



# **UNIVERSIDAD MIGUEL HERNANDEZ**

**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y JURÍDICAS DE ELCHE  
GRADO EN SEGURIDAD PÚBLICA Y PRIVADA**

## **TRABAJO FIN DE GRADO**

**CURSO ACADÉMICO 2021/2022**

**“ANÁLISIS DE VIABILIDAD EMPRESARIAL  
DE UN DESPACHO DE DETECTIVES”**

**ALUMNO: RAMÓN GALÁN SEVILLA**

**TUTOR: NOELIA RODRÍGUEZ HERNÁNDEZ**

## Índice

Índice .....	2
Índice de Tablas e Ilustraciones.....	4
Resumen. ....	5
Abstract.....	6
1. Introducción.....	7
1.1 Objetivo general.....	8
1.2 Objetivos Específicos. ....	8
1.3 Metodología.....	8
2. Estructura.....	8
3. Descripción del Despacho de Detectives.....	9
3.1 Descripción de los servicios del despacho de Detectives.....	9
3.2 Misión del Despacho de Detectives Privado. ....	10
3.3 Visión del despacho de Detectives Privado.....	11
3.4 Valores del Plan de Negocio del Despacho de Detective Privado.....	11
3.5 Promotores del despacho de detectives privados.....	12
4. Análisis del Mercado y Competencia.....	12
4.1 Descripción del Sector.....	14
4.2 Análisis del Entorno General del Despacho de detectives mediante el análisis Pest.....	15
4.3 Análisis del entorno específico mediante el análisis de Porter.....	17
4.4 Análisis del cliente.....	20
4.5 Análisis de la competencia.....	21
4.6 Análisis DAFO.....	24
5. Plan de Marketing.....	25
5.1 Política del producto.....	27
5.2 Política de precios.....	28
5.3 Política comercial.....	31
5.3.1 Previsiones de ventas del despacho de detectives.....	32
5.3.2 Sistema de ventas.....	34
5.3.3 Comunicación, imagen y promoción.....	35
5.4 Política de distribución.....	37
5.5 Carta de presentación de la empresa.....	39
5.6 Carta de servicios del despacho de detectives.....	41

## Análisis de viabilidad empresarial de un Despacho de Detectives.

5.7 Folleto publicitario.....	45
6. Plan de Operaciones. ....	46
6.1 Proceso del servicio del despacho de detective privado. ....	47
6.2 Tiempo de realización del servicio. ....	48
6.3 Localización, experiencia, servicio personalizado o masivo y forma de pago. ....	48
7. Plan de organización y recursos humanos. ....	51
7.1 Personas necesarias, funciones y responsabilidades. ....	52
7.2 Organigrama del despacho de detectives. ....	53
7.3 Sistema de contratación de personal. ....	55
7.4 Asesores externos. ....	56
8. Plan económico financiero. ....	57
8.1 Ingresos y gastos. ....	61
8.2 Plan de financiación.....	63
8.3 Plan de Tesorería. ....	64
9. Estructura legal. ....	67
9.1 Determinación de la forma jurídica de la empresa. ....	67
9.2 Pasos para su constitución y puesta en marcha.....	68
9.3 Obligaciones fiscales de la empresa. ....	68
9.4 Determinación de permisos y licencias necesarios para desarrollar de la actividad. .....	69
10. Valoración del riesgo.....	71
11. Conclusiones.....	72
Bibliografía.....	73

### **Índice de Tablas e Ilustraciones**

Tabla 1 Análisis del entorno del Despacho de Detectives, Mediante el Análisis Pest...	16
Tabla 2 Análisis de las Fuerzas de Porter.....	19
Tabla 3 Análisis DAFO del Despacho de Detective Privado.....	25
Tabla 4 Previsiones de servicios del Despacho de detective.....	32
Tabla 5 Previsiones de Venta del plan de empresa. ....	33
Tabla 6 Compromisos de calidad ofrecidos e indicadores.....	43
Tabla 7 Información complementaria.....	44
Tabla 8 Inversión inicial para la apertura del despacho de detectives.....	61
Tabla 9 Ingresos y gastos del despacho de detectives.....	62
Tabla 10 Condiciones del préstamo con Caixabank.....	63
Tabla 11 Amortización del préstamo con Caixabank.....	64
Tabla 12 Presupuesto de tesorería del despacho.....	66

### **Índice de Ilustraciones**

Ilustración 1 Análisis de la Competencia del Despacho de detectives.....	23
Ilustración 2 Imagen del Despacho de Detective Privado.....	28
Ilustración 3 Política de precios del Despacho de detectives.....	30
Ilustración 4 Estructura de Distribución del Plan de Negocio.....	37
Ilustración 5 Folleto publicitario.....	45
Ilustración 6 Plan Operativo del Plan de Negocio.....	46
Ilustración 7 Proceso del servicio del Despacho de Detective .....	48
Ilustración 8 Servicio Personalizado .....	50
Ilustración 9 Organigrama del Despacho de Detectives.....	54

## **Resumen.**

El presente TFG tiene la finalidad de estudiar la viabilidad empresarial de un Despacho de Detectives en la Ciudad de Benidorm, analizando las diferentes variables como el análisis de mercado, los factores internos y externos que pudieran presentar un riesgo o un beneficio para el negocio mediante análisis Pestel, análisis de las 5 fuerzas de Porter y análisis DAFO.

Dentro del estudio también se analizan los principales competidores del mercado, resultando que de las empresas analizadas solo una cuenta con 10 años de experiencia en el mercado, el resto de las empresas cuenta con 20 y 25 años de experiencia lo que las convierte en unas de las principales empresas de mayor competencia de la provincia de Alicante.

Dentro del estudio también se hace enfoque al análisis de mercado, análisis financiero, marketing de ventas, gastos e ingresos, así como el análisis de los servicios que son ofrecidos por las empresas de detectives, el valor del servicio, y el tiempo invertido para la realización de las investigaciones.

En este mismo contexto el mercado de Detectives privados en los últimos años se ha incorporado con mayor fuerza al mercado lo que ha dado vida a nuevos modelos de negocios orientados al servicio de investigación, es por ello que el tema ha resultado de gran interés como desarrollo del TFG.

**Abstract.**

This TFG has the purpose of studying the business viability of a Detective Office in the City of Benidorm, analyzing the different variables such as market analysis, internal and external factors that could present a risk or a benefit for the business through analysis Pestel, Porter's 5 forces analysis and SWOT analysis.

Within the study, the main competitors in the market are also analyzed, noting that of the companies analyzed, resulting in only one of the companies analyzed having 10 years of experience in the market, the rest of the companies have 20 and 25 years of experience, which makes them one of the the main companies with the greatest competition in the province of Alicante.

Within the study, focus is also made on market analysis, financial analysis, sales marketing, expenses and income, as well as the analysis of the services that are offered by detective companies, the value of the service, and the time invested for the investigation, carrying out the investigations.

In this same context, the market for private detectives in recent years has been incorporated with greater force into the market, which has given life to new business models oriented to the investigation service, which is why the subject has been of great interest as development of the TFG.

## **1. Introducción.**

El presente TFG tiene la finalidad de estudiar la viabilidad empresarial de un despacho de detectives en la ciudad de Benidorm, dado el impacto que tiene el servicio de detectives para las empresas corporativas en cuanto a investigación de delitos, en temas de patentes marcas, asuntos laborales y otros asuntos privados de diversa índole.

Este proyecto nace por la necesidad de prestar una solución eficiente a diferente tipo de clientela: A los despachos de abogados para ayudar a resolver problemas ilícitos, mutuas y aseguradoras, particulares y empresas que necesitan ayudas con las normativas dentro de la empresa y así evitar que se produzcan fraudes. Actualmente los fraudes más comunes que se presentan en las empresas son con las informaciones confidenciales, donde surge la fuga de dicha información y termina filtrándose a personas no autorizadas y en muchos casos a las empresas de la competencia, este caso es más común en el lanzamiento de nuevos productos.

En cuanto a los fraudes generalmente es muy común que se presenten estos casos, donde empleados del área administrativa de distintas formas roban dinero o productos a las empresas, la función del despacho de detectives es ayudarlos a detectar quienes, y de qué forma están robando a la empresa, además del intrusismo profesional.

Otro de los casos que se presentan tienen que ver con algunos empleados de la empresa que fingen lesiones laborales, a través de bajas fingidas, fingiendo una lesión para adquirir la baja laboral, estafando a la empresa, y por consiguiente continuar cobrando sin estar trabajado.

Continuando con la información sobre el estudio, este tipo de servicios ha aumentado en los últimos años, la demanda de detectives privados tanto para el mercado empresarial como para particulares ha aumentado significativamente, en el 2020 España contaba con 1.238 despachos de detectives (según el Ministerio del Interior, 2020).

En este contexto por lo anterior mencionado nace la idea de presentar un estudio sobre el desarrollo empresarial de un despacho de detective privado, por ser este un mercado de demanda en crecimiento, y una labor fundamental para resolver casos y ayudar a prevenir múltiples situaciones conflictivas, además de valorar su viabilidad y rentabilidad mediante el estudio de las diferentes variables que conforman un plan de negocio.

### **1.1 Objetivo general.**

El enfoque de este estudio se basa en abordar el estudio de viabilidad empresarial de un despacho de detectives privados localizado en la ciudad de Benidorm, estudiando todas las variables de un plan de negocio.

### **1.2 Objetivos Específicos.**

Dentro de los Objetivos específicos se abordarán los siguientes puntos:

- ✓ Analizar el mercado y la competitividad del mercado de detective privado en la localidad donde se situará el modelo de negocio.
- ✓ Conocer las características del entorno interna y externa del modelo de negocio
- ✓ Analizar la viabilidad económica financiera del proyecto

### **1.3 Metodología.**

Para el presente estudio, se realizará un análisis sobre las diferentes variables importantes que se deben tener en cuenta para llevar a cabo el modelo de plan de negocios, como segmento de mercado, análisis del entorno, las estrategias de marketing y Leyes, entre otras variables, la información teórica sobre leyes, normas y regulaciones, serán tomadas de fuentes relevantes que aporte información verificada y confiable como de la Agencia Estatal Boletín oficial del Estado, Ministerio del Interior, Asociación Profesional de Detectives Privados de España, Statista entre otras fuentes que serán relevante con el tema de estudio seleccionado, con el fin de obtener información avalada.

Además, se analizará y evaluará una amplia revisión bibliográfica de diversos autores en similitud con el estudio seleccionado, mediante la recolección de información en buscadores técnicos en el área bibliográfica como; Scholar, Dialnet, entre otros buscadores, tomando para esta investigación filtros de estudios relevantes en los últimos cinco años, así como artículos de información referentes al área de estudio

## **2. Estructura.**

Para el desarrollo de este TFG se han planteado analizar tres objetivos específicos que ayudaran con el aporte de información sobre el análisis de mercado y las diversas variables enfocadas en el tema seleccionado mediante la metodología de revisión bibliográfica de fuentes avaladas como Google académico, Dialnet, Scielo entre otras,



tomando filtros de estudios no superior a 5 años. Para el análisis de mercado se tendrá en cuenta la elaboración del análisis PESTEL, las 5 Fuerzas de Porter y el análisis Dafo. Dichos análisis ayudaran a entender las factores externos e internos que benefician o perjudican a este sector de mercado, así como las principales competencias del mercado para tener en cuenta el plan de negocio seleccionado el cual se trata sobre un despacho de detectives ubicado en la ciudad de Benidorm donde sus principales servicios estarán destinados a empresas, mutuas y aseguradoras, despachos de abogados y clientes particulares.

En la realización de este estudio es necesario organizar las variables importantes que deben ser el punto de enfoque para determinar la viabilidad y el desarrollo de un despacho de detectives, siendo este tema de gran interés personal y laboral debido a la experiencia, y los conocimientos adquiridos en materia de investigación y seguridad privada.

La estructura del apartado estará conformada por 8 apartados principales con diferentes subapartados donde se analizarán las variables de descripción del negocio, análisis del mercado, competitividad, plan de marketing plan de operaciones, plan económico financiero, estructura legal y la valoración de riesgo del plan de negocio del modelo de negocio planteado.

### **3. Descripción del Despacho de Detectives.**

El despacho de detectives privados cumplirá la función de resolver problemas de seguridad y conflictos, mediante la investigación y recopilación de información, el cual brindará a sus clientes un servicio cualificado y que garantice la satisfacción de los clientes. El plan de negocio se encontrará localizado en la ciudad de Benidorm, uno de los destinos turísticos más importantes a nivel nacional, ubicado en la costa este de España en la zona denominada Marína Baixa, dentro de la provincia de Alicante. Proporcionará a las empresas y particulares que requieran del servicio un asesoramiento y tranquilidad presentando la mejor solución posible, y la solución de casos que solo puede ser llevada a cabo por detectives privados autorizados y habilitados por el Ministerio del Interior.

#### **3.1 Descripción de los servicios del despacho de Detectives.**

En cuanto al servicio que se pretende ofrecer se ha desarrollado diferentes investigaciones para ofrecer a las empresas, particulares, aseguradoras y todas aquellas

personas y organismos que procuren del servicio la mejor solución y tranquilidad para resolver los conflictos existentes.

Los servicios que ofrecerá el despacho de detective son:

✓ **Servicios a Empresas:** Resolver los casos de robo de capital de las empresas, proteger a la empresa de demandas por parte de empleados u otras empresas afiliadas que no cumplan los acuerdos establecidos.

Dentro de los servicios establecidos destacan la investigación y solución de Legitimación de credenciales y estatus, patentes, fraude y robo, localizar deudores, espionaje, falsas bajas médicas, incapacidades, situación financiera de la empresa entre otras investigaciones donde la empresa solicite el asesoramiento, experiencia y apoyo para corroborar ciertas informaciones.

✓ **Servicios a Empresas Aseguradoras:** ofrecer soluciones mediante la investigación sobre bancarrotas y corredor de seguros en los casos de incumplimiento del contrato establecido, e investigaciones sobre cobro de seguros de vida, daños intencionados a vehículos y propiedades, fallecimientos por consecuencias no esclarecidas, siniestros de activos bancarios, verificación de secuelas e incapacidades, comprobación de grados de invalidez, entre otros.

✓ **Servicios a abogados y personas particulares:** Este servicio tiene la particularidad de recolectar toda la información necesaria para los procesos legales, resoluciones sobre temas penales, testimonios, localizar pruebas contundentes que demuestren la veracidad y consoliden la reputación del abogado como representante legal, los servicios giran en torno a fraudes, defensa criminal, custodia de niños, infidelidades, pensiones alimenticias y compensatorias, comportamiento de hijos, búsqueda de personas, informes prematrimoniales y otros litigios civiles.

### **3.2 Misión del Despacho de Detectives Privado.**

La base de la misión del despacho de detectives es brindar a los clientes servicios de calidad en la resolución de las investigaciones, obteniendo y aportando las pruebas con rigor objeto de la investigación realizada, informando de todo lo observado, con el empleo de todas las técnicas legales a nuestro alcance y ratificar el contenido de las actuaciones ante las autoridades si fuera preciso. Para esto es necesario:

- ✓ Contar con un equipo de detectives privados con experiencia y altamente capacitado para todas las áreas de servicios.
- ✓ Contar con equipos tecnológicos necesarios para la solución de las investigaciones.
- ✓ Brindar un buen servicio, presentar respuestas rápidas y concretas para la satisfacción del cliente.
- ✓ Demostrar al cliente comprensión confiabilidad y calidad en la solución de la investigación.

### **3.3 Visión del despacho de Detectives Privado.**

Como visión se quiere lograr que la empresa sea reconocida a nivel local en Ciudad de Benidorm en corto periodo de tiempo, para luego enfocarse en la ampliación de diferentes despachos, sucursales o departamentos delegados a nivel nacional y a su vez lograr el reconocimiento de excelencia por los servicios prestado en este mercado.

### **3.4 Valores del Plan de Negocio del Despacho de Detective Privado.**

Dentro de los valores que pretende fomentar la empresa están:

- ✓ Honestidad
- ✓ Profesionalismo
- ✓ Calidad de servicio
- ✓ Confidencialidad
- ✓ Excelencia y Cumplimiento.

Los valores de la empresa son un factor muy importante para tener en cuenta, pues también representa la imagen de la empresa ante los clientes, ya que dentro del mercado lo más valioso para atraer a los clientes es la fidelidad compromiso y lealtad en los casos de investigación.

Además de los valores anteriores, se tendrán muy en cuenta los principios rectores y principios de actuación personal en los que los detectives privados deben ajustarse en el ejercicio de sus funciones, recogidos en los artículos 8 y 30 de la Ley de Seguridad Privada 5/2014 de 4 de abril:

- ✓ “Los servicios y funciones se prestarán con respecto a la Constitución”.
- ✓ “Legalidad”.

- ✓ “Integridad”
- ✓ “Dignidad en el ejercicio de sus funciones.”
- ✓ “Corrección en el trato con los ciudadanos”.
- ✓ “Congruencia, aplicando medidas de seguridad y de investigación proporcionadas y adecuadas a los riesgos”.
- ✓ “Proporcionalidad en el uso de técnicas y medios de defensa y de investigación”.
- ✓ “Reserva profesional sobre los hechos que conozcan en el ejercicio de sus funciones”.
- ✓ “Colaboración con las fuerzas y cuerpos de seguridad”.

### **3.5 Promotores del despacho de detectives privados.**

En cuanto a los promotores, la gestión del plan de negocios será llevada a cabo por el fundador del proyecto, que se encuentra habilitado por el ministerio del Interior para el ejercicio de actividades como Detective Privado, Jefe de Seguridad y Director de Seguridad y que en ámbito personal posee conocimiento, dilatada experiencia en la seguridad y capacidad para ser la imagen de la empresa ante sus futuros clientes, este segmento requiere reunir diversas estrategias para lograr atraer a los clientes, que se tiene en cuenta como uno de los segmentos de mayor responsabilidad y compromiso para lograr el éxito del proyecto.

Por tanto, su responsabilidad será mostrar el Despacho de detectives y los servicios ofrecidos con estrategias comunicativas, estrategias de Marketing digital a través de las plataformas más utilizadas actualmente que son las redes sociales, así como a través de la propia página web del despacho, donde se muestre una imagen llamativa, segura, que cuenta con la información sobre los servicios, la responsabilidad, compromiso, y cumplimiento, honestidad del despacho, etc... , representando de manera amena y confiable los servicios para atraer clientes.

## **4. Análisis del Mercado y Competencia.**

“El mercado es el entorno donde se encuentran el producto o servicio y el consumidor, es el conjunto de individuos y organizaciones de todo tipo que tienen, o pueden tener, una influencia en el consumo o utilización del producto en un determinado territorio geográfico” (Quintana , 2017).

En este contexto el análisis de mercado es una herramienta fundamental dentro de plan de negocio, esto debido a que es importante realizar un análisis del mercado donde se pretende ejecutar el plan de negocio y es importante identificar de manera sistemática el mercado con el fin de obtener resultados que ayuden a visualizar los riesgos que representa el plan de negocio y sus oportunidades mediante el análisis en el segmento de mercado seleccionado.

En cuanto a el análisis de la competencia “es un proceso a través del cual una empresa analiza todo lo relacionado con sus competidores en el mismo sector. Repasa todos los recursos, las estrategias, los productos, los servicios, las capacidades, todas las fortalezas y debilidades de la competencia para poder realizar una mejor toma de decisiones en base a cómo avanzar para crecer y adelantar al resto”. (Neoattack, 2020).

