



**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN**  
**NUCLEO CARACAS**

Tesis para optar al título de maestría en administración de empresas mención  
mercadeo

**ANALISIS DEL IMPACTO EN EL RESGUARDO DE PERSONAS, BIENES  
Y SERVICIOS QUE GENERA LA SEGURIDAD ELECTRÓNICA SOBRE  
LOS NEGOCIOS FARMACEUTICOS UBICADOS EN LOS CENTROS  
COMERCIALES EN LA GRAN CARACAS PARA EL AÑO 2010**

**Autor:** Parra Cayama, Juan Manuel

**CI:** 16.198.931

**Tutor:** Ruggiero Ruggiero, Vincenzo.

**CI:** 6.059.534

Caracas, junio de 2010

## **PALABRAS**

Observen mis preceptos y cumplan fielmente mis leyes; así vivirán seguros en esta tierra.

Levítico (25:18)

## AGRADECIMIENTOS

En primera instancia agradezco a Dios por todas las oportunidades, retos y circunstancias que me ha hecho vivir y por las cuales he aprendido y obtenido muchas cosas tanto espirituales como materiales, en segunda instancia agradezco a mis padres Gloria Coromóto y José Nicolás y a mi hermano Julio Cesar quienes me han apoyado constantemente a lo largo de mi carrera y de mi vida, también agradezco a mis abuelos, tías, tíos, primos y a toda mi familia quienes constantemente han contribuido conmigo y mis logros, gracias a todos ustedes y su inspiración es que he llegado hoy hasta donde estoy, gracias a sus ejemplos ustedes mi querida familia han sido fuente de inspiración en las metas que me he planteado.

Agradezco también a mi tutor Vincenzo Ruggiero pues gracias a él y su asesoramiento he podido efectuar de mejor forma este trabajo de grado, también agradezco a Romi Zurita quien en los momentos buenos y difíciles me ha brindado su apoyo y ayuda en todo lo posible, de igual modo agradezco a la UCAB y todos sus profesores quienes a lo largo de mi postgrado me han nutrido con una gran gama de conocimientos los cuales llevare conmigo el resto de mi vida.

También agradezco a todos los que hicieron posible que este trabajo de grado fuera llevado a cabo tanto asesores, personas que aportaron alguna idea, encuestados, entrevistados, entre otros.

Gracias a todos, Dios los bendiga.

**UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**DIRECCIÓN GENERAL DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO**  
**ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN**  
**NUCLEO CARACAS**

**ANALISIS DEL IMPACTO EN EL RESGUARDO DE PERSONAS, BIENES Y  
SERVICIOS QUE GENERA LA SEGURIDAD ELECTRÓNICA SOBRE LOS  
NEGOCIOS FARMACEUTICOS UBICADOS EN LOS CENTROS  
COMERCIALES EN LA GRAN CARACAS PARA EL AÑO 2010**

Autor: Juan Parra.  
Tutor: Ruggiero, Vincenzo  
Fecha: Junio, 2010.

**RESUMEN**

El propósito de esta investigación, es el análisis del impacto en el resguardo de personas, bienes y servicios que genera la seguridad electrónica sobre los negocios farmacéuticos ubicados en los centros comerciales en la Gran Caracas, tomando en cuenta para ello las diferentes teorías, métodos, técnicas de mercadeo y estrategia como entrevistas, encuestas, matriz de Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA), 4 P's del Kotler, 5 fuerzas de Porter y la cadena de valor. Por medio de las herramientas se logro identificar el nivel en que eran afectadas las variables relacionadas al estudio efectuado y se determino que este tipo de negocio si se ve afectado al usar este tipo de sistema.