Para el análisis de la competencia se debe tener en cuenta ciertos factores del mercado en donde se comparen o se establezcan las diferencias de un negocio y otro, de esta forma evaluar las debilidades y fortalezas que tienen los principales competidores y establecer a través del marketing ventajas que hagan sobresalir la empresa de la competencia.

A continuación, se mencionan algunos tipos de competidores:

- ✓ **Competencia directa:** la competencia directa hace referencia a empresas que venden o promocionan un mismo producto o servicio y su segmento de mercado es el mismo.
- ✓ **Competencia indirecta:** este tipo de competencia se refiere a empresas que venden y ofrecen a los consumidores un producto sustituto, y que los consumidores pueden utilizar a cambio, son empresas que venden al mismo mercado, pero sus productos tienen ciertas diferencias, por ejemplo, como el caso de una empresa de auto su competencia indirecta sería una empresa de moto, aunque no son el mismo producto van dirigidos al mismo mercado.
- ✓ **Nuevos competidores:** Todos los días surgen nuevas empresas que ofrecen los mismos productos o servicios, por tanto, se debe tener en cuenta la entrada de nuevos negocios al nicho de mercado seleccionado analizando constantemente la situación actual de la empresa y las nuevas competencias del mercado.

#### **4.1 Descripción del Sector.**

El mercado para el sector de detective privado cada vez presenta mayor crecimiento y demanda, según el estudio realizado este sector empleaba para 2019, 4.120 profesionales dedicados a la labor de detectives privados, para el 2020 esta cifra se ubicó en 4.391, esta profesión ha aumentado en un 80% desde el 2010 al 2020, (según Ministerio del Interior, 2020).

Acotado que en “España hay un total de 4.670 licencias concedidas por la Dirección General de la Policía, de las cuales se encuentran 3.791 licencias en activo y que permiten el ejercicio de la profesión de detective privado. Se trata de licencias que se obtienen tras superar los estudios universitarios específicos, cuya titulación depende del Ministerio del Interior”. (Juanes, 2019)

En cuanto a la apertura de despachos de detectives privados en el 2020 abrieron un total de 85 despachos a nivel nacional, en cuanto a la localidad donde se pretende establecer el plan de negocios en la comunidad de Valencia específicamente en la Ciudad de Benidorm se encuentran un amplio mercado para este sector y la ciudad cuentan con 10 despachos de detectives, adicional a ello según información recaba del INE (Instituto Nacional de Estadísticas), para el 2020 el número de empresas activas en la Ciudad de Benidorm era de 5.607.

Por tanto, es un sector muy amplio donde se puede situar un nuevo negocio satisfactoriamente. Hoy en día, la demanda de un detective privado para solucionar casos empresariales está a la orden del día, abogados y particulares buscan ayuda para la obtención de pruebas judiciales, fraudes, robos, entre otros, su nicho de mercado se encuentran principalmente las empresas, los despachos de abogados, aseguradoras, mutuas y particulares. En cuanto al precio de un detective privado oscila entre 30 y 60 euros por horas, en horario nocturno es entre 50 y 80 euros por hora, además es importante destacar que este sector se encuentra regulado por la (“Ley 5/2014 de 4 de abril de Seguridad Privada”).

## 4.2 Análisis del Entorno General del Despacho de detectives mediante el análisis Pest.

“La metodología empleada para el estudiar el entorno general de un determinado mercado es el análisis PEST, que consiste en examinar el impacto de aquellos factores externos que están fuera del control de la empresa, pero que pueden afectar a su desarrollo futuro”. (Segura , 2022).

El análisis Pest funciona como una herramienta que le proporciona a las empresas información relevante para evaluar ciertos factores que pueden afectar a la empresa en su apertura y su futuro y mediante estos factores aplicar las estrategias necesarias a tomar para el éxito del negocio, el acrónimo de PEST se refiere a los factores Políticos, Económicos, Sociales y tecnológicos.

- ✓ **Factor político:** este factor hace referencia a la normativa y regulaciones gubernamentales que intervienen en la empresa, estos a su vez determinan las regulaciones comerciales, en materia de fiscalidad, leyes laborales todas las normativas y legislaciones que deben tener en cuenta un plan de negocio y visualizar como estos favorecen o afectan el negocio.
- ✓ **Factores Económicos:** En cuanto a los factores económicos estos tienen la finalidad de explorar la situación económica externa y de esta forma evaluar el éxito económico de la empresa.
- ✓ **Factores Sociales:** Estos factores ayudan a determinar las tendencias del mercado, crecimiento de la población, los posibles nichos de mercados, en general es una evaluación del entorno socioeconómico del mercado.
- ✓ **Factores Tecnológicos:** Por último, pero no menos importante, los factores tecnológicos deben formar parte de la empresa o modelo de negocio. La introducción de nuevas tecnologías puede ser un aspecto positivo para la empresa y debe tenerse en cuenta los nuevos avances en materia tecnológica.

A continuación, mediante el análisis Pest se analizan los factores que intervienen el plan de negocio de un Despacho de Detectives.

<p><b>Factores Políticos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. En materia de legislación, el despacho debe seguir la normativa de la Ley 5/12 de 04 de abril de Seguridad privada.</li><li>2. Pertener al Registro Nacional de Seguridad Privada o en el Registro de la Comunidad de Valencia.</li><li>3. Tener una sede Fiscal.</li><li>4. El encargado del despacho de detectives debe estar habilitado como detectives privados.</li><li>5. La comunidad seleccionado para el desarrollo del plan cuenta con Estabilidad Política</li></ol>	<p><b>Factores Economicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Crecimiento economico y desarrollo de la ciudad de Benidorm</li><li>2. Crecimiento en materia de nuevas empresas privadas.</li><li>3. Creacion de nuevos Despachos de Abogados.</li></ol>
<p><b>Factores Sociales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La ciudad de Benidorm es una de las ciudades más turísticas de España</li><li>2. Tiene buena seguridad ciudadana, y es una de las ciudades donde se han registrado menos casos robos y asesinatos</li><li>3. Es una ciudad en crecimiento poblacional con una tasa de crecimiento anual de 2,26% si se tiene en cuenta el indice comparativo con otras ciudades.</li></ol>	<p><b>Factores Tecnologicos:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Nuevas herramientas tecnológicas para el desarrollo de las investigaciones.</li><li>2. Herramientas como las microcamaras, geo localizacion , GPS facilitan el proceso de la investigacion.</li><li>3. La tecnologia a facilitado el proceso de la investigación de los detectives privados .</li><li>4. Las estrategias de promocion y de dar conocer el despacho a través de las plataformas digitales.</li><li>5. Las redes sociales y las plataformas digitales son la nueva ventana hacia los consumidores y clientes.</li></ol>

*Tabla 1 Análisis del entorno del Despacho de Detectives, Mediante el Análisis Pest.*

*Fuente: Elaboración Propia.*



Considerando la información recabada de los factores del análisis PEST, es importante acotar que el entorno externo del plan de negocio podría ser factible dado a los factores políticos que son normativas y legislaciones de total conocimiento y de total acreditación para actuar bajo la conformación de despacho de detectives, la situación tecnológica y económica son factores que respaldan la iniciativa de este proyecto con el surgimiento de nuevas empresas y en el amplio mercado existen oportunidades para nuevos despachos de detectives.

#### **4.3 Análisis del entorno específico mediante el análisis de Porter.**

En este apartado primero, definiremos qué es el análisis de las 5 fuerzas de Porter, que de manera simple puede definirse como una herramienta que ayuda a las empresas a visualizar el entorno específico de su organización y evaluar las características que pueden presentar una ventaja competitiva ante las otras empresas, el creador de matriz que muestra los 5 factores para tener en cuenta por una organización fue el Profesor de Harvard Michael Porter conocido como uno de los mejores economistas del mundo.

“Una organización de cualquier índole a través de las fuerzas propuestas por Porter, puede realizar un autoanálisis para delinear las estrategias adecuadas a seguir, si se considera que, a una empresa, no siempre le tocará competir en un mercado atractivo, con barreras de entrada muy altos, con proveedores débiles, clientes atomizados, pocos competidores y sin sustitutos importantes”. (Costa , 2017).

En este mismo contexto, otra definición sobre las 5 fuerzas de Porter, “estas determinan la rentabilidad a largo plazo de un mercado o segmento de mercado, la empresa debe evaluar sus objetivos y recursos frente a estas cinco fuerzas que rigen la competencia industrial, por consiguiente las empresas deben estar atentas de las nuevas amenazas entrantes en el mercado, teniendo en cuenta la negociación de los compradores (como venden el producto), logrando tener una buena negociación de mercancía con proveedores y analizar la rivalidad que ya existe en el mercado”. (Mora, Morales , & Barrientos , 2019).

Según (Stéphanie & Cadiat, 2016), exponen estas características que influyen en las 5 fuerzas de Porter en un contexto más general:

- ✓ “Ventaja Competitiva: Es el valor que crea una empresa y que perciben los clientes, diferenciados de los otros actores del sector y que aporta una mejor rentabilidad”
- ✓ “Concentración de un sector: Describe el poder de ciertos actores en sectores concretos”
- ✓ “Competencia: El aspecto importante de un mercado determinado por las empresas que se posicionan en él y que luchan entre ellas por hacerse con la mayor parte de este”.
- ✓ “Estrategia: Acciones y recursos a disponer para llevar a cabo ciertos objetivos y poder alcanzarlo en el entorno competitivo”
- ✓ “Rentabilidad: relación entre las inversiones iniciales y los resultados financieros”

Las 5 fuerzas de Porter a analizar son las siguientes:

- ✓ **El poder de los Clientes:** Como en todo segmento de mercado es el consumidor o los clientes quienes tienen el poder de negociación, estos a través de las promociones, calidad, marca, descuentos, productos sustitutos, etc., son quienes eligen el producto o servicio a consumir, por lo que la empresa siempre debe tener en cuenta estos aspectos para poder diferenciarse de la competencia.
- ✓ **Amenaza de Nuevos Competidores:** Debido a la existencia de numerosas empresas en el mercado y facilidad de la materia prima o del servicio ofrecido, la oferta en un mercado determinado irá aumentando, por ello es necesario conocer el sector donde se pretende ingresar, conociendo la saturación del mercado, sus limitaciones, proveedores y canales de distribución.
- ✓ **Poder del Proveedor:** Este poder al igual que el del poder de los clientes es uno de los poderes más importantes, y debe tenerse por ser una de las principales herramientas en la actividad de empresa, una empresa con pocos proveedores no puede ofrecer el mismo estándar de productos que otras empresas.  
En nuestro caso, el poder de los proveedores no supone una gran amenaza, ya que estos forman parte ya de la plantilla de la empresa. En casos contados, sí se podrán contar con ellos (detectives asociados), profesionales con despachos en otros lugares de la geografía española muy útiles para investigaciones esporádicas en los que el sujeto de investigación se desplaza y se le debe realizar el seguimiento.
- ✓ **Amenaza de los Productos Sustitutos:** Es la capacidad que tienen otras empresas en ofrecer un producto o servicio sustituto al de otras empresas con características

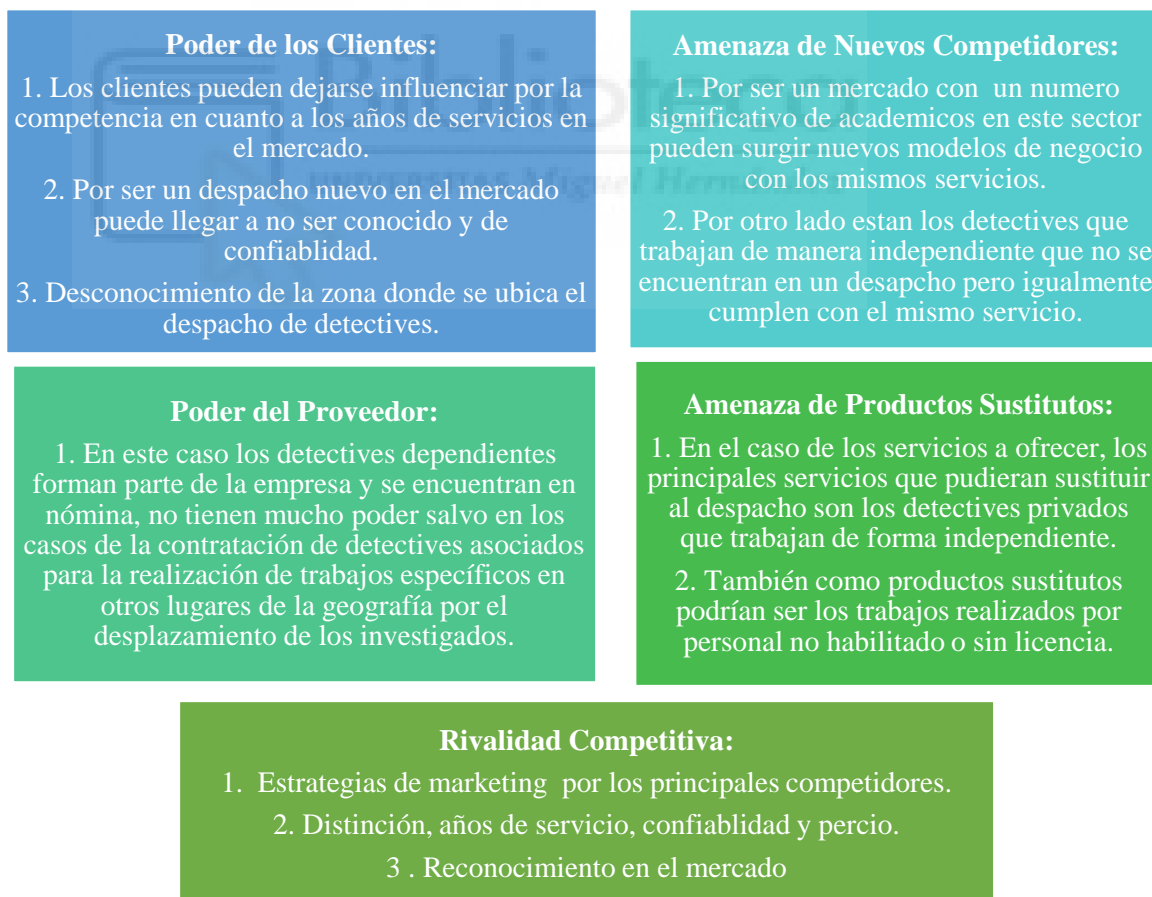
## Análisis de viabilidad empresarial de un Despacho de Detectives.

diferentes que pueden llegar a ser atractivos para los clientes o consumidores, como el precio, la marca, las funciones, la disposición del producto en el mercado, entre otros factores, mediante esta fuerza se pueden determinar las estrategias que puedan contrarrestar la posición de los productos sustitutos.

Como productos sustitutos podemos hacer constar los servicios ofrecidos por detectives independientes autónomos y los ofrecidos por personas no profesionales de la seguridad privada y no habilitados.

- ✓ **Rivalidad Competitiva:** En esta fuerza se determinan las estrategias competitivas que puedan posicionar la marca, el producto o los servicios ante los principales competidores del mercado y a su vez lograr un buen posicionamiento.

A continuación, se analizan las fuerzas de Porter para la viabilidad empresarial del Despacho de Detectives y con ello determinar cuáles son las amenazas que se encuentran en el mercado de Despacho de detectives, y a través de ellas implementar las estrategias necesarias para evitar los riesgos de amenazas que se presenten:



*Tabla 2 Análisis de las Fuerzas de Porter.  
Fuente: Elaboración Propia.*

Como se puede determinar en el análisis de las Fuerzas de Porter se han presentado diversas amenazas entorno al mercado a las cuales se implementarán las siguientes estrategias:

- Estar a la vanguardia en materia de investigaciones, de nuevos equipos tecnológicos utilizados en área de investigación y en la promoción de los servicios a través de las principales plataformas digitales.
- Mantener la fidelidad de los clientes particulares, empresas, despachos de abogados, mutuas y aseguradoras y fomentar la excelencia del servicio para atraer nuevos clientes.
- Mostrar la experiencia de los detectives contratados o detectives dependientes, así como la de los detectives colaboradores contratados para algunos servicios que a pesar de tener su propio despacho realizan ciertos trabajos para otros despachos en que se requieren sus servicios, así como resaltar la excelencia de los servicios ofrecidos para mantener el despacho en un nivel competitivo.

#### 4.4 Análisis del cliente.

El análisis del cliente es una herramienta importante para el negocio de detective, a través de ella se analiza la información del cliente y la experiencia obtenida con la empresa, lo que le agrega valor a la empresa y también valor al cliente.

Mediante el análisis del cliente se estudian diversos aspectos de su comportamiento, esta herramienta es una dinámica de mercado que funciona para que empresas conozcan más acerca de sus clientes, preferencias, decisiones de compras o servicios.

A través de esos datos se puede realizar un análisis y conocer que aspectos mejorar en la relación con el cliente, y el servicio de detectives. A continuación, se mencionan cuáles serán los elementos a tener en cuenta para recabar información sobre el cliente:

- **Herramientas Digitales:** Hoy en día la innovación digital es parte fundamental de toda empresa y de los clientes, la estrategia a utilizar para mantener información de los clientes potenciales será a través de las redes sociales conocer sus expectativas, mostrar los servicios ofrecidos, los objetivos y compromisos, comentarios de las satisfacciones de otros clientes y mostrar una empatía con los clientes.

- **Identificación del cliente mediante correo electrónico:** Con esta herramienta se puede ofrecer al cliente los diversos servicios ofrecidos, el compromiso y la honestidad con el trabajo que se realiza.
- **A través de la página web de despacho de Detectives:** También será una herramienta que sirva para llegar a los clientes y conocer sus experiencias y su opinión de la empresa.

Esta información permitirá a la empresa conocer nuevas oportunidades o amenazas analizando experiencia y lo que piensan los clientes de la empresa al punto de conocer mejor a los clientes y brindar mejores experiencias.

#### 4.5 Análisis de la competencia.

“El análisis de la competencia es el proceso que pone en práctica una empresa para saber cómo actuar en el ambiente competitivo, el cual empieza reconociendo a sus competidores para determinar cuáles son sus principales objetivos, estrategias, puntos débiles y fuertes” (Quiroa , 2020).

El análisis de la competencia es un factor clave para cualquier modelo de negocio, ya que uno de los objetivos claves es conocer el mercado donde se desarrollará el negocio y a través de ese análisis implementar nuevas estrategias que aseguren un puesto competitivo en el mercado.

A través del análisis de la competencia se pretende medir la viabilidad del proyecto e identificar los principales competidores que se encuentra en la ciudad de Benidorm, lo cual permitirá establecer objetivos y estrategias de marketing para posicionar la empresa en el mercado.

A continuación, se analizarán las principales competencias del mercado:

**Detectives Benidorm:** Es un despacho de detectives que se encuentra ubicado en Plaza de España de Benidorm. Fue creado hace 20 años, su mercado en la investigación privada para empresas y particulares cuenta con innovaciones tecnológicas para la recopilación de pruebas audiovisuales y para la elaboración de informes.



Fuente: <https://www.detectivesbenidorm.com>

**Elche Detectives:** Su mercado se enfoca en empresas, particulares, autónomos y abogados, cuenta con 25 años en el mercado, se encuentra ubicada en la ciudad de Elche y abarca el mercado de Benidorm y varias ciudades de la comunidad de valencia, su estrategia de mercado es que cuenta con colaboraciones de empresas de seguridad privada y de informática forense.



Fuente: <https://www.elchedetectives.com>

**Detectives Online:** Esta empresa se encuentra en alicante y cuenta con 13 años en el mercado. Abarca una amplia gama de servicios, como servicios a despachos de abogados, a empresas, particulares, Investigaciones técnicas, mutuas aseguradoras, servicios corporativos y vigilancia no uniformada, sus servicios son ofrecidos a nivel nacional e internacional, se encuentra asociada a la asociación de detectives privados de España, al Colegio Oficial de Detectives Privados de la Comunidad de Valencia, a la Asociación Nacional de Agencia de Detectives Privados de España, a Trust Ecommerce Europa, Confianza Online y a la asociación Nacional de técnicos de la Universitarios en Documentoscopia.



Fuente: <https://detectives.online>

**Detectives Alicante:** Sus servicios están enfocados en empresas, abogados, compañías aseguradoras, particulares, y administraciones públicas, se encuentra ubicada en alicante y ofrece sus servicios en todo el territorio nacional e internacional, cuenta con 35 años de experiencia en el mercado, sus estrategias se basan en servicios tecnológicos como barrido electrónico, cámaras ocultas, polígrafos sistemas de vigilancia avanzados entre otros.



Fuente: <https://www.detectivesalicante.es>

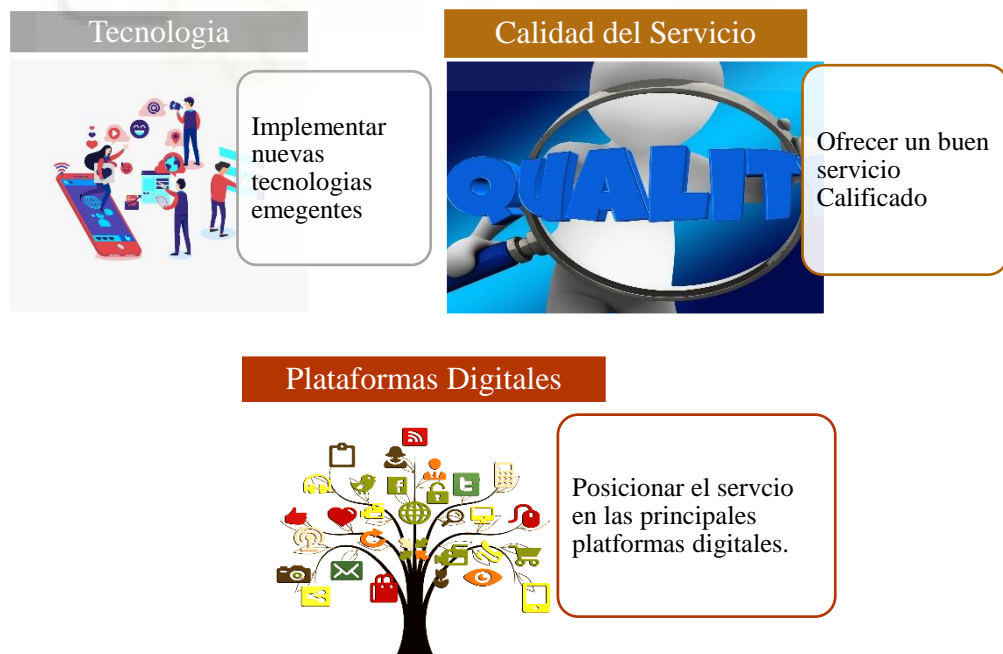
**Detective grupo 2:** Ofrece sus servicios a nivel nacional, cuenta con despachos en Alicante, Elche y Benidorm, sus servicios son ofrecidos a empresas, mutuas aseguradoras y particulares, cuenta con profesionales en el área de investigación privada y criminología, cuenta con 23 años de experiencia en el mercado.



Fuente: <https://www.detectivesgrupo2.com>

Estas son las empresas de mayor competitividad en el mercado de Benidorm. Según la información recadaba son empresas con una amplia experiencia en el mercado, algunas cuentan con más de 3 décadas en el sector, el plan para diferenciar el despacho de la competencia será implementar innovaciones tecnológicas en los servicios a ofrecer como peritaciones caligráficas, cámaras ocultas, localización GPS, identificación de documentos falsificados, barrido electrónico, polígrafo, además de contar con un equipo especializado en el área de investigación privada.

### Análisis de la Competencia



*Ilustración 1 Análisis de la Competencia del Despacho de detectives.*

*Fuente: Elaboración Propia.*

*Fuente imágenes: <https://pixabay.com/es/>*



#### 4.6 Análisis DAFO.

“El análisis DAFO, estudia el comportamiento de los factores como las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y oportunidades, permitiendo a la empresa conocer tanto los factores internos vinculados al funcionamiento interno como a los factores externos, que depende del entorno donde opera la empresa”. (Speth, 2016, pág. 04)

Esta herramienta ayuda a las empresas a la correcta toma de decisiones y les permite visualizar las estrategias a implementar para la elaboración de un plan estratégico factible.

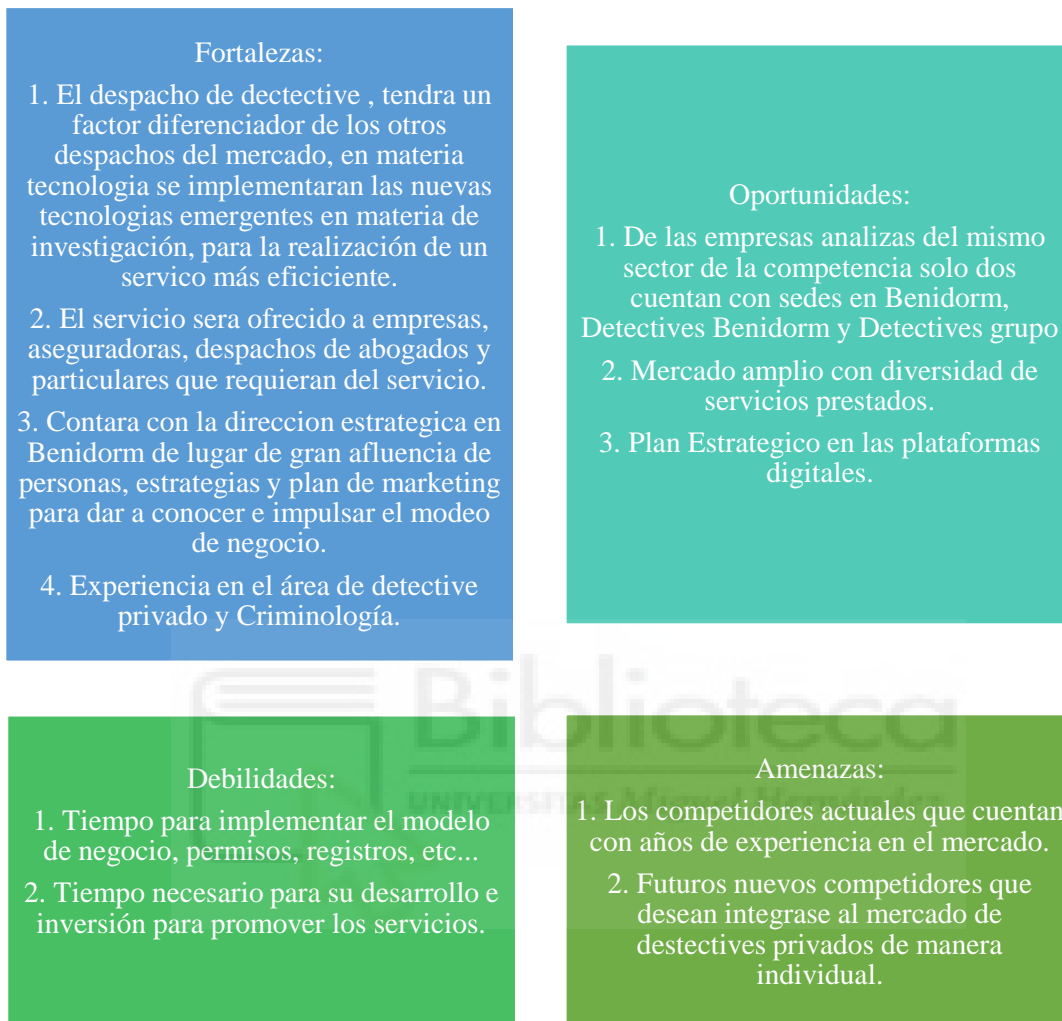
Mediante el análisis DAFO se pretende analizar la situación del plan de negocio a crear, y conocer los puntos débiles y fuertes que tiene el mencionado plan, así como las situaciones externas e internas a través de las Debilidades, Fortalezas, Amenas y Oportunidades. Esta herramienta permite visualizar los beneficios que tendrá el plan y puntos débiles, pero lo más importante es conocerlos y saber cómo solucionarlos.

Los factores a que hacen referencia son los siguientes:

- **Factores Internos:** Sobre los que la empresa tiene un impacto y puede modificarlos como por ejemplo los canales de comunicación, o la estructura de la organización.
- **Factores Externos:** Este factor se encuentra ligado al entorno donde evoluciona y se desarrolla la empresa, sobre él que no tiene impacto o no puede modificar, como por ejemplo eventos naturales, crisis económicas entre otros.
- **Debilidades:** Se refiere a los aspectos que debilitan la posición competitiva de una empresa, como las pérdidas financieras.
- **Amenazas:** Son los factores externos que influyen en la empresa y no se pueden controlar, pero si prevenir como la competitividad o la inestabilidad financiera.
- **Fortalezas:** Factores internos de la empresa, como las características particulares de la empresa que pueden ser una ventaja para su competitividad.
- **Oportunidades:** Son los cambios externos que pudieran transformarse en ventajas para la empresa, influyendo de manera positiva en su competitividad.



A continuación, se presenta el análisis DAFO para el despacho de Detectives Privados, según la información recolectada del mercado en la ciudad de Benidorm:



*Tabla 3 Análisis DAFO del Despacho de Detective Privado.*

*Fuente: Elaboración propia.*

## **5. Plan de Marketing.**

“El plan de marketing es un documento que elaboran las empresas a la hora de planificar un trabajo, proyecto o negocio en particular. Señalan cómo pretenden lograr sus objetivos y de este modo, facilitan y gestionan los esfuerzos de las estrategias de marketing”. (Sánchez, 2020).

(Moreno, 2022), lo define como “Un plan de marketing es una herramienta importante para gestionar los esfuerzos de una empresa para sus acciones de comunicación, atención, promoción y presencia de marca. Es parte del plan de negocio, pues ayuda alcanzar las metas establecidas”.

El diseño de un plan de marketing, en un plan de negocio ayudará a conocer las oportunidades del mercado, lo que hará más fácil el conseguir los objetivos establecidos, ya que detectaremos que está funcionando y que no, en que se necesita mejorar, cuáles han sido los resultados y poder medir el éxito del plan.

Para establecer los objetivos del plan de marketing es necesario estudiar el entorno de la empresa o donde se localizará el nuevo negocio, para de este modo poder anticiparse a las características y evolución del negocio, estas son realizadas a través de estrategias y pueden medirse para cumplirse en un tiempo determinado.

Podemos decir que las etapas del plan de Marketing son:

- **Diagnóstico:** Es necesario conocer donde se encuentra la empresa o donde se localizará y cuáles son las tendencias del mercado y sus necesidades.
- **Pronóstico:** Establecer objetivos para cumplir en un tiempo determinado, y evaluar cómo se encontrará la empresa en un futuro próximo.
- **Objetivos:** Establecer medición para objetivos, para la rentabilidad, beneficios o volumen de ventas o servicios se pretenden alcanzar.
- **Estrategias:** Evaluar las estrategias, variables para el logro de los objetivos, y cuáles serán los criterios para alcanzar el éxito.
- **Operativa:** Que acciones específicas se deben adoptar por quienes y cuando.
- **Control:** De las medidas que deberán adoptarse para determinar si la formulación del plan se está llevando a cabo según lo previsto.

#### **Plan de Marketing del Despacho de Detectives:**

- ✓ **Identificación de la empresa:** Empresa dedicada a servicios de investigación privada compuesta por detectives privados. Su localización se encontrará en la ciudad de Benidorm, municipio con gran cantidad de habitantes, de gran afluencia turística y gran número negocios o empresas.
- ✓ **Situación en la que se encuentra el plan de negocios:** Según la información recabada de los análisis Pest, Porter y DAFO, la competitividad del mercado es amplia, encontrándose el plan de negocios en un nivel bajo frente a los grandes competidores del mercado.
- ✓ **Objetivos:** Establecer el despacho de detectives dentro de los principales competidores del mercado en un periodo de dos años, el cual será el tiempo suficiente para ganar credibilidad, y confianza por parte de los clientes.

- ✓ **Estrategias:** Ofrecer un buen servicio, mantener actualizada las plataformas del despacho como las redes sociales, página web, publicando contenido de interés para los clientes, publicar los comentarios de los servicios realizados, implementar estrategias en el precio del servicio para atraer clientes, exponer los diferentes servicios que se realizan y la tecnología emergente con la que cuenta el despacho, realizar acciones de email marketing a los sectores específicos que puedan requerir de nuestros servicios, repartir flyers y buzoneo.
- ✓ **Como se van a lograr las estrategias:** Se formulará un plan de acción con el presupuesto que se necesitará para la implementación de las estrategias.
- ✓ **Medir los Objetivos:** En el caso de las plataformas digitales usar métricas de medición para saber el alcance de usuarios a los que se está llegando, igualmente establecer seguimiento, a las estrategias de publicidad y el alcance logrado en la atracción de nuevos clientes, además mediante cuestionarios donde los clientes una vez haya recibido nuestros servicios nos hagan saber la manera en la que tuvieron conocimiento de nuestra empresa y nuestros servicios.

### 5.1 Política del producto.

“El propósito de una política de producto es el de aportar una guía sobre las condiciones que la empresa debería encontrar o debería evitar en un mercado, es decir debería responder a las condiciones que aparecen en eje horizontal de la matriz de negocio”. (Shaughnessy , 1991, pág. 256).

El modelo de negocio de la empresa será en base a la prestación de los diferentes servicios de investigación y recopilación de información del despacho de detectives privados, por lo que en este caso será transmitir los servicios que ofrece la empresa y convencer al cliente que nuestro servicio es mejor que el del resto de la competencia.

Las políticas de servicios son las herramientas que implementa la empresa para brindarle al cliente un mejor servicio, de calidad, que se distinga de la competencia, para la total satisfacción de los clientes teniendo en cuenta el tiempo y logística que requiere brindar el servicio.

#### **Definición del servicio:**

Somos una agencia de Detectives Privados, ubicados en la Ciudad de Benidorm, nos especializamos en servicios de investigación para la obtención y recopilación información, para posteriormente aportar información y pruebas sobre conductas y

hechos privados y de la investigación de delitos perseguibles a instancia de parte por encargo de los legitimados. Contamos con tecnologías de alta calidad como cámaras ocultas, identificación de documentos falsificados, polígrafo, localización GPS, barrido electrónico, además contamos con un personal especializado que trabaja de forma discreta y con resultados garantizados.

Nuestros servicios van dirigidos a empresas, abogados, mutuas, aseguradoras y particulares que requieran de un servicio especializado para la solución de sus problemas.

Las nuevas tecnologías son una clave para el desarrollo de la investigación, y nuestro Despacho está al tanto de ello, actualmente las innovaciones tecnológicas se encuentran en constantes cambios y es necesario contar con herramientas innovadoras para la eficacia de la investigación.



*Ilustración 2 Imagen del Despacho de Detectives Privados.  
Fuente: Elaboración Propia mediante la aplicación CANVA.*

## **5.2 Política de precios.**

“Un precio considerado por sí mismo no tiene objetivos, no es más que un número desprovisto de cualquier significado. Sin embargo, los precios cobran valor cuando se relacionan con los objetivos de la empresa. Cuando una empresa fija un precio, normalmente pretende alcanzar una serie de objetivos” (Díez de Castro , 2004).

La política de precio es un elemento fundamental que debe implementar la empresa ya que una de la estrategias u objetivos que todo modelo de negocio persigue es la obtención de un beneficio, es decir, la rentabilidad económica del negocio. De ello se trata la política de precios.

Antes de describir cual será la política de precios del despacho de detectives es necesario conocer los objetivos de la política de precios y sus tipos.




Para establecer la política de precios, se deben conocer las características y funcionamiento de la empresa, estos son los aspectos para tener en cuenta:

- ✓ “El impacto de los costes en la competitividad de la empresa”.
- ✓ “La posibilidad de que la organización gane en la competencia de precios”
- ✓ “El carácter razonable de la política de precios elegida para los servicios”
- ✓ “Cambios en el coste en función del ciclo del servicio”
- ✓ “La posibilidad de establecer diferentes precios que sirvan de referencia para todos los clientes”. (Centro Europeo de Posgrado, 2019)

**Tipos de política de precios:**

- ✓ **Políticas de precios bajos:** Esta política es la usada por empresas emergentes que pretenden calar en el mercado para obtener una cuota considerable de clientes, con este tipo de política se pretende estimular la demanda en empresas que no tienen ningún registro de demanda anterior.
- ✓ **Política de precios Altos:** Aplicable a productos y servicios de reciente creación en la que se establece un precio alto. Aplicable solo a este tipo de productos y que cuenten con la protección de alguna patente y sean de gran demanda, pero si ésta disminuye lo hace también el precio.
- ✓ **Política de precios preferenciales:** “La empresa tiene la oportunidad de atraer nuevos clientes mediante ofertas preferentes. Este método es adecuado para la expansión del mercado de ventas”.
- ✓ **Política de precios diferenciados:** “El coste medio de los productos cambia bajo la influencia de los márgenes de beneficio y los descuentos. A cada segmento de consumidores se le ofrece un valor distinto para el producto”. (Centro Europeo de Posgrado, 2019).

### Política de precios del despacho de detectives:

		
<b>Investigación Sencilla</b> Consta de 45 euros/hora 1. Servicio mínimo de 5 horas. 2. Consta de un detective + un coche 3. Gastos de informes incluidos. 4. Grabaciones incluidas 5. 35 km de recorrido en el servicio	<b>Investigación Normal</b> Consta de 70 euros/hora 1. Servicio mínimo de 5 horas 2. Consta de dos detectives + un coche 3. Gastos de Informes incluidos. 4. Grabaciones incluidas. 5. 45 km de recorrido en el servicio.	<b>Investigación Compleja</b> Consta de 95 euros /hora 1. Servicio mínimo de 5 horas. 2. Consta de dos detectives + dos coches . 3. Gastos de informes incluidos. 4. Grabaciones incluidas. 5. 55 km de recorrido en el servicio.

*Ilustración 3 Política de precios del Despacho de detectives.*

*Fuente: Elaboración Propia.*

*Fuente imágenes: <https://pixabay.com/es/>*

Para la elaboración de las políticas de precios se tiene en cuenta el salario de los detectives, los gastos que incluye el servicio como suministro de gasolina, manutención de los vehículos, etc... Las empresas competidoras con servicios ofrecidos casi similares con las mismas características se encuentran; la investigación sencilla se encuentra en los 50 euros la hora, la investigación normal entre 75 a 90 euros y la compleja entre 100 y 120 euros. Se ha adecuado un precio bajo y diferenciador del resto de la competencia por ser una empresa nueva que incursiona en el mercado y que pretende atraer clientes. Para la realización de consultas se establece un precio bajo también fijo en 35 € para todo tipo de servicios, en la competencia oscila entre 30 y 60 €. A todos los precios anteriormente mencionados sería necesario sumarle el IVA 21%.