**Palabras claves:** Farmacia, Seguridad electrónica, mercadeo.

# ÍNDICE GENERAL

PALABRAS .....	i
AGRADECIMIENTO .....	ii
RESUMEN.....	iii
ÍNDICE GENERAL.....	1
INTRODUCCIÓN .....	5
CAPÍTULO I.....	8
1.1 Planteamiento del Problema.....	8
1.2 Interrogante de la Investigación .....	11
1.3 Objetivos de la Investigación.....	11
1.3.1 Objetivo General .....	11
1.3.2 Objetivos Específicos.....	11
1.4 Justificación.....	12
1.5 Limitaciones de la Investigación.....	13
CAPÍTULO II .....	15
MARCO TEORICO.....	15
2.1 Antecedentes .....	15
2.2 Bases Conceptuales.....	17
2.2.1 Intrusión .....	17
2.2.2 Sistema de Protección .....	17
2.2.3 Conceptos de Vigilancia .....	18
2.2.3.1 Vigilancia del Perímetro. ....	18
2.2.3.2 Vigilancia Periférica .....	18
2.2.3.3 Vigilancia del Vestíbulo.....	18
2.2.3.4 Vigilancia de Objeto .....	18
2.2.3.5 Vigilancia de Atraco .....	19
2.2.3.6 Control de Acceso.....	19
2.2.4 Normas y Requisitos .....	20
2.2.4.1 Normas para los Sistemas de Detección de intruso .....	20

2.2.4.2	Requisitos para el Sistema de Detección de Intrusos.....	20
2.2.4.3	Prueba y aprobaciones de las instrucciones para los sistemas de detección de intruso.....	21
2.2.5	Principios de Detección.....	21
2.2.5.1	Sistemas de detección pasivos .....	21
2.2.5.2	Sistemas de detección activos .....	21
2.2.6	Sistemas contra Robo y Atraco .....	22
2.2.6.1	Detectores Sísmicos .....	22
2.2.6.2	Detectores de Rompimiento de Vidrio.....	22
2.2.6.3	Dispositivo de Protección de Cuadros .....	23
2.2.6.4	Detectores Infrarrojos Pasivos .....	23
2.2.6.5	Barreras Infrarrojas .....	23
2.2.6.6	Detector de Movimiento Ultrasónico.....	23
2.2.6.7	Detector de Movimiento de Microondas.....	24
2.2.6.8	Barreras de microondas.....	24
2.2.6.9	Sistemas Detector de Campo Magnético .....	24
2.2.6.10	Detector de Vibración .....	24
2.2.6.11	Contactos Magnéticos .....	25
2.2.6.12	Contactos de Supervisión.....	25
2.2.6.13	Protección de Superficie .....	25
2.2.6.14	Alarma de vidriera.....	25
2.2.6.15	Puntos de Llamada Manual.....	26
2.2.6.16	Barras de pie para atraco .....	26
2.2.6.17	Sistema de detección de Radio.....	26
2.2.7	Circuito Cerrado de Televisión (CCTV).....	26
2.2.8	Sistemas de Accesos Electrónicos .....	29
2.2.9	Sistemas Anti Incendio (fire sprinkler) .....	29
2.2.10	Etiquetas antirrobo (Check point) .....	30
2.2.11	Merma .....	30
2.2.12	Liderazgo.....	30

2.2.13 Modelo de las cinco fuerzas de Porter .....	31
2.2.14 Las 4 P's de Kotler .....	33
2.2.15 La cadena de valor .....	33
2.2.16 Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas).....	35
CAPÍTULO III .....	36
MARCO METODOLÓGICO .....	36
3.1 Nivel del proyecto y Modalidad del proyecto.....	36
3.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
CAPÍTULO IV .....	40
RESULTADOS.....	40
4.1 Entrevista a expertos .....	40
4.2 Resultado de Encuestas .....	50
4.3 Resultado de la Observación Directa .....	66
CAPÍTULO V .....	68
CONCLUSIONES .....	68
CAPÍTULO VI.....	73
RECOMENDACIONES .....	73
BIBLIOGRAFÍA .....	74
ANEXOS .....	79
<i>Primera Entrevista de Profundidad a Expertos.....</i>	<i>80</i>
<i>Segunda Entrevista de Profundidad a Expertos .....</i>	<i>81</i>
<i>Encuestas .....</i>	<i>82</i>
Algunas Marcas de Farmacias .....	84
Farmatodo de las Mercedes de día .....	85
Farmatodo de las Mercedes de noche .....	85
Distribución estratégica de misceláneos .....	86
Distribución Estratégica de Productos .....	87
Tiendas de Farmahorro .....	88
Tiendas de Provemed .....	89
Tiendas de Farmarket.....	90