### 5.3 Política comercial.

Según (Westreicher, 2020), “La política comercial es el conjunto de regulaciones que determinan cómo se desarrollarán las relaciones económicas entre empresas o individuos locales y agentes del extranjero”.

La política comercial ayuda a la empresa a resolver las diferentes incógnitas que pueden presentarse en la toma de decisiones comerciales, ayudándolas a incorporar las estrategias y decisiones correctas.

Este factor es importante ya que dentro de la empresa generalmente existen muchas de decisiones que tomar en relación con los clientes el producto o los servicios y otras situaciones que son ejecutadas por más de una persona.

Objetivos de las políticas comerciales según (Caurin, Política comercial, 2018);

- **“Definir segmentos de mercado:** la segmentación de mercados será imprescindible para detectar nuestro público objetivo y dirigirnos a él de forma personalizada”.
- **“Estado del mercado:** conocer cuáles son las oportunidades y amenazas que existen para afrontarlas de la mejor forma posible”
- **“Objetivos comerciales:** establecer de forma exacta y realista hasta dónde quiere llegar la empresa”.
- **“Plan de acción:** establecer una forma de trabajar clara que sea adaptado por todos y que permita conseguir los objetivos planteados”.
- **“Mejorar el posicionamiento:** también se deberá establecer cuál va a ser el posicionamiento de mercado que queremos que tenga nuestra marca”.

Política Comercial del despacho de detectives:

- **Objetivos de ventas:** Abarcar el mayor servicio de la zona de Benidorm y ser uno de los despachos de detectives más competitivos del mercado.
- **Condiciones de venta:** Las condiciones de pago del servicio será a través de terminal de punto de ventas, transferencia bancaria y dinero en efectivo.
- **Fuerza de ventas:** Para mantener organizado el equipo de trabajo del despacho cada empleado tendrá establecidas y delimitadas sus funciones para una mayor eficiencia del servicio
- **Canales de venta:** Para el canal del servicio o la forma en la que se llegará al cliente será a través de la publicidad en las plataformas digitales del despacho de

detectives, la página web, la recomendación de los clientes, el Mailyng que se realizará entre los clientes potenciales y los flayers confeccionados para buzoneo y para dejar en empresas.

- **Sistemas de control:** Este será llevado a cabo para determinar que se estén cumpliendo con los objetivos establecidos y las funciones correspondientes de cada empleado, y analizar cómo se puede mejorar las funciones.

### 5.3.1 Previsiones de ventas del despacho de detectives.

“La previsión de ventas es una tarea que la empresa debe realizar con cierta prioridad para evaluar la situación del mercado y los clientes”. (Bobadilla, 2009, pág. 402).

Se entiende por previsión de ventas la predicción de las ventas futuras, donde intervienen ciertos factores como el entorno y se “realiza en función del análisis de las tendencias, tratando de deducir hasta qué punto los datos históricos de facturación influirán en el futuro, y del análisis de otros factores influyentes: factores del entorno, evolución del sector, potencial de ventas de la empresa, la calidad y precio del producto o servicio, análisis de la competencia, etc.” (Centro Europeo de Posgrado, 2019)

A continuación, se realiza una previsión de las ventas expresada en euros y con ello determinar la demanda futura que tendrá la empresa, cabe destacar que la previsión se realiza para el primer trimestre del año 2023 donde se pretende establecer el negocio, ya que la realización de este requiere de tiempo y recursos para proceder con los registros correspondientes.

<b>Previsiones de Servicios</b>	<b>Enero 2023</b>	<b>Febrero 2023</b>	<b>Marzo 2023</b>
Abogados	3.450 €	4.000 €	7.450 €
Empresas	1.200 €	1.650 €	2.850 €
Mutuas y aseguradoras	850 €	1.750 €	2.350 €
Particulares	2.450 €	3.750 €	6.200 €
	7.950 €	11.150 €	18.850 €
<b>Total</b>			<b>37.950 €</b>

*Tabla 4 Previsiones de servicios del Despacho de detective*

*Fuente: Elaboración propia.*



## Análisis de viabilidad empresarial de un Despacho de Detectives.

Estas previsiones, se realizaron teniendo en cuenta una estimación del número de horas de servicios, así como los diferentes paquetes sencillo, normal y complejo, cabe destacar que el monto reflejado se espera que sea el doble o más para el segundo trimestre ya que se estima que el servicio aumente mediante la publicidad de la empresa, las recomendaciones y las valoraciones que emitan los comentarios de los clientes que ya experimentaron el servicio.

A continuación, se adjuntan las previsiones de ventas realizadas a partir de cuarto mes para 9 meses más (en total hasta un año), con tres escenarios posibles, uno favorable o positivo donde existe un crecimiento estándar del 15% por mes, uno neutro en el que el negocio crece un 5% por mes y se mantiene y el desfavorable o negativo donde se mantienen las cifras de venta del tercer mes del primer trimestre para los sucesivos meses.

Escala de tiempo / meses	PREVISIÓN VENTAS €		
	Escenario positivo o favorable Crecimiento 15%	Escenario neutro Crecimiento 5%	Escenario desfavorable
4 (abril)	21.677,50 €	19.792,50 €	18.850 €
5 (mayo)	24.929,13 €	20.782,13 €	18.850 €
6 (junio)	28.668,49 €	21.821,23 €	18.850 €
7 (julio)	32.968,77 €	22.912,29 €	18.850 €
8 (agosto)	37.914,08 €	24.057,91 €	18.850 €
9 (septiembre)	43.601,20 €	25.260,80 €	18.850 €
10 (octubre)	50.141,37 €	26.523,84 €	18.850 €
11 (noviembre)	57.662,58 €	27.850,04 €	18.850 €
12 (diciembre)	66.311,97 €	29.242,54 €	18.850 €
<b>Total</b>	<b>382.725,09 €</b>	<b>237.093,27 €</b>	<b>169.650 €</b>
<b>Total primer año</b>	<b>401.575,09 €</b>	<b>255.943,27 €</b>	<b>188.500 €</b>

*Tabla 5 Previsiones de Venta del plan de empresa.*

Fuente: Elaboración propia

### **Justificación de las cifras de ingresos:**

Con respecto a las cifras de ingresos arriba mencionadas, pueden parecer elevadas, pero no es así. Si tomamos como ejemplo el total anual de 255.943,27 del escenario neutro de crecimiento del 5% y la dividimos por el precio que cuesta una investigación normal con el servicio mínimo de 5 horas a 70 €/h (350 €), seguidamente entre los 12 meses del año y finalmente entre 22 días que podemos considerar laborales al mes, nos arroja un resultado de 2,77. Este es el número de investigaciones diarias que debería realizar nuestro despacho con 4 detectives en plantilla para obtener esos ingresos. Y todo ello sin tener en cuenta los ingresos de las consultas realizadas por clientes sin contratación posterior, posibles horas extras dentro del pack de investigación normal y considerando nada más 22 días laborales mensuales.

Se hace constar también, que se ha contactado con dos despachos de detectives simulando querer contratar un servicio de investigación inmediato y el resultado ha sido que dicha investigación no se podría realizar de manera inmediata, debiendo esperar unos días por acumulación de trabajo y finalizar investigaciones pendientes. Demostrando que trabajo hay y que dicho escenario que contemplamos puede ser factible en esta zona determinada.

### **5.3.2 Sistema de ventas.**

“El sistema automatizado de ventas es un lugar donde un cliente paga por un artículo o un servicio separado ofrecido por una compañía. Entonces, básicamente, es el sistema que permite a las partes proceder con la transacción entre un cliente y una compañía. Además, este término pertenece a una red digitalizada que incluye terminales de pago que cuentan con funciones adicionales como escáner y terminales de pago” (Managemart, 2019)

En el caso del Despacho de detectives el sistema de ventas a utilizar será el terminal de puntos de ventas, transferencias, y efectivo si así lo desea el cliente, siempre ofreciéndole variedades de pago. El sistema de cobros a clientes y el sistema de pagos a proveedores se detallará más adelante en el subapartado “formas de pago”

Algo muy importante para toda empresa es la elección de un buen sistema de ventas adecuado a las características y peculiaridades de cada empresa. Con esto me requiero a un buen sistema de gestión documental, un buen software que gestione

las labores administrativas automatizándolas y minimice el tiempo dedicado por ejemplo en administrar compras, ventas, etc...

### **5.3.3 Comunicación, imagen y promoción.**

#### **Comunicación.**

La estrategia de comunicación es una herramienta que se realiza para lograr los objetivos planteados de la empresa en el mercado, generalmente se realizan en torno a la imagen corporativa de la empresa, para generar más ventas o para proyectar una buena reputación de la empresa.

Según (Martínez I. , 2005) explica que, “las estrategias de comunicación permiten a las empresas acercarse más al mercado mediante la imagen que se quiere que se tenga de la empresa, lo que en definitiva permite un posicionamiento competitivo en el mercado”.

La estrategia de comunicación y las acciones de promoción y publicidad hacia los clientes será a través de una carta de presentación que se enviará vía Mailing a empresas de diferentes sectores que puedan requerir de nuestros servicios, bufetes de abogados, mutuas y aseguradoras en la cual se dará cuenta de nuestros servicios y valores, a través de folletos publicitarios o flyers que se dejarán en diferentes empresas y comercios o en edificios mediante campañas de buzoneo y que llegarán a clientes particulares también, a través de nuestra página web y de las redes sociales a través de las plataformas digitales, fomentando la empresa y los servicios realizados, la exposición de contenidos sobre la tecnología que es utilizada para resolver los casos, la experiencia y la formación con la que cuenta los detectives que forman parte del plan de negocio.

Añadir también que se incluirán anuncios en los periódicos locales de la Marina Baixa, destacando el Diario Información, Altea Magazine, Levante Noticias, etc.

#### **Imagen del despacho de detectives privados.**

La imagen de la empresa será fresca, simple y a la vez llamativa, que proporcione al cliente una atracción a experimentar el servicio, con un diseño acorde a la actividad de la empresa y que resalte del resto de la competencia.



*Fuente: Elaboración Propia mediante la aplicación CANVA.*

### **Promociones.**

Las promociones son uno de los recursos más importantes y las cuales pueden ayudar a la empresa a conseguir una buena posición de mercado, “el objetivo de la promoción de un producto es aumentar las ventas de este, atraer la atención de los clientes y mejorar su imagen de marca” (Mglobal Marketing Razonable, 2018)

Las promociones son un recurso estratégico de las empresas para atraer clientes, una de las estrategias más funcionales y la cual proporciona múltiples ventajas a cualquier negocio. Las promociones que se va a tener en cuenta para el plan de negocio del despacho de detectives son las siguientes:

- Descuento de 10% en servicios tras la apertura de la empresa por 1 mes, esto con el fin de dar a conocer a la empresa y atraer clientes. (descuento por lanzamiento)
- Promocionar la imagen de la empresa a través de las redes sociales, página web de la empresa, Mailings a sectores estratégicos de clientes potenciales, periódicos locales y buzoneo.
- Promocionar los servicios de la empresa, como uno de los mejores del mercado, con personal cualificado, responsable y amable.

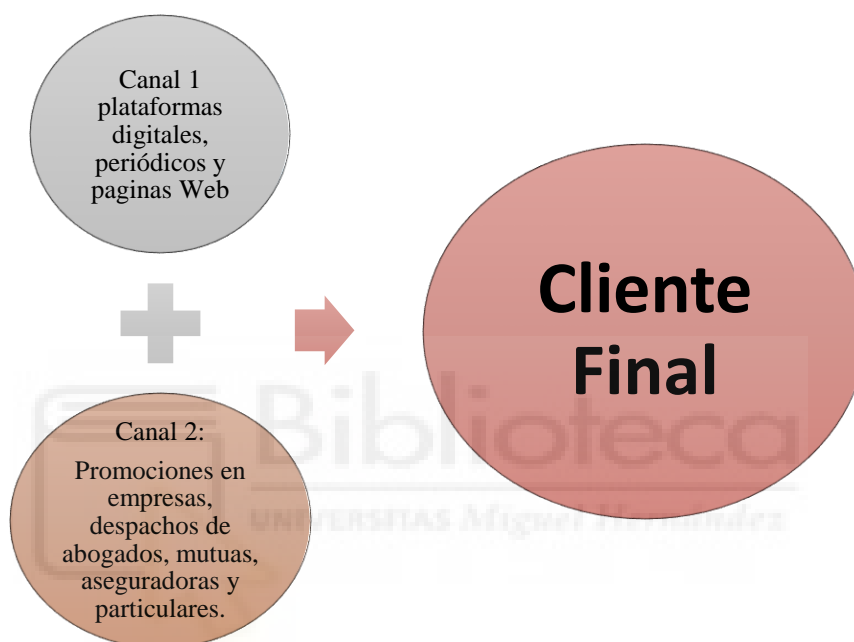
Imagen de la empresa con la promoción del 10% de descuento por lanzamiento



*Fuente: Elaboración Propia mediante la aplicación CANVA.*

#### 5.4 Política de distribución.

“Una estructura de canal de distribución se relaciona con el sistema utilizado por la empresa para entregar bienes y productos a los consumidores. Existe una combinación de opciones, desde canales de distribución directos directa a los indirectos. Cuatro factores importantes han sido identificados como los que conforman la estructura del canal de distribución de una empresa. Estos factores son: los hábitos de los consumidores, las características del producto, el mercado y los factores de la empresa”. (Cross, 2018).



*Ilustración 4 Estructura de Distribución del Plan de Negocio.*

*Fuente: Elaboración propia.*

La política de distribución del servicio que ofrecerá la empresa será principalmente a través del establecimiento comercial ubicado en Benidorm y de las redes, de la página web, mailings, periódicos y buzoneo, estas herramientas serán la conexión inicial entre el cliente y la empresa, una alternativa para hacer llegar el servicio a la mayor cantidad de clientes posibles, y promocionando el servicio a través de las plataformas de influencers con mayor tráfico de personas en la aplicación digital. Posteriormente a ese contacto inicial con el cliente, se mantendrá reunión con el en el propio despacho donde se le informará de las condiciones relativas al servicio de investigación requerido y donde se cumplimentará el correspondiente contrato de servicio.

“La selección de los canales de distribución no es fácil. No siempre es posible conseguir los canales deseados y, además, pueden plantearse intereses ante el fabricante y los distribuidores. Deben considerarse en la selección del canal no solo los aspectos económicos sino también los de control de mercado” (Escudero, 2014).

Según el mencionado autor los criterios para tener en cuenta el canal de distribución son:

- “La cobertura del mercado: En la selección del canal es importante considerar el tamaño y el valor del mercado potencial que se desea abastecer”
- “Control: Se utiliza para seleccionar el canal de distribución adecuado, es decir es el control del producto. Cuando el producto sale de las manos del productor se pierde el control debido a que pasa a ser propiedad del comprador y puede hacer lo que quiera”
- “Costes: La mayoría de los consumidores piensa que cuanto más corto sea el canal menor será el coste de distribución y por lo tanto menor el precio que se debe pagar”. (Escudero, 2014).



## 5.5 Carta de presentación de la empresa.

A continuación, se adjunta la carta de presentación de nuestro despacho de detectives privados de cara a una empresa potencial que pueda necesitar de nuestros servicios y que utilizará mediante Mailing digital:

Estimado cliente,

Voy a presentarme, mi nombre es Ramón y soy el gerente de la empresa de investigación privada “Detectives RG”. Recientemente nos hemos afincado en la zona, concretamente en Benidorm y el motivo de la presente es ofrecer los servicios de mi empresa en investigación privada.

Contamos con grandes profesionales a su servicio, para una atención personalizada, titulados universitarios con gran experiencia en Seguridad Pública y Privada y Criminología, todos ellos habilitados por el Ministerio del Interior y que cuentan con los últimos avances tecnológicos para la obtención de pruebas.

Realizamos gran cantidad de investigaciones para todo tipo de empresas y particulares, destacando por la cuidadosa planificación en todos nuestros trabajos y el rigor de los informes realizados.

Entre nuestros servicios destacan:

- Infidelidades.
- Localización de personas.
- Conductas dudosas.
- Bajas fingidas.
- Competencia desleal.
- Absentismo laboral.
- Entre muchas otras....

Todo ello a un precio muy competitivo, realizados con la máxima discreción, confidencialidad y profesionalidad, con amplia experiencia y con cobertura nacional.

Adjunto además nuestra carta de servicios para que pueda hacerse a la idea de nuestros servicios, todo ello con un trato personalizado.

Un grato saludo y le espero pronto en nuestra empresa.

A continuación, la misma carta en inglés, ya que muchos de nuestros clientes serán extranjeros:

Dear customer,

I am going to introduce myself, my name is Ramón and I am the manager of the private investigation company "Detectives RG". We have recently settled in the area, specifically in Benidorm and the reason for this letter is to offer the services of my company in private investigation.

We have great professionals at your service, for personalized attention, university graduates with extensive experience in Public and Private Security and Criminology, all of them authorized by the Ministry of the Interior and who have the latest technological advances to obtain evidence.

We carry out a large amount of research for all types of companies and individuals, standing out for the careful planning in all our work and the rigor of the reports made.

Among our services stand out:

- Infidelities.
- Child custody.
- Location of people.
- Doubtful behavior.
- Fake lows.
- Unfair competition.
- Work absenteeism.
- Among many others...

All this at a very competitive Price, carried out with the utmost discretion, confidentiality and professionalism, with extensive experience and national coverage.

Therefore, I enclose our service letter so that you can get used to the idea of our services, all with a personalized treatment.

A pleasant greeting and I hope to see you soon in our company.



## 5.6 Carta de servicios del despacho de detectives.

### Carta de servicios “Despacho de Detectives RG”

#### **Información de carácter general y legal:**

##### Datos identificativos:

Despacho de Detectives RG, C/ Andalucía nº 3, de Benidorm (Alicante). Tlf. 637840283. C.I.F.: B-03891827. www.detectivesrg.es

##### Fines:

Nos comprometemos a prestar unos servicios de investigación que respondan a las necesidades y expectativas de todos nuestros clientes de manera eficaz y eficiente, así como a brindar un servicio de calidad en la resolución de las investigaciones, obteniendo y aportando las pruebas con rigor objeto de la investigación realizada.

##### Relación de servicios prestados:

- Informes pre-laborales.
- Bajas fingidas.
- Duplicidad de empleo.
- Competencia laboral.
- Absentismo laboral.
- Desvío de pedidos, hurtos, fugas de material.
- Trabajo clandestino.
- Control de comerciales.
- Mystery Shooing.
- Informes prematrimoniales.
- Fidelidad de la pareja.
- Pruebas para amparar pensiones alimenticias o compensatorias.
- Reclamación de custodia de hijos en base a conductas desordenadas, asociales, etc..
- Comportamiento de hijos.
- Búsqueda de personas.
- Investigaciones comerciales.
- Verificación de bajas por incapacidad temporal, verificación de secuelas.

- Otros: Ludopatías, drogadicción, herencias, subarriendos indebidos, dedicación de vivienda a otros fines, investigaciones sobre espionaje industrial, relativos a la propiedad intelectual e industrial, abandono familiar, etc....

#### Derechos y obligaciones de los clientes:

##### Derechos:

- A recibir un correcto y esmerado.
- A una atención discreta, profesional y con inmediatez.
- A que se velen por sus derechos con respecto a los sujetos investigados.
- Al carácter reservado de los datos obtenidos que solo se podrán a disposición de este, o de los órganos judiciales y policiales.
- A la entrega del correspondiente contrato de servicio.
- A la entrega del informe de investigación con todas las pruebas obtenidas.
- A la resolución del caso en el periodo estipulado.
- A que sus quejas y sugerencias a través de los de los formularios cumplimentados sean atendidas en tiempo y forma.
- A que los problemas que se hayan podido producir en el transcurso de una investigación sean atendidos y solucionados en el plazo más corto posible.

##### Obligaciones:

- A acreditar el interés legítimo alegado para poder comenzar la investigación.
- A autorizar el acceso a sus datos personales y a los del investigado.
- A la aportación de los fondos requeridos o solicitados por el despacho para iniciar la investigación.
- Al pago del resto de los honorarios y gastos en que se hayan incurrido durante la investigación.

#### Presentación de quejas y sugerencias:

Las quejas y sugerencias podrán ser presentadas de forma presencial en el propio despacho de detectives o a través del formulario web y serán objeto de contestación en el plazo máximo de 10 días hábiles:

- Presencial: Mediante cumplimentación del formulario correspondiente para estos fines y depositado en el buzón de quejas/sugerencias en el interior de las instalaciones.

- A través del formulario web en [www.detectivesrg.es](http://www.detectivesrg.es)

Formas de participación:

Todos los clientes pueden colaborar en la mejora continua de los servicios objeto de esta Carta de Servicios, por los mismos medios indicados en el apartado de presentación quejas y sugerencias.

**Compromisos de calidad ofrecidos e indicadores:**

COMPROMISOS CON LOS CLIENTES	PARA GARANTIZARLO MEDIMOS
<b>SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA</b>	
Atención y servicio al cliente: Se atenderán todas las llamadas telefónicas e emails sobre consultas	Nº de llamadas e emails atendidos inmediatamente.
<b>CASOS INVESTIGADOS</b>	
Finalizar el caso y entregar el informe en un plazo coherente de tiempo.	Nº de casos y tiempo transcurrido entre la firma del contrato de servicio y entrega del informe final.
<b>RESULTADOS OBTENIDOS</b>	
Dedicación en el servicio para obtener los mejores resultados o los resultados esperables.	Nº opiniones o comentarios positivos sobre el total de casos realizados.
<b>ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS</b>	
Contestación de quejas y sugerencias en el plazo máximo de 7 días hábiles.	Nº de quejas y sugerencias contestadas en plazo.

*Tabla 6 Compromisos de calidad ofrecidos e indicadores.*

*Fuente: Elaboración propia*

**Sistemas de aseguramiento y otras medidas:**

- Mantener los compromisos con nuestros clientes a través de las Cartas de Servicios.
- Atención telefónica inmediata para información y dudas en relación a los servicios que se prestan.
- Línea exclusiva para clientes con contrato de servicios para tratar temas de la investigación en curso.

- Revisión diaria del buzón de quejas y sugerencias y de la web [www.detectivesrg.es](http://www.detectivesrg.es) para ser atendidas lo antes posible. Además de la opiniones y valoraciones positivas.

**Medidas de subsanación en el caso de incumplimiento de compromisos:**

Si se detectase el incumplimiento de alguno de los compromisos adquiridos, el departamento responsable, junto con el responsable del compromiso en cuestión, analizaran las causas e implantaran las medidas que aseguren su cumplimiento.

Las medidas correctoras adoptadas se comunicarán por alguno de los siguientes medios: correo postal, email, teléfono...).

**Información complementaria:**

Direcciones, teléfonos, horarios, medios de acceso y transporte:

DIRECCIONES	HORARIOS	ACCESOS
<p><u>Despacho de detectives RG: C/ Andalucía nº 3 de Benidorm (Alicante).</u></p>	<p>Mañanas: De lunes a viernes de 10:00 a 14:00.</p> <p>Tardes: De lunes a viernes de 16:00 a 20:00.</p>	<p>Carretera N-332 salida Benidorm – Callosa de Sarria.</p> <p>Autopista AP7 salida 65 Benidorm – Levante.</p> <p>Autobús público urbano.</p> <p>Tram parada Benidorm - Intermodal.</p>
<p><u>Otras direcciones de interés en:</u></p> <p>Web: <a href="http://www.detectivesrg.es">www.detectivesrg.es</a></p> <p>Teléfono: 637840283</p>		<p>Autobús línea 10 parada Avda Alfonso Puchades nº 27.</p>

*Tabla 7 Información complementaria.*

*Fuente: Elaboración propia*

Identificación de la persona responsable de la carta:

El gerente de la empresa.

**5.7 Folleto publicitario.**

**PROFESIONALES DE LA INVESTIGACIÓN PRIVADA**  
**SERVICIO 24 HORAS.**  
**RESULTADOS GARANTIZADOS**



**Despacho de Detectives  
Privados  
RG**



**GRAN ABANICO DE INVESTIGACIONES:**  
**PRUEBAS DE INFIDELIDAD.**  
**BAJAS FINGIDAS.**  
**COMPETENCIA DESLEAL**  
**CONTROL DE COMERCIALES.**  
**CONDUCTAS DESORDENADAS.**  
**INFORMES PRE-LABORALES**  
**LOCALIZACIÓN DE PERSONAS.**  
**Y MUCHAS MÁS.....**

**Tel: 637840283    web: [www.detectivesrg.es](http://www.detectivesrg.es)    email: [detectivesrg@gmail.com](mailto:detectivesrg@gmail.com)**

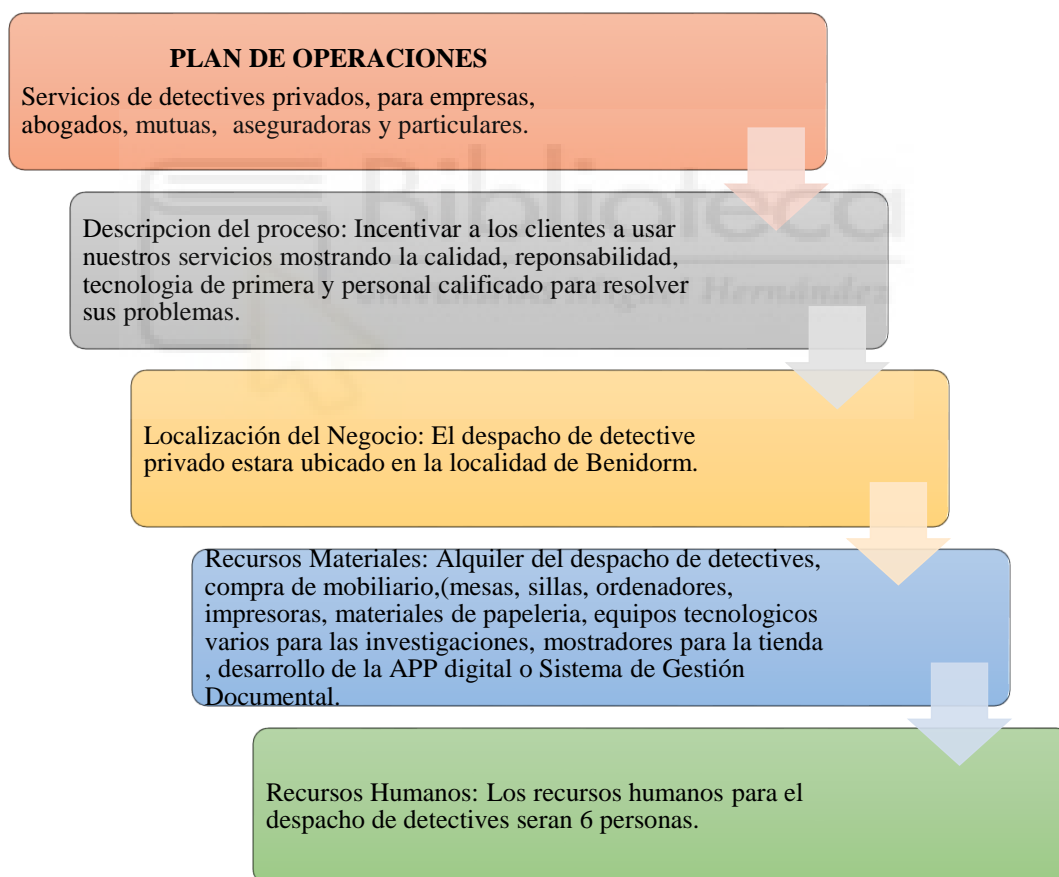
*Ilustración 5 Folleto publicitario*

*Fuente: elaboración propia.*

## 6. Plan de Operaciones.

Dentro del plan de operaciones se explican los puntos técnicos que deben ser llevados a cabo para la realización de la actividad de la empresa, o los procesos para la creación del producto o prestación de servicio teniendo en cuenta los recursos humanos, los costos y todo lo que requiere su realización.

“El plan de operaciones engloba todos los aspectos técnicos y organizativos que tienen que ver con la elaboración de los productos o prestación de los servicios, todo el proceso por el que pasan las materias primas hasta que se convierten en el producto final es lo que se conoce como el plan de producción o plan de operaciones. (Corvo, 2019)



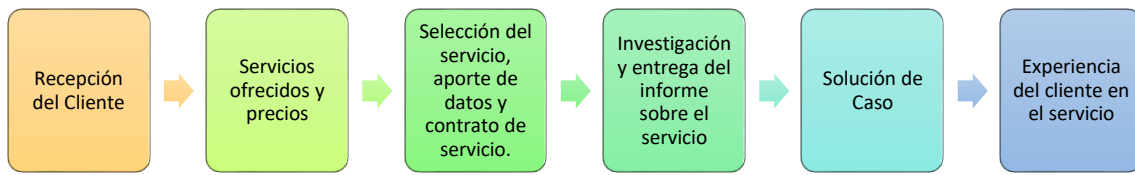
*Ilustración 6 Plan Operativo del Plan de Negocio*

*Fuente: elaboración propia.*

### **6.1 Proceso del servicio del despacho de detective privado.**

En este apartado, se pretende dar a conocer el proceso del servicio del despacho de detective privado, el cual se inicia desde que el cliente visita la sede de la empresa o despacho para solicitar información referente a los servicios que incluyen y en cuanto tiempo obtendrá los resultados. A continuación, se describe el servicio que ofrece la empresa desde el principio hasta el fin de la investigación:

- El cliente contactará con la empresa vía telefónica o mediante personación, donde recibirá un trato ameno, cordial, y respetuoso. También tendrá la oportunidad de contactar a través de la página web y solicitar valoración de los servicios que requiera.
- Se le explicara al cliente los servicios ofrecidos, su valor y el tiempo determinado para la solución del caso.
- Una vez seleccionado el tipo de servicio que desea el cliente, se procede a la recolección de la información. El cliente deberá aportar la información de la persona que se pretende investigar, por ejemplo, los sitios que frecuenta, lugar de trabajo y todo lo referente con la persona a investigar para obtener datos concretos de la investigación. Acto seguido se cumplimentará el contrato de servicio para la citada investigación según establece la Ley y comunicar su celebración al Ministerio del Interior o, en su caso, al órgano autonómico competente (según Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada).
- La investigación se realizará de manera discreta, de manera profesional, cumpliendo con los valores del despacho, los principios rectores y los principios de actuación profesional establecidos por ley para esta profesión.
- El cliente recibirá informe detallado de los días en los que se realiza la investigación.
- Solución del caso en periodo determinado según lo requerido del caso
- Una vez obtenida todas las pruebas, el cliente es llamado para proporcionar la información detallada, según el paquete solicitado (audios, reportajes fotográficos, videográficos, información recabada, pruebas, y toda la documentación requerida) juntamente con la solución del caso investigado.
- Según la experiencia del cliente, el trato y la solución del problema, el cliente expondrá sus comentarios y definirá su experiencia con la empresa, el servicio prestado y los detectives a través de la página web.



*Ilustración 7 Proceso del servicio del Despacho de Detective*

*Fuente: elaboración propia.*

## **6.2 Tiempo de realización del servicio.**

El modelo de negocio que se pretende desarrollar es la de un despacho de detectives privados, en el cual su principal servicio es realizar un servicio de investigación y recopilación de información en diferentes casos para los que han sido contratado de diferente índole. Obviamente no todos los casos tienen la misma dificultad y/o requieren de la misma cantidad de horas para finalizarlo, por lo que el tiempo para la ejecución del servicio dependerá de la tipología del caso y del caso en sí. Será el necesario y ajustado para lograr la satisfacción del cliente.

Según un estudio realizado sobre las principales empresas de la competencia en el mercado, una investigación estándar sencilla de objeto de pruebas de solvencia requiere de aproximadamente entre 48 horas a 72 horas dependiendo siempre del caso investigado.

## **6.3 Localización, experiencia, servicio personalizado o masivo y forma de pago.**

### **Localización:**

La localización del despacho de detective estará establecida en una zona céntrica y concurrente de la Ciudad de Benidorm, en la zona denominada “Levante”. En ella se concentran la mayor cantidad de empresas y personas, por lo que contará con una buena ubicación, ya que es importante que ésta se encuentre al alcance de la mayor cantidad de clientes potenciales posibles y contar con un sitio estratégico donde puedan localizarla y sea de fácil acceso es una gran ventaja competitiva.

Se ha localizado un local en alquiler en la Avda de Andalucía nº 3, que anteriormente pertenecía a unas oficinas comerciales, por lo que no será necesaria una



gran inversión en adecuación del mismo. Además, se encuentra próxima a la Comisaría de Policía Local de Benidorm ubicada en la C/ Grecia nº 6.

Se adjunta a continuación fotografía del lugar establecido para el despacho de detectives.



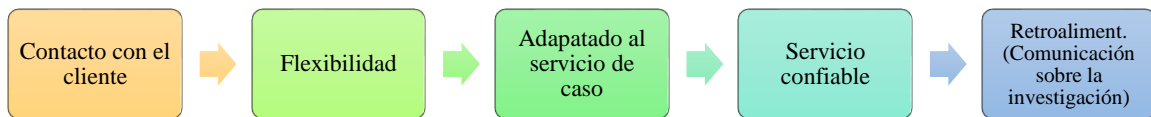
Fuente: Foto elaboración propia.

### **Experiencia:**

El trato al cliente será de forma amena y respetuosa, siempre conectando con lo que el cliente desea para la resolución de su caso, teniendo a su disposición un personal capacitado en el área de detectives privados, para ofrecer un excelente servicio en la resolución de sus problemas con pruebas contundentes que avalen la investigación realizada y garantizar una excelente experiencia al cliente sobre los servicios del despacho.

### **Tipo de Servicio:**

El servicio que realizara en el despacho es un servicio individual y personalizado de acuerdo con la solución de la investigación. Cada cliente tiene casos de solución e investigación diferente, por tanto, el servicio ofrecido es de manera personalizada, de acorde a la investigación, el tipo de servicio requerido y el tiempo necesario para la ejecución del servicio.



*Ilustración 8 Servicio Personalizado*

*Fuente: elaboración propia.*

### **Forma de pago:**

En el caso de nuestro despacho de detectives, distinguiremos entre sistema de cobros a clientes en el cual habrá distinciones entre particulares y empresas o profesionales y sistema de pagos a proveedores:

1. Sistema de cobros a clientes particulares: En un principio y tras la cumplimentación del correspondiente contrato de servicios se elaborará un presupuesto. Tras la emisión de este, se abonará al contado y a través de alguna de las siguientes formas que más abajo se detallan una provisión de fondos acorde al tipo de investigación requerida y que pueda cubrir los gastos inherentes a la misma en que pueda incurrir el despacho de detectives, tales como kilometrajes, dietas, alojamientos, peajes, entrada a locales, tasas por solicitud de informes, etc... A la finalización de la investigación, y a la entrega del informe final con toda su documentación adjunta en sus diferentes medios se completará el pago por los servicios prestados restantes.
  - A través de pago con tarjeta de crédito / débito por mediación de un datáfono suministrado por nuestra entidad bancaria
  - Mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa.
  - Efectivo, siempre y cuando el importe sea inferior a 1.000 €.
2. Sistema de cobros a empresas o profesiones que habitualmente requieran de nuestros servicios. Con estos clientes se contemplará el pago diferido mediante transferencia bancaria a la cuenta de la empresa o giro bancario de la parte restante que no haya sido cubierta por la provisión de fondos, si así lo desean, con vencimiento a 30 días desde la finalización de la investigación y tras la entrega del informe final con toda su documentación adjunta.
3. Sistema de pagos a proveedores: Se intentarán negociar las mejores condiciones, preferiblemente mediante pago diferido a través de domiciliación bancaria o

transferencia bancaria, programando los pagos en fechas en las que podamos gozar de mayor liquidez.

## 7. Plan de organización y recursos humanos.

Según el autor (Palacios, 2019), un plan organizativo es un método para planificar los objetivos futuros de una organización y asegurarse de que todos los miembros del equipo entienden lo que la dirección espera y además para estar preparado posibles imprevistos futuros. Tener un plan de organización permite a la empresa avanzar hacia el éxito y la rentabilidad. Un plan organizativo puede mejorar la plantilla, las finanzas o los productos de una empresa, así como hacer crecer el negocio en general.

Según (Palacios, 2019) “La planificación organizacional permite desarrollar un plan estructurado, eficaz y enfocado en la obtención de resultados. Esta preparación ayuda a que la compañía este bien definida: saber quiénes son los encargados y responsables y qué roles existen, entre otros, es decir, el organigrama de la empresa con los diferentes departamentos y responsabilidades de cada uno de ellos. Una empresa preparada para todo puede encarar más fácil cualquier reto”.

Se entiende que dentro del plan organizacional de un negocio debe estar conformada por:

- **Una normativa interna dentro de la empresa:** Donde se establecerán las condiciones de trabajo, como por ejemplo vacaciones, horarios, altas, bajas, permisos, entre otros...
- **Un organigrama:** En el que se refleje la organización de la empresa, como se encuentran conformados los diversos departamentos en ella, con las diferentes tareas que deben llevarse a cabo y las personas que componen el departamento.
- **Objetivos:** Mediante el establecimiento de los objetivos a corto, medio y largo plazo, las estrategias a implantar para llevarlos a cabo y cuáles son los responsables de estas tareas.
- **Plan de contingencia:** Que nos permita afrontar mejor imprevistos futuros y nos permita una rápida resolución de estos.

### **7.1 Personas necesarias, funciones y responsabilidades.**

Una de las herramientas claves en el proceso de reclutamiento es identificar y establecer la asignación de los puestos según las características experiencia y capacidad de las personas para gestionar la actividad delegada, por ello, es muy importante tener bien definido desde el comienzo las tareas, responsabilidades del puesto, características y competencias que debe tener el aspirante a él, para la búsqueda del candidato idóneo. “No todas las empresas son iguales. Cada una tendrá unos objetivos concretos a los que deberán adaptarse los criterios de selección, y facilitar así la tarea de encontrar colaboradores capaces de impulsar el éxito en cada mercado”. Dicho de otro modo, “encontrar las piezas correctas del rompecabezas, que permita a la organización alcanzar el éxito empresarial con el menor esfuerzo y en el menor tiempo posible” (Eserp Business & Law School, 2022).

La idea del plan es establecer un despacho de detectives privado que cuente con las herramientas necesarias para llegar al mercado, posicionarse en el mismo, y seguir incluyendo nuevo personal, nuevas sedes y posicionarnos en el mercado a nivel nacional.

Nuestra empresa contará con los siguientes departamentos:

- Departamento de Dirección: Se llevará a cabo por el gerente, que será el detective titular. Será el responsable de la administración y de los recursos de la empresa, siendo a su vez también el jefe del departamento de investigación y que gestionará los diferentes trabajos de investigación con los diferentes detectives dependientes.
- Departamento de Atención y servicio al cliente: Departamento responsable de la atención al cliente en primera instancia, de la redacción de los diferentes contratos de servicios, de diseñar las estrategias de marketing para la atracción de los nuevos clientes y de las diferentes labores administrativas.
- Departamento de investigación: Como hemos dicho ya, se llevará a cabo la dirección de este departamento por el gerente de la empresa (Detective titular) que se encargará de la distribución y seguimiento de los casos llevados a cabo por los diferentes detectives dependientes u asociados, así como de los informes finales que se presentan a los clientes.
- Departamento de detectives dependientes: Este departamento dependerá del departamento de investigación que lo coordinará. Está previsto que la empresa disponga de 4 detectives dependientes para llevar los diferentes servicios de investigación en calidad de subcontratados. No obstante, su incorporación no se

realizará de manera inmediata, sino paulatina conforme se vaya creciendo en número de casos y el sistema de contratación de personal encuentre a los candidatos más idóneos para estos puestos y que dispongan de las capacidades y cualidades necesarias y experiencia en trabajo de campo.

En total, está previsto que la empresa la conformen 6 personas. El gerente que dirigirá dos departamentos (Dirección e Investigación), una persona al frente del departamento de atención y servicio al cliente y 4 detectives dependientes en el departamento de detectives.

## **7.2 Organigrama del despacho de detectives.**

“El organigrama de una empresa de servicios es un diagrama que muestra el tipo de estructura organizacional que posee una compañía dedicada a prestar alguna clase de servicio. Básicamente, se puede ver una serie de departamentos junto con el nivel de gerencia” (Corvo, 2019).

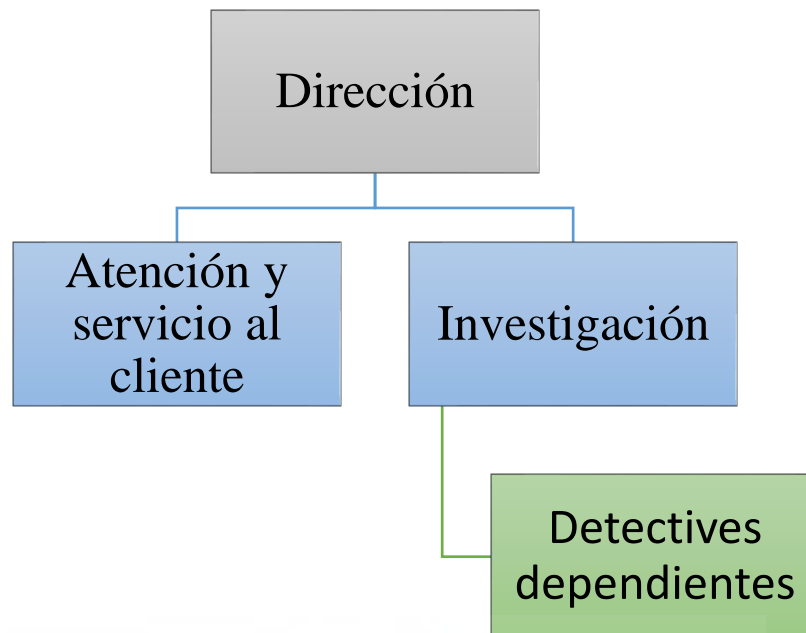
“Donde los empleados puedan manejar múltiples roles según sea necesario, utilizando una combinación de habilidades y técnicas interpersonales para poder trabajar con los clientes y también con los otros miembros de la organización” (Corvo, 2019).

Los organigramas según (Reyes, 2005) tienen la utilidad revelar los siguientes aspectos

- “La división de funciones”
- “Los niveles jerárquicos”.
- “Las líneas de autoridad y responsabilidad”
- “Los canales formales de la comunicación”.
- “La naturaleza lineal o staff del departamento”.
- “Los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores etc.”
- “Las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa y cada departamento de selección”.

Según la información aportada por los autores arriba mencionados, sacamos como conclusiones que la estructura organizativa más eficiente para este tipo de empresas (empresas de servicios) es donde los empleados pueden realizar y asistir diversas tareas laborales, por ello, en la formación de la estructura de nuestra empresa se tendrá en cuenta.

A continuación, se adjunta el organigrama empresarial con los diferentes departamentos que van a conformar nuestro despacho de detectives:



*Ilustración 9 Organigrama del Despacho de Detectives*

*Fuente: elaboración propia.*

La empresa iniciara su actividad con una estructura organizativa pequeña dado que lo que se quiere es implementar un despacho pequeño en el que se puedan ir orientando las estrategias para su crecimiento en el tiempo conforme a las condiciones del mercado. Estará dirigido por el gerente responsable que coordinará toda la gestión y organización del despacho, entre otras funciones, la administración de los diferentes recursos y el pago a los empleados.

Le seguirá la persona encargada de la atención y servicio al cliente del despacho, la cual se encargará de la recepción de los clientes que requieran de nuestros servicios, de la redacción de los diferentes contratos de servicios, de promover los servicios en las plataformas digitales, web, empresas, abogados, mutuas y aseguradoras y de las diferentes labores administrativas.

La persona encargada y que dirigirá el departamento de investigación será el propio gerente (detective titular) que hará el seguimiento y la distribución de casos entre los diferentes detectives dependientes, recopilando los informes de los diferentes casos

para su entrega a los clientes. De este departamento dependerán los detectives dependientes que trabajan para la empresa y que realizarán el trabajo de campo.

**Plan de recursos Humanos:** “El plan de organización y recursos humanos debe incluirse dentro del plan de negocio, que describirá todo el plan empresarial y las acciones que debemos realizar para la creación del mismo. En donde se detallará al máximo las personas que necesitamos para conseguir reducir al máximo los costes empresariales durante las etapas iniciales” (Caurin, Plan de Recursos Humanos, 2017)

Para el plan de recursos humanos se evaluarán las características e información de todos los aspirantes o futuros empleados, para la correcta contratación donde se evaluarán los puestos a cubrir y la experiencia del personal y capacidad, los contratos y tipos que se establecerán a los empleados y las retribuciones de acuerdo con lo establecido en la Ley, teniendo en cuenta las políticas salariales según la escala de sueldos.

### 7.3 Sistema de contratación de personal.

Antes de establecer los tipos de contratos que se utilizaran en plan de negocio es necesario conocer cuáles son los tipos de contratos que establece el (Servicio Público de Empleo Estatal, 2022)

- **El contrato indefinido:** “es aquel que se concierta sin establecer límites de tiempo en la prestación de los servicios, en cuanto a la duración del contrato. Podrá ser verbal o escrito. Podrá celebrarse a jornada completa, parcial o para la prestación de servicios fijos discontinuos. (Servicio Público de Empleo Estatal, 2022)
- **Contrato Temporal:** “es aquel que tiene por objeto el establecimiento de una relación laboral entre empresario y trabajador por un tiempo determinado. Para que se entienda causa justificada de temporalidad será necesario que se especifique con precisión en el contrato la causa habilitante de la contratación temporal, las circunstancias concretas que lo justifican y su conexión con la duración prevista. Podrá celebrarse a jornada completa o parcial. Se formalizará por escrito, podrá ser verbal cuando en la situación por circunstancia de la producción la duración del mismo sea inferior a cuatro semanas y la jornada completa. (Servicio Público de Empleo Estatal, 2022)
- **El contrato de trabajo de formación en alternancia:** “tendrá por objeto compatibilizar la actividad laboral retribuida con los correspondientes procesos



formativos en el ámbito de la formación profesional, los estudios universitarios o del Catálogo de Especialidades Formativas del Sistema Nacional de Empleo”. (Servicio Público de Empleo Estatal, 2022)

En base a las previsiones de personal establecidas tras haber confeccionado la estructura organizativa de la empresa se realizará la correspondiente oferta de empleo a través de diferentes medios como oficinas de empleo público, bolsas de empleo online, entre otros LinkedIn, Infojobs, Infoempleo con los requisitos establecidos para un puesto de estas características como por ejemplo titulación académica, habilitación profesional y antigüedad.

### **Tipo de Contrato a realizar para los empleados del despacho:**

El tipo de contrato que inicialmente se había contemplado era la realización de contratos temporales el tiempo que estipulara la ley, pero tras la nueva reforma laboral en vigor tras el 30 de marzo de 2022 no va a ser posible. Han entrado en vigor regulaciones para la contratación temporal desapareciendo como se conocían los contratos de obra, de interinidad y eventuales, limitándose a determinadas excepciones. Por tales motivos, y tras analizar los supuestos de contratación temporal nos vamos a tener que ceñir a la realización de contratos indefinidos a jornada completa en el momento en que encontremos a las personas idóneas para los puestos a cubrir.

### **7.4 Asesores externos.**

Un asesor externo aporta a la empresa una visión externa en diferentes ámbitos, suele aportar la experiencia y los conocimientos necesarios para que esta mejore y se desarrolle correctamente además de un gran apoyo para alcanzar los objetivos empresariales.

“Cuando se crea una empresa, los socios y/o empleados se encargan de asumir todas las funciones, de las ventas, contabilidad, impuestos entre otros...A veces las empresas cuentan con un pequeño gestor que, mal que bien asume las tareas de presentar a tiempo las declaraciones. Muchas empresas se dan cuenta que necesitan un apoyo extra y le sale más a cuenta externalizar este servicio que ocuparse de llevar todas las obligaciones”. (Martínez J. , 2018).

En nuestro caso como asesor externo se contará con una asesoría asentada en la zona, con la formación específica, para tener una mayor tranquilidad de que las cosas se



hacen bien y que solucione los problemas rápidamente. Este asesor externo se encargará de:

- **La Obligación fiscal:** Llevará el control de las declaraciones fiscales y el respectivo asesoramiento de las tributaciones que debe realizar la empresa, así como su ayuda y asesoramiento en los asuntos que se requieran.
- **Obligaciones Mercantiles:** El asesor se encargará de llevar a cabo el control de las cuentas anuales, libros de actas, libros oficiales entre otros.
- **Obligación laboral:** Igualmente el asesor es el encargado de llevar a cabo la elaboración de las nóminas, altas, bajas, contratos, entre otros aspectos.
- **Obligación contable:** El asesor se encargará de llevar el control de los costes y la contabilidad financiera de la empresa.

Este servicio asesor, el cual no se había tenido en cuenta anteriormente, resulta de gran importancia para la empresa, además de por ser un negocio nuevo en todos los aspectos porque necesitara de la orientación y la experiencia en este tipo de servicios para llevar un correcto control en cuanto a las obligaciones mercantiles y fiscales que establece la Ley.

## 8. Plan económico financiero.

En un plan económico financiero se trata de detallar las metas financieras y las estrategias del modelo de negocio para alcanzar los objetivos planteados, este debe incluir información importante y relevante sobre la vida financiera de la empresa.

Según (Carazo, 2017), “el plan económico-financiero es un elemento esencial dentro del Plan de Negocios con el que se pretende evaluar el potencial económico de un proyecto empresarial y analizar su viabilidad. Previamente es necesario haber completado el resto de los apartados del Plan de Negocios como las previsiones de ventas, plan de marketing, el plan de compras, sueldos y salarios, para poder establecer una previsión financiera”

La creación de un plan económico financiero en cualquier modelo de negocio aporta las siguientes ventajas:

- Ayuda a identificar la inversión inicial que tendrá el nuevo modelo de negocio.
- Conocer la viabilidad de la idea de negocio y si este será rentable.

- Conocer y comprobar la salud financiera del negocio a través de las necesidades actuales y futuras.
- Definir estrategias necesarias ante cualquier tipo de escenario a corto, o largo plazo, mientras mejora la situación financiera.
- Los recursos necesarios para la prestación del servicio durante un tiempo estimado.
- Identificar cuáles serán las fuentes de financiación para la creación del modelo de negocio.

### **Plan de inversiones:**

#### 1.- Gastos de Constitución:

Según (Jimenez, 2022) “De manera aproximada podemos decir que el procedimiento de constitución de una empresa, si se opta por una SL, tendrá un coste mínimo de 300 € y como máximo de 900 €. El importe medio se sitúa en 600 €”. En este caso se ha optado por realizar los trámites a través de un asesor externo para que la tramitación sea más rápida y evitar problemas. Se ha consultado en una asesoría de la zona y realizarían estos por 800 €.

Observaciones: Aportar el capital social no se considera gasto de constitución ya que el mismo se puede invertir en el despacho de detectives.

#### 2.- Gastos en activo fijo:

- Elementos de transporte: Vehículos para el desempeño de las investigaciones: 2 turismos y 1 motocicleta, todos ellos de segunda mano. Tras haber analizado el mercado de segunda mano se ha decidido la compra de un Volkswagen golf variant con 6 años de antigüedad y 100.000 km por 11.000 €, un Volkswagen golf advance con 5 años y 110.000 km por 13.750 € y una motocicleta scooter Honda Forza 300 con 5 años y 17.000 km por 3.500 €. En total 28.250 €.
- Mobiliario: Para el equipamiento del despacho se ha presupuestado a través de la web [www.oficinasmontiel.com](http://www.oficinasmontiel.com) por un total de 4190 €. El equipamiento necesario es 4 sillas ergonómicas por 770,52 €, 1 mesa de dirección en L por 855,71 €, 2 mesas de oficina con cajonera por 433,18 €, 1 mostrador de recepción por 409 €, 1 banco de espera de varias plazas por 397,49 €, 1 mesa de centro por 90,14 €, 5 cajoneras archivadores por 151,25 €, 2 estanterías de oficina por 404,18 €, 2 armarios por 384,78 € y 6 sillas por 293,45 €.

- Equipos tecnológicos: Equipos indispensables para que el detective realice su labor. A través de cámaras-espías.com se ha presupuestado el equipo necesario por 7.100 €. Este se compone de 3 cámaras fotográficas profesionales por 3.399,91 € con diferentes teleobjetivos y visión nocturna, 10 cámaras variadas mini - micro, ocultas, algunas con detección de movimiento por 1.266,63 €, 2 localizadores gps por 479,8 €, 16 grabadores de voz y micrófonos con diferentes funcionalidades por 1.953,66 €.
- Equipos para procesos informáticos: Todo ha sido presupuestado en la web de la app informática y tiene un coste de 4095 €. Será necesario:
  - 2 ordenadores sobremesa con sus correspondientes periféricos (monitor, teclado y ratón) por 1.340,6 €. Cada uno completo por 670,3 €.
  - 4 ordenadores portátiles por 2.380 €, cada uno por 595 €.
  - 1 impresora por 311,3 €.
  - 4 maletas de portátil por 63,12 €, cada una a 15,78 €.

### 3.- Gastos en alquiler y fianza del local:

El gasto de alquiler constituye un gasto fijo mensual por el local ubicado en el centro de Benidorm. Este asciende a 1.000 euros por mes. Para formalizar el arrendamiento se debe aportar una fianza de un mes, es decir otros 1000 €.

### 4.- Seguro vehículos y negocio:

Para economizar este gasto todas las pólizas van a contratarse con la misma compañía. Siendo necesarias dos para los turismos (285 € por uno de ellos y 270 € por el otro), una para la motocicleta por 115 € y una para el negocio por 400 €. Axa ha resultado la más económica ascendiendo el sumatorio de las pólizas a 1070 € anuales.

### 5.- Gastos en compra a proveedores de material de oficina:

Se estima que el gasto mensual en material de oficina y papelería diverso será de 50 € mensuales (carpetas, archivadores, folios, bolígrafos, lapiceros, subrayadores, gomas de borrar, grapadoras, grapas, tijeras, etc...)

### 6.- Gastos de personal:

En total en la empresa trabajarán 6 personas. El salario medio por trabajador de la empresa será 1.800 € bruto al mes. La cotización a la Seguridad Social a cargo de la empresa por trabajador será 450 €.

7.- Gastos en obras y acondicionamiento del local y cartelería:

Las obras de acondicionamiento del local y adecuación para dejar listo el despacho y desarrollar correctamente la actividad van a suponer 4.700 €, no es una cifra muy elevada ya que en este local existían ya unas oficinas. Se colocará además cartelería exterior e interior, para resaltar el negocio, que la gente sepa a lo que nos dedicamos y los servicios que ofrecemos. Para aumentar la visibilidad de nuestra marca se incorporarán letreros del negocio y elementos publicitarios. Por las dimensiones existentes oscilan en torno a 2.500 €. El total a desembolsar en este apartado será 7.200 €.

8.- Gastos de publicidad:

Los gastos en publicidad y campañas de buzoneo que se destinarán a la publicidad y promoción del despacho ascenderán a 75 € mensuales. En este concepto contemplaremos también la web del despacho. El precio medio de mercado que he encontrado de elaboración de una web media para una pyme y con las funcionalidades que requerimos se encuentra en 3.000 €.

9.- Gastos por intereses del préstamo:

Cantidad mensual que se paga en concepto de intereses dentro de la cuota establecida por el préstamo bancario. El desglose de los intereses del primer año podemos observarlos en la tabla 11 Cuadro de amortización del préstamo en la columna intereses.

10.- Suministros:

Hablamos de la luz, agua, internet y combustible de los vehículos. La cifra total de todos ellos va a depender de la temporada de trabajo, períodos de vacaciones y por el mayor o menor uso de la climatización en determinados meses del año. De término medio 365 €. El desglose aproximado de ellos será de: 130 € de luz, 25 € de agua, 40 de internet y 170 € de combustible.

11.- Tributos:

Habrá que hacer frente al pago de la basura y los impuestos sobre vehículos de tracción mecánica. El sumatorio de estos impuestos ascenderá aproximadamente a 400 €. De ellos 260 € se pagarán en marzo (110 € por un turismo, 120 € por el otro turismo y 30 € por la motocicleta,) los 140 € restantes corresponderán a la basura y se pagarán en septiembre.

<b>INVERSIÓN INICIAL</b>	
Alquiler del negocio y fianza	2.000 €
Elementos de transporte.	28.250 €
Mobiliario.	4.190 €
Equipos tecnológicos.	7.100 €
Equipos para procesos informáticos.	4.095 €
Web despacho.	3.000 €
Seguro vehículos y negocio.	1.070 €
Material oficina.	50 €
Gasto de personal.	7.200 €
Publicidad.	75 €
Obras y acondicionamiento cartelería	7.200 €
Suministros.	365 €
<b>Total</b>	<b>64.095 €</b>

*Tabla 8 Inversión inicial para la Apertura del Despacho de Detectives*

*Fuente: elaboración propia*

Mediante la anterior tabla se refleja la inversión inicial que tendrá el despacho de detective para su apertura. El coste de cada uno de los ítems fue estudiando y analizado según los costes del mercado de cada producto o servicio, tratando de ajustarlo lo máximo real posible, es importante recalcar que también se ha tenido en cuenta los costos fijos como el alquiler de negocio y su fianza, suministros, publicidad y material de oficina. La suma de la inversión inicial es de 63.395 euros.

### **8.1 Ingresos y gastos.**

“Los ingresos y gastos se refieren a cambios en los activos financieros de una empresa causados por las operaciones. El ingreso aumenta la riqueza, el gasto la reduce, aunque también importa saber la naturaleza de ambas” (Centro Europeo de Postgrado, 2022).

“A la hora de analizar la situación económico - financiera de una empresa, no basta con saber lo que se gana o se pierde, sino que también interesa conocer la naturaleza del ingreso o del gasto. Por ello, esta única cuenta la desglosamos en múltiples cuentas

## Análisis de viabilidad empresarial de un Despacho de Detectives.

en función de cuál sea la naturaleza del ingreso o del gasto” (Centro Europeo de Postgrado, 2022).

<b>Escala de tiempo / meses</b>	<b>Ingresos del despacho de detectives durante el primer año. Escenario neutro crecimiento 5%</b>	<b>Gastos</b>
Enero	7.950 €	22.836 €
Febrero	11.150 €	13.215 €
Marzo	18.850 €	16.144 €
Abril	19.792,50 €	16.145 €
Mayo	20.782,13 €	16.145 €
Junio	21.821,23 €	16.146 €
Julio	22.912,29 €	16.147 €
Agosto	24.057.91 €	16.147 €
Septiembre	25.260,80 €	16.146 €
Octubre	26.523,84 €	16.147 €
Noviembre	27.850,04 €	16.146 €
Diciembre	29.242,54 €	16.147 €
<b>Total</b>	<b>232.135 €</b>	<b>174.290 €</b>
<b>Observaciones: En ingresos no se ha tenido en cuenta la aportación propia de dinero del socio ni el importe del préstamo solicitado para la compra de activo fijo e inicio de la actividad, tampoco en gastos.</b>		

*Tabla 9 Ingresos y Gastos del Despacho de Detectives*

*Fuente: elaboración propia*

En este cuadro se han tomado como referencia las previsiones de las ventas del escenario considerado neutro con un crecimiento del 5%. Podemos observar los dos primeros meses que el ingreso será mucho más bajo que los gastos. A partir del tercer mes los ingresos se encontrarán por encima de los gastos manteniéndose ya así. Dentro de los gastos encontramos gastos fijos como el alquiler del despacho, seguros, la nómina de los 6 empleados subcontratados, compras a proveedores de material vario de oficina, el suministro de gasolina de los dos vehículos y la moto, la publicidad en las plataformas digitales y campañas de buzoneo, suministros, devolución del préstamo e intereses del

mismo según cuadro de amortización, así como el pago de tributos municipales. Se añade que en los dos primeros meses se solventara el restante de los gastos con el resto de la aportación de capital del socio, así como con el préstamo solicitado.

## 8.2 Plan de financiación

“El plan de financiación es la herramienta que nos permitirá describir cuales van a ser las fuentes de financiación de nuestro negocio”. (Caurin, Plan de financiación, 2017).

Existen diferentes formas o fuentes para que las empresas obtengan la financiación necesaria para llevar a cabo la actividad objeto de su creación, pudiendo valerse de una u varias de ellas para obtener los recursos necesarios.

Entre otras, para la creación del despacho de detectives obtendremos los recursos principalmente de dos formas diferentes:

- Mediante recursos propios: Esta financiación provendrá de los recursos económicos del emprendedor y único socio de esta empresa. El capital social de la empresa será de 30.000 € y como hemos dicho el único socio aportará el total de esa cantidad establecida, es decir, 30.000 € y que constituirán el patrimonio neto de la empresa.
- Mediante fuentes ajenas: Para obtener estos recursos nos serviremos de un tercero. Para ello se pedirá un préstamo bancario que formalizaremos con una entidad bancaria de la zona próxima al despacho. Con esta entidad cuyo nombre es Caixabank obtendremos un préstamo ICO, con las siguientes condiciones:

IMP. PRESTAMO	INTERÉS	T. DEVOLUCIÓN	PERIODOS	COM. APERT.
30.000	4,535 %	6 AÑOS	72	0,0%

*Tabla 10 Condiciones del préstamo con Caixabank*

*Fuente: elaboración propia*

Este préstamo tiene como comisión de apertura el 0%, con cuota mensual de 475,53 €. Los intereses del primer año ascenderán a 1.321,54 €, siendo el total de los 6 años 4.315,05 €.

El cuadro de amortización del primer y último año será el siguiente:

Vencimiento	Fecha Facturación	Total Recibo	Intereses	Amortización	Capital Pendiente
1	01/01/2023	76,81 €	76.81 €	0,00 €	30000,00 €
2	01/02/2023	475,53 €	111.25 €	364,28 €	29635,72 €
3	01/03/2023	475,53 €	109.90 €	365,63 €	29270,09 €
4	01/04/2023	475,53 €	108.54 €	366,99 €	28903,10 €
5	01/05/2023	475,53 €	107.18 €	368,35 €	28534,75 €
6	01/06/2023	475,53 €	105.82 €	369,71 €	28165,04 €
7	01/07/2023	475,53 €	104.45 €	371,08 €	27793,96 €
8	01/08/2023	475,53 €	103.07 €	372,46 €	27421,50 €
9	01/09/2023	475,53 €	101.69 €	373,84 €	27047,66 €
10	01/10/2023	475,53 €	100.30 €	375,23 €	26672,43 €
11	01/11/2023	475,53 €	98.91 €	376,62 €	26295,81 €
12	01/12/2023	475,53 €	97.51 €	378,02 €	25917,79 €
62	01/01/2028	475,53 €	20,66 €	454,88 €	5116,34 €
63	01/02/2028	475,53 €	18,97 €	456,56 €	4659,78 €
64	01/03/2028	475,53 €	17,28 €	458,25 €	4201,53 €
65	01/04/2028	475,53 €	15,58 €	459,96 €	3741,57 €
66	01/05/2028	475,53 €	13,87 €	461,66 €	3279,91 €
67	01/06/2028	475,53 €	12,16 €	463,37 €	2816,54 €
68	01/07/2028	475,53 €	10,44 €	465,09 €	2351,45 €
69	01/08/2028	475,53 €	8,72 €	466.81 €	1884,64 €
70	01/09/2028	475,53 €	6,99 €	468,55 €	1416,09 €
71	01/10/2028	475,53 €	5,25 €	470,29 €	945,80 €
72	01/11/2028	475,53 €	3,51 €	472,02 €	473,78 €
73	01/12/2028	475,53 €	1,76 €	473,78 €	0,00 €

*Tabla 11 Tabla de amortización del préstamo con Caixabank*

*Fuente: elaboración propia*

### 8.3 Plan de Tesorería.

“Un plan de tesorería no es más que un documento que refleja las entradas de dinero (cobros) y las salidas de dinero (pagos), de una determinada empresa o negocio. El cálculo de estos planes de tesorería puede ser a corto, medio o largo plazo. Por ejemplo, tres meses, seis o un año. Sin embargo, la más habitual y recomendable es la de tres meses, principalmente porque es la que ofrece unos resultados más fidedignos”. (Parnet Quipu, 2021).

El plan de tesorería resulta de gran utilidad para cualquier empresa, ya que a través de ella se puede conocer las finanzas de la empresa o de un nuevo negocio para ello es necesario contar con:

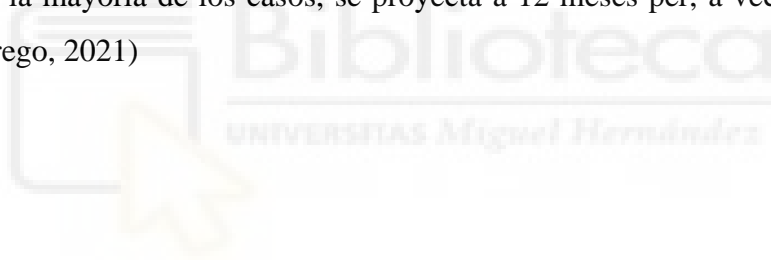


## Análisis de viabilidad empresarial de un Despacho de Detectives.

- “Los ingresos vs. los cobros: podemos tener derecho a cobrar una cantidad de dinero, pero hasta que el cobro no se haga el efectivo, no lo tendremos en caja”
- “Los gastos vs. los pagos: de la misma forma que los ingresos y los cobros, los gastos y los pagos reflejan la obligación a abonar una cantidad de dinero y la entrega real de ese monto” (Parnet Quipu, 2021).

El plan de tesorería es un documento contable en forma de cuadro que incluye los cobros y pagos:

- “Recibos de efectivo, o entradas de efectivo: cobros por ventas, capital social, préstamos, subvenciones financieras, activos fijos, etc. Salidas de efectivo: inversiones en bienes muebles e inmuebles, salarios, cargas, etc.”
- “Esta herramienta de gestión de efectivo registra todas las entradas y salidas de efectivo mes a mes, a fin de calcular la diferencia o saldo de efectivo”.
- “También se conoce como plan de tesorería previsto, ya que se elabora con antelación para tener una previsión de pago y evitar desajustes económicos. En la mayoría de los casos, se proyecta a 12 meses per, a veces, a 3 años.” (Prego, 2021)



Análisis de viabilidad empresarial de un Despacho de Detectives.

**Presupuesto de tesorería del despacho de detectives del primer año con el escenario considerado neutro con crecimiento del 5% tras el primer trimestre.**

	Ene.	Feb.	Mar	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.
Aport. Prop.	30000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prést. Solicitado	30000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ventas	7950	11150	18850	19792	20782	21821	22912	24057	25260	26523	27850	29242
Otros ingresos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total ingresos</b>	<b>67950</b>	<b>11150</b>	<b>18850</b>	<b>19792</b>	<b>20782</b>	<b>21821</b>	<b>22912</b>	<b>24057</b>	<b>25260</b>	<b>26523</b>	<b>27850</b>	<b>29242</b>
Compras act. Fijo	43.635	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compra Prov.	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Fianza	1000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Alquiler	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000	1000
Seguros	1.070	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Dev. Préstamo	0	364	365	367	368	369	371	372	373	375	376	378
Dev. Int.	76	111	109	108	107	105	104	103	101	100	98	97
Sueldos	7200	9000	10800	10800	10800	10800	10800	10800	10800	10800	10800	10800
Cot.S. S.	1800	2250	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700	2700
Suminist	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365	365
Public. Y web.	3.075	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Tributos (imp.)	0	0	260	0	0	0	0	0	140	0	0	0
Obras y cartelería	7.200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total salidas</b>	<b>66.471</b>	<b>13.215</b>	<b>15.724</b>	<b>15.465</b>	<b>15.465</b>	<b>15.464</b>	<b>15.465</b>	<b>15.465</b>	<b>15.604</b>	<b>15.465</b>	<b>15.464</b>	<b>15.465</b>
Entradas-salidas	<b>1.479</b>	<b>-2.065</b>	<b>3.126</b>	<b>4.327</b>	<b>5.317</b>	<b>6.357</b>	<b>7.447</b>	<b>8.592</b>	<b>9.656</b>	<b>11.058</b>	<b>12.386</b>	<b>13.777</b>
<b>Saldo acum.</b>	<b>1.479</b>	<b>-586</b>	<b>2.540</b>	<b>6.867</b>	<b>12.184</b>	<b>18541</b>	<b>25.988</b>	<b>34.580</b>	<b>44.236</b>	<b>55294</b>	<b>67.680</b>	<b>81.457</b>

*Tabla 12 Presupuesto de tesorería del despacho*

*Fuente: elaboración propia*

## **9. Estructura legal.**

### **9.1 Determinación de la forma jurídica de la empresa.**

Algo muy importante a la hora de crear un negocio es la elección de la forma en que se va a constituir este. Una buena elección de la forma jurídica no solo es importante para el funcionamiento de la misma sino por los costos que puede suponer el comenzar la actividad.

En nuestra legislación existen diferentes tipos de formas jurídicas: Algunas de ellas son: Sociedad Limitada (S.L.), Sociedad Anónima (S.A.), Autónomo, Sociedad Colectiva, Sociedad Civil, Comunidad de Bienes, etc...y cada una con sus ventajas y sus inconvenientes.

Por la funcionalidad de nuestro negocio y para la constitución de esta empresa la forma jurídica que esta tendrá será el de una Sociedad Limitada Unipersonal, siendo ésta la sociedad mercantil más extendida en nuestra nación y principalmente elegida por pequeños empresarios los cuales quieren restringir la responsabilidad fiscal al capital aportado y no tener que hacer frente a deudas de su negocio con su patrimonio personal propio, tampoco existen normas acerca de los registros que la empresa debe mantener ni los requisitos para auditar sus cuentas, además y según (Ghamlouche, 2022), “el requisito esencial para fundar una Sociedad Limitada Unipersonal es que la entidad esté formada por tan sólo un miembro, sobre el que recaen todas las responsabilidades, la SLU tiene otras muchas características”.

- “Es una sociedad de capital con carácter mercantil y personalidad jurídica propia”.
- “Para constituir una SLU es necesario un capital mínimo de 3.000 euros”
- “Puede constituirse de forma tanto telemática como presencial”
- “El capital social está concentrado en una única participación, el del socio fundador”
- “Su constitución se realiza mediante escritura pública y estatutos que deberán ser presentados a posteriori en el registro mercantil”
- “La inscripción registral de la sociedad expresará la identidad del socio único”
- “El socio único ejercerá las competencias de la Junta General, sus decisiones se consignarán en acta bajo su firma o la de su representante”.

Una de las obligaciones de las empresas con esta estructura jurídica es que deberán llevar el libro de registro de contratos, así como los costes y tramites que deben asumir este tipo forma jurídica.

## **9.2 Pasos para su constitución y puesta en marcha.**

Para la constitución de una empresa de Sociedad Limitada Unipersonal se deben seguir los siguientes pasos según (Infoautónomos, 2022):

- “Registrar el nombre del negocio y solicitar el certificado negativo de denominación social. La solicitud se puede hacer en el registro mercantil”.
- “Abrir la cuenta bancaria de la sociedad con el certificado anterior e ingresar el capital mínimo inicial (3.000 €) y guardar el certificado de ingreso para los trámites notariales para la creación de la sociedad”.
- “Redactar los estatutos sociales que son las normas que regirán la empresa y añadirlos a la escritura pública de constitución”.
- “Realizar la escritura pública de constitución de la sociedad. Se realizará ante notario aportando certificación negativa del registro mercantil, certificado bancario de la aportación del capital social, estatutos y el DNI del socio”.
- “Obtención del NIF. Tras lo anterior se acudirá a hacienda a solicitar el NIF provisional que tendrá una validez de 6 meses”.
- “Alta en el IAE en la agencia tributaria”.
- “Declaración censal IVA”
- “Inscripción en el registro mercantil en dos meses desde la obtención de las escrituras”.
- “Adquisición del NIF definitivo. Requisito para poder iniciar la actividad y dar de alta la misma”.

## **9.3 Obligaciones fiscales de la empresa.**

Toda empresa que persigue fines lucrativos se encuentra en la obligación de tener en cuenta la normativa y obligaciones fiscales. Previamente y antes de iniciar su actividad, la empresa debe darse de alta en Hacienda, a continuación, darse de alta en el Impuesto de Actividades Económicas (IAE). Posteriormente cumplir con los siguientes impuestos a los que se encuentra sujeta este tipo de empresa:

- Impuesto al Valor Añadido: La empresa está sujeta a cumplir con el pago del impuesto a través de Hacienda. Declarando el IVA soportado y el repercutido.
- Impuesto sobre sociedades: “El Impuesto sobre sociedades es un impuesto complejo en tanto que está sujeto a los continuos cambios en los modelos de negocio y nuevas actividades económicas, por lo tanto, no deja de ser un impuesto susceptible de continuas modificaciones legislativas. La última reforma fiscal que revisó de forma integral este tributo desembocó en la actual Ley 27/2014 del Impuesto sobre Sociedades (LIS)” (Infoautonomos, 2021)
- Retención del Impuesto sobre la renta: “Este tributo grava las rentas obtenidas por las personas físicas. Por tanto, aunque las sociedades no son las responsables directas del pago, sin embargo, sí tienen que gestionarlo en el caso de contar trabajadores contratados y/o hayan contratado servicios a autónomos que les facturen con retenciones.” (Infoautonomos, 2021)
- Las sociedades Interpuestas: Su objetivo es hacer una menor tributación para lograr los beneficios más importantes, que contribuyan a una mejor tributación por parte de los contribuyentes del IRPF,” En este último se conoce técnicamente, como “remansamiento de rentas” en la estructura de una sociedad.

Además, hay otro tipo de obligaciones:

- De comunicación con la Administración Pública: Las Sociedades Limitadas tendrán que hacerlo de manera electrónica. Con Hacienda a través del Servicio de Notificaciones Electrónicas, con la Seguridad Social a través de la Sede Electrónica de la Seguridad Social, para ello es necesario disponer de certificado digital.
- Obligaciones contables y registrales: Legalización de los libros sociales, así como de los libros contables
- Obligaciones con la Seguridad Social: Comunicar altas y bajas de los trabajadores, así como pagar sus seguros sociales.

#### **9.4 Determinación de permisos y licencias necesarios para desarrollar de la actividad.**

Según la Ley de Seguridad Privada en su Art. 24, “Podrán abrir despachos de detectives privados y, en su caso, sucursales, las personas físicas habilitadas como tales y las personas jurídicas constituidas exclusivamente por detectives privados habilitados,

que únicamente podrán desarrollar la actividad de investigación privada en relación con personas, hechos o delitos sólo perseguibles a instancia de parte”, por tanto, tanto el gerente (detective titular) con el resto de detectives (detectives dependientes) deben de estar y estarán habilitados por el Ministerio del Interior para ejercer como Detectives Privados.

Otra condición impuesta a los despachos de detectives según la Ley de Seguridad Privada es “que deben de estar constituidas e inscritas en el Registro Mercantil o en el registro público correspondiente, y cumplir con los requisitos establecidos el artículo 19.1 g) y h)”.

A continuación, se presentan los diferentes requisitos que se deben tener en cuenta para la apertura del negocio:

- Licencia de apertura del negocio
- Tarjeta de identidad profesional de cada uno de los detectives que trabajen en el despacho
- Certificado de Denominación Social del Registro Mercantil Central.
- Inscripción en el Registro Nacional de Seguridad Privada para el despacho de detectives, puede realizarse en cualquier comunidad autónoma competente.
- “Suscribir un contrato de seguro de responsabilidad civil o constituir otras garantías financieras en la cuantía y con las condiciones establecidas”.
- “Constituir el aval o seguro de caución establecido a disposición de las autoridades españolas para atender exclusivamente las responsabilidades administrativas por infracciones a la normativa de seguridad privada que se deriven del funcionamiento de los despachos”
- “Mantener en todo momento el titular y los demás detectives integrantes del despacho la habilitación profesional”, Ministerio del interior, 2021

“El incumplimiento sobrevenido de los requisitos exigidos para la apertura de los despachos de detectives producirá el cierre de los mismos y la cancelación de oficio de su inscripción en el Registro Nacional de Seguridad Privada o, en su caso, en el registro de la comunidad autónoma competente”, Ministerio del interior, 2021

## 10. Valoración del riesgo.

“Las empresas deben analizar todos los posibles peligros, situaciones y eventos que se interpongan en el cumplimiento de objetivos, o peor aún, que impliquen pérdidas humanas, ambientales y económicas. Una vez, la compañía tenga ese análisis claro, podrá enfocar sus esfuerzos en los riesgos con mayor amenaza. Las organizaciones deben tener en cuenta todos los riesgos a los que puede enfrentarse por causa de fallas en los procesos, errores en la ejecución, fraudes internos y externos, entre otras situaciones que pueden llevarla a perder participación en el mercado o afectar su buen nombre”. (Hugo, 2020)

“Esos errores pueden causar daños a consumidores, a la comunidad, al personal operativo, o daños psicológicos; también impactos ambientales como contaminación del aire, del agua, o del suelo; y afectaciones económicas como daños en la propiedad, cambios en producción, producción de baja calidad, pérdida de participación en el mercado, líos legales o pérdida de credibilidad”. (Hugo, 2020).

### **Criterios para la valoración del riesgo:**

- Personal con vestimenta no acorde a las actividades del trabajo perjudicando la imagen de la empresa.
- Accidente choque en los vehículos del despacho.
- Bajo desempeño por parte de los subcontratados
- Escasez de los recursos económicos en los dos primeros meses.
- Poco Personal en comparación con las otras entidades de detectives.
- Poca experiencia en el sector.

Para la toma de decisiones de los riesgos, se presenta los siguientes aspectos para tener en cuenta:

- Establecer horarios de entrada y salida, y garantizar su cumplimiento, así como la dotación de uniforme para los 4 detectives.
- Establecer normativas para el uso exclusivamente laboral de los vehículos, respecto a las normas de circulación, así como garantizar el compromiso de cuidado de los vehículos.
- Optar por motivar a los empleados mediante el trato y las condiciones de trabajo  
Se seleccionará el empleado de cada mes.

- Para solventar el déficit económico de los dos primeros meses se optará por solventarlos con los ingresos de capital.
- Con el transcurrir del tiempo, la experiencia, el reconocimiento de los clientes, y el crecimiento económico se optará por incorporar nuevos trabajadores.

## 11. Conclusiones.

El análisis de mercado realizado en este sector de detectives privados de la ciudad de Benidorm dio como resultado que, aunque existen diversos despachos que ofrecen los diversos servicios de investigación y cuentan con años de experiencia en el mercado no se encontró ningún despacho de detectives en la ciudad de Benidorm, ciudad donde se pretende se localice el despacho de detectives.

En cuanto a la competitividad del mercado solamente se encontraron 4 empresas que aunque no se encuentran ubicadas en Benidorm, si abarcan este mercado y otros a nivel nacional, para estar al nivel de estos grandes despachos de detectives se ha implementado diversas estrategias en materia de incorporar nuevos quipos tecnológicos emergentes del área de investigación, Estrategia en los precios de los servicios ofrecidos por hora, y estrategias de promoción y publicidad, para hacer del despacho más competitivo en el mercado.

En cuanto a las características internas y externas del entorno del mercado se encontraron que el sector cuenta con un gran número de profesionales en el área de detectives privados, y existen detectives particulares que ejercen los servicios de manera particular. En cuanto a los factores externos los despachos y detectives deben seguir una serie de requisitos y normativa para poder ejercer el servicio de detectives privados, los nuevos competidores que suman al mercado las nuevas tecnologías emergentes entre otros factores.

Como último objetivo específico se encontraba analizar la viabilidad económica y financiera, estudiando y analizando la inversión que se debe realizar para la creación del modelo de negocio, el cual fue ajustado incorporándose los recursos más necesarios para el despacho donde se incluye 6 personas entre ellos 4 detectives los 2 restantes son para trabajos administrativos y de atención al cliente, así como de dirección del despacho. Tras observar los datos vemos que la viabilidad de este modelo de negocio puede resultar factible ya que a partir del tercer mes los ingresos superan los gastos fijos y que, tras 11 meses, es decir para noviembre de 2023 el saldo acumulado de la empresa asciende a 67.680 €, cantidad que excede la cifra total aportada por el socio en fondos propios



(30.000 €) y la solicitada a través de un préstamo bancario (30.000 €). Dicho de otra forma, habremos obtenido un retorno de la inversión. Todo ello teniendo en cuenta el escenario neutro de crecimiento.

## **Bibliografía**

- Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado. (2014). (*“Ley 5/2014 de 4 de Abril de Seguridad Privada”*). Madrid. Recuperado el 1 de Abril de 2022, de <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2014-3649>
- Bobadilla, L. (2009). + *Ventas*. Madrid: ESIC EDITORIAL. Obtenido de <https://books.google.pt/books?id=f5AhxAGEZPgC&pg=PA402&dq=QUE+ES+la+prevision+de+ventas&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjf-eDKy633AhUXO-wKHbvRD1UQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=QUE%20ES%20la%20previsio n%20de%20ventas&f=false>
- Carazo, J. (2017). *Plan Económico Financiero para las Empresas*. Obtenido de economipedia.com: <https://economipedia.com/manual/elaborar-un-plan-de-negocios-8.html>
- Caurin, J. (2017). *Plan de financiación*. Obtenido de [www.empredepyme.net](http://www.empredepyme.net): <https://www.empredepyme.net/plan-de-financiacion>
- Caurin, J. (2017). *Plan de Recursos Humanos*. Obtenido de [www.empredepyme.net](http://www.empredepyme.net): <https://www.empredepyme.net/plan-de-recursos-humanos>
- Caurin, J. (2018). *Política comercial*. Obtenido de [www.empredepyme.net](http://www.empredepyme.net): <https://www.empredepyme.net/politica-comercial.html#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20comerciales%20de%20una,con%20otras%20empresas%20y%20clientes.>
- Caurin, J. (2018). *Políticas comercial*. Obtenido de [www.empredepyme.net](http://www.empredepyme.net): <https://www.empredepyme.net/politica-comercial.html#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20comerciales%20de%20una,con%20otras%20empresas%20y%20clientes.>
- Centro Europeo de Posgrado. (2019). *Formación de la política de precios de la empresa*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/formacion-de-la-politica-de-precios-de-la-empresa.html>
- Centro Europeo de Posgrado. (2019). *Que es la prevision de Ventas*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/que-es-la-previsio n-de-ventas.html>

- Centro Europeo de Postgrado. (2022). *¿Qué son los ingresos y los gastos?* Obtenido de [www.ceupe.com/](https://www.ceupe.com/blog/que-son-los-ingresos-y-gastos.html#:~:text=Los%20ingresos%20y%20gastos%20se,saber%20la%20naturaleza%20de%20ambas.): <https://www.ceupe.com/blog/que-son-los-ingresos-y-gastos.html#:~:text=Los%20ingresos%20y%20gastos%20se,saber%20la%20naturaleza%20de%20ambas.>
- Corvo, H. S. (2019). *Organigrama de una empresa de servicios y estructura*. Obtenido de [www.lifeder.com](https://www.lifeder.com/organigrama-empresa-servicios/): <https://www.lifeder.com/organigrama-empresa-servicios/>
- Costa, J. (2017). *Análisis de la Estrategia Competitiva por Medio de las 5 Fuerzas de Porter. (Tesis de Pregrado)*. Obtenido de Scholar: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/15453/AN%3%81LISIS%20DE%20LA%20ESTRATEGIA%20COMPETITIVA%20POR%20MEDIO%20DE%20LAS%20CINCO%20FUERZAS%20DE%20PORTER%20EN%20LA%20ASOCIACION%20D.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cross, V. (2018). *Estructura del canal de distribución*. Obtenido de [www.cuidatudinero.com](https://www.cuidatudinero.com/13117193/estructura-del-canal-de-distribucion): <https://www.cuidatudinero.com/13117193/estructura-del-canal-de-distribucion>
- Díez de Castro, M. (2004). *gestión de Precios*. Madrid: ESIC Editorial. Obtenido de <https://books.google.pt/books?id=WC7mCpBAj0sC&pg=PA295&dq=QUE+ES+LA+POLITICA+DE+PRECIOS&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwivkdr325j3AhVnzoUKHROrC-UQ6AF6BAGDEAI#v=onepage&q=QUE%20ES%20LA%20POLITICA%20DE%20PRECIOS&f=false>
- Escudero, M. (2014). *Política de distribución (Marketing en la distribución comercial)*. Obtenido de [https://www.google.com/search?q=que+es+politica+de+distribuci%C3%B3n&newwindow=1&hl=es&sxsrf=APq-WBtrwU6Snz4q8rT-HK7FssFbWEKVnw:1650839870141&source=lnms&tbm=bks&sa=X&ved=2ahUKEwjqtng4a33AhWEyIUKHSwPAIYQ\\_AUoAXoECAIQCw&biw=1280&bih=609&dpr=1.5](https://www.google.com/search?q=que+es+politica+de+distribuci%C3%B3n&newwindow=1&hl=es&sxsrf=APq-WBtrwU6Snz4q8rT-HK7FssFbWEKVnw:1650839870141&source=lnms&tbm=bks&sa=X&ved=2ahUKEwjqtng4a33AhWEyIUKHSwPAIYQ_AUoAXoECAIQCw&biw=1280&bih=609&dpr=1.5)
- Eserp Business & Law School. (2022). *El proceso de reclutamiento y selección de personal*. Obtenido de <https://es.eserp.com/articulos/proceso-seleccion-personal/>
- Ghamlouche, D. (2022). *Sociedad limitada unipersonal, la forma jurídica de muchos pequeños negocios*. Obtenido de [www.autonomosyempreendedor.es](https://www.autonomosyempreendedor.es/articulo/guias-de-): <https://www.autonomosyempreendedor.es/articulo/guias-de->

- emprendimiento/sociedad-limitada-unipersonal-forma-juridica-pequenos-negocios/20190225190945018955.html
- Hugo, Á. (2020). *Conoce las técnicas para evaluar el riesgo de la empresa*. Obtenido de [www.piranirisk.com](https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-las-tecnicas-para-evaluar-el-riesgo-en-su-empresa): <https://www.piranirisk.com/es/blog/conozca-las-tecnicas-para-evaluar-el-riesgo-en-su-empresa>
- Infoautonomos. (2021). *Obligaciones de una Sociedad Limitada (SL)*. Obtenido de [www.infoautonomos.com](https://www.infoautonomos.com): <https://www.infoautonomos.com/tipos-de-sociedades/obligaciones-sociedad-limitada-sl/>
- Infoautónomos. (2022). <https://www.infoautonomos.com/>. Obtenido de Como crear una sociedad limitada: <https://www.infoautonomos.com/tipos-de-sociedades/como-crear-una-sociedad-limitada/#liquidacion>
- Jimenez, J. (2022). *¿Cuanto cuesta crear una empresa?. Precios 2022*. Obtenido de <https://www.easyoffer.es/>: <https://www.easyoffer.es/blog/precio-crear-empresa/>
- Juanes, G. (2019). *El 30% de los detectives en España son mujere*. Obtenido de [www.cuadernosdeseguridad.com](https://cuadernosdeseguridad.com): <https://cuadernosdeseguridad.com/2018/11/el-30-de-los-detectives-privados-en-espana-son-mujeres/>
- Managemart. (2019). *Que es el sistema de ventas*. Obtenido de [www.managemart.com](https://www.managemart.com): <https://www.managemart.com/es/blog/que-es-sistema-de-ventas>
- Martínez, I. (2005). *La comunicación en el punto de Venta*. Obtenido de [https://books.google.pt/books?id=DD5tNeMJW1AC&pg=PA8&dq=estrategia+de+comunicacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjH\\_ebgIJ73AhVGPBoKHRPLAHwQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=estrategia%20de%20comunicacion&f=false](https://books.google.pt/books?id=DD5tNeMJW1AC&pg=PA8&dq=estrategia+de+comunicacion&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjH_ebgIJ73AhVGPBoKHRPLAHwQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=estrategia%20de%20comunicacion&f=false)
- Martínez, J. (2018). *Servicio de asesoría empresarial externa, ¿merece la pena?* Obtenido de [www.leialta.com](https://www.leialta.com): <https://www.leialta.com/blog-de-empresa-familiar/asesoria-empresarial-externa/>
- Mglobal Marketing Razonable. (2018). *Estrategias de Promoción*. Obtenido de [mglobalmarketing.es](https://mglobalmarketing.es): <https://mglobalmarketing.es/blog/estrategias-de-promocion/>
- Ministerio del Interior. (2020). *Anuario Estadístico del Ministerio del Interior*. Madrid. Recuperado el 30 de Marzo de 2022, de <http://www.interior.gob.es/documents/642317/1204854/Anuario+Estad%C3%A9stico+del+Ministerio+del+Interior+2020/94d9cf1b-889f-4119-b4c4-09926630a29e>

- Ministerio del Trabajo y Economía Social. (2019). *Modalidades de contratos*. Madrid. Obtenido de <https://www.mites.gob.es/es/extras/buscador/resultados.htm?q=tipos+de+contratos+&buscar.x=0&buscar.y=0&hl=es>
- Ministerio del Trabajo y Economía Social. (2019). *Modalidades de contratos*. Madrid. Recuperado el 23 de Abril de 2022, de <https://www.mites.gob.es/es/extras/buscador/resultados.htm?q=tipos+de+contratos+&buscar.x=0&buscar.y=0&hl=es>
- Montero, M. (2017). *Para que sirve un Plan Financiero*. Obtenido de [www.emprendepyme.net](http://www.emprendepyme.net): <https://www.emprendepyme.net/para-que-sirve-un-plan-financiero.html>
- Mora, D., Morales, K., & Barrientos, E. (2019). *Análisis de la competitividad entre las empresas los olivos y la empresa la Esperanza*. Obtenido de Scholar: <file:///C:/Users/licca/Downloads/418-Texto%20del%20art%C3%ADculo-878-1-10-20191007.pdf>
- Moreno, J. (2022). *Qué es un plan de marketing y cómo crearlo*. Obtenido de [blog.hubspot.es](http://blog.hubspot.es): <https://blog.hubspot.es/marketing/generador-plan-de-marketing>
- Neoattack. (2020). *Análisis de Competencia*. Obtenido de <https://neoattack.com/neowiki/analisis-de-la-competencia/>
- Palacios, D. (2019). *Planificación Organizacional, definición Etapas y Tipos*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/sales/planificacion-organizacional>
- Parnet Quipu. (2021). *Que es y como hacer un plan de tesoreria paso a paso*. Obtenido de <https://getquipu.com>: <https://getquipu.com/blog/hacer-prevision-tesoreria-empresa/>
- Pedrosa, I. (2021). *Gastos para crear una SL*. Obtenido de Mi economista: <https://www.mieconomista.eu/gastos-constitucion-sociedad-limitada/>
- Pedroza, I. (2019). *Pasos para crear una sociedad Limitada Unipersonal*. Obtenido de [www.mieconomista.eu](http://www.mieconomista.eu): <https://www.mieconomista.eu/crear-sociedad-limitada-unipersonal/>
- Prego, M. (2021). *Como hacer un plan de tesoreria*. Obtenido de [appvizer.es](http://appvizer.es): <https://www.appvizer.es/revista/contabilidad-finanzas/contabilidad/plan-de-tesoreria>

- Quintana , A. (2017). *Análisis de Mercado (Tesis de Pregrado)*. Obtenido de Scholar:  
[https://campusgaia.org/wisdomlibrary/wp-content/uploads/2021/08/analisis-de-mercado\\_1563825598.pdf](https://campusgaia.org/wisdomlibrary/wp-content/uploads/2021/08/analisis-de-mercado_1563825598.pdf)
- Quiroa , M. (2020). *Análisis de la competencia*. Obtenido de economipedia.com:  
<https://economipedia.com/definiciones/analisis-de-la-competencia.html>
- Reyes, A. (2005). *Administración de empresas. Teoría y práctica*. Madrid. Obtenido de  
[https://books.google.pt/books?id=ITDo2npGhyQC&pg=PA227&dq=QUE+ES+UN+ORGANIGRAMA+DE+UNA+EMPRESA+Y+PARA+QUE+SIRVE&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwju5s\\_oxrD3AhUtR\\_EDHc3JC6IQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=QUE%20ES%20UN%20ORGANIGRAMA%20DE%20UNA%20EMPRESA%20Y%20PARA%20QUE%20SIR](https://books.google.pt/books?id=ITDo2npGhyQC&pg=PA227&dq=QUE+ES+UN+ORGANIGRAMA+DE+UNA+EMPRESA+Y+PARA+QUE+SIRVE&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwju5s_oxrD3AhUtR_EDHc3JC6IQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=QUE%20ES%20UN%20ORGANIGRAMA%20DE%20UNA%20EMPRESA%20Y%20PARA%20QUE%20SIR)
- Sánchez, J. (2020). *Plan de Marketing*. Obtenido de economipedia.com:  
<https://economipedia.com/definiciones/plan-de-marketing.html>
- Segura , C. (2022). *El análisis Pest y su Integración con las 5F de Porter como Herramienta Estratégica (Tesis de Pregrado)*. Obtenido de Scholar:  
[http://dspace.ulead.ac.cr/repositorio/bitstream/handle/123456789/175/el\\_analisis\\_pest\\_y\\_su\\_integracion\\_con\\_las\\_5f\\_de\\_porter\\_como\\_herramienta\\_estrategica.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://dspace.ulead.ac.cr/repositorio/bitstream/handle/123456789/175/el_analisis_pest_y_su_integracion_con_las_5f_de_porter_como_herramienta_estrategica.pdf?sequence=6&isAllowed=y)
- Servicio Público de Empleo Estatal. (2022). *www.sepe.es*. Obtenido de  
<https://www.sepe.es/HomeSepe/que-es-el-sepe/comunicacion-institucional/publicaciones/publicaciones-oficiales/listado-pub-empleo/guia-contratos/guia-contratos-introduccion.html>
- Shaughnessy , J. (1991). *Marketing Competitivo*. Madrid. Obtenido de  
[https://books.google.pt/books?id=Zua9\\_PZcmGcC&pg=PA256&dq=politica+de+l+producto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjvqKWuzpj3AhWOy4UKHYIODmkQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=politica%20del%20producto&f=false](https://books.google.pt/books?id=Zua9_PZcmGcC&pg=PA256&dq=politica+de+l+producto&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjvqKWuzpj3AhWOy4UKHYIODmkQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=politica%20del%20producto&f=false)
- Speth, C. (2016). *El análisis DAFO: Los secretos para fortalecer su negocio*. Economía y Empresa. Obtenido de  
[https://books.google.pt/books?hl=es&lr=&id=TGHyCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=definicion+de+analisis+DAFO&ots=teMdq\\_hUV8&sig=zSnMnlpxyGF6UoOa2RF3ZqOBvoU&redir\\_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20analisis%20DAFO&f=false](https://books.google.pt/books?hl=es&lr=&id=TGHyCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=definicion+de+analisis+DAFO&ots=teMdq_hUV8&sig=zSnMnlpxyGF6UoOa2RF3ZqOBvoU&redir_esc=y#v=onepage&q=definicion%20de%20analisis%20DAFO&f=false)
- Stéphanie, M., & Cadiat, C. (2016). *Las 5 Fuerzas de Porter Como Distanciarse de la Competencia*. Obtenido de

Análisis de viabilidad empresarial de un Despacho de Detectives.

[https://books.google.pt/books?hl=es&lr=&id=mWLyCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=análisis+de+las+fuerzas+porter+concepto&ots=W5Ub\\_7i9Kq&sig=seSBFgb6k5QIKkHGkgDr8nu-Ae0&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.pt/books?hl=es&lr=&id=mWLyCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=análisis+de+las+fuerzas+porter+concepto&ots=W5Ub_7i9Kq&sig=seSBFgb6k5QIKkHGkgDr8nu-Ae0&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

Westreicher, G. (2020). *Política Comercial*. Obtenido de economipedia.com:

<https://economipedia.com/definiciones/politica-comercial.html>