Tiendas de Farmaplus ..... 91  
Productos Utilizados en la Seguridad Electrónica ..... 92  
CCTV ..... 93

## INTRODUCCIÓN

La seguridad es una palabra que proviene del latín securitas la cual a su vez deriva del adjetivo Sucurus y cuyo significado es sin temor, despreocupado o sin temor a preocuparse; en ciertas instancias el significado de ellas puede referirse a la ausencia de riesgo o también a la confianza de algo o en alguien.

Actualmente la seguridad se ha vuelto un tema muy tratado por la población mundial ya sea a causa de las guerras, hechos violentos o inseguridad que incumben a los diversos estados a nivel global.

En los países occidentales durante las últimas dos décadas se ha instalado el fenómeno de seguridad personal, lo cual puede notarse con el aumento de los delitos violentos, esto según Juan S. Pegoraro en su artículo de “violencia delictiva, inseguridad humana”.

Para evitar la inseguridad los gobiernos ejecutan políticas de seguridad ciudadana, pero las misma personas para incrementar su nivel de seguridad han tomado otras alternativas encontrado así posibles soluciones en la prevención de los delitos contra su propiedad y han optado por implementar en sus hogares y en sus sitios de trabajo sistemas de seguridad electrónicos que le permitan identificar los posibles delincuentes, reconocer el personal autorizado para el acceso a su propiedad y además vigilar todas las situaciones cotidianas que suceden en el entorno las 24 horas del día.

Hoy en día Venezuela se ha convertido en un país con un alto índice de violencia y delitos, muchos negocios (entre ellos el sector farmacéutico) para tratar que esto no los afecte en mayor proporción están implementando diferentes técnicas y herramientas, una de ellas son los sistemas de seguridad electrónicos.

Otra de las cosas que podemos recalcar es que en Caracas cada día sus ciudadanos son informados de los diferentes acontecimientos a través de la prensa y otros medios informativos, una de las noticias más comunes son las relacionadas a la inseguridad y al revisar los periódicos “Universal”, “Ultimas Noticias” y “El Nacional” desde abril del 2009 hasta octubre del mismo año, podemos encontrar que la cantidad de artículos publicados relacionados a ese tema son los siguientes:

**Tabla 1.1 cuadro de cantidades de artículos relacionados a la inseguridad publicados por los periódicos “Universal”, “Ultimas Noticias” y “El Nacional” desde abril del 2009 hasta octubre del mismo año.**

<b>Artículos relacionados a</b>	<b>Cantidad</b>
Robos	272
Secuestros	166
Muertes violentas (asesinatos), ataques violentos	809
Violaciones, violencia sexual	17
Inversiones en seguridad	35
Necesidad de inversión en seguridad y protestas por inseguridad	88
Malhechores capturados gracias a sistemas de seguridad electrónicos	6
<b>Total</b>	<b>1393</b>

Es por este motivo que este proyecto plantea el análisis del impacto en el resguardo de personas, bienes y servicios que genera la seguridad electrónica sobre los negocios farmacéuticos ubicados en centros comerciales en la Gran Caracas para el año 2010. Para efectuar el presente estudio de investigación se tomaron en cuenta dos pilares fundamentales:

**Soporte Teórico:** con él se podrá extraer información registrada en libros, documentos, tesis y publicaciones de análisis e investigaciones pasadas, los cuales ayudarán a sentar bases para el presente trabajo.

**Soporte metodológico:** este permitirá extraer información de campo sobre el tema a investigar ayudando de este modo a obtener mayor información fidedigna, ya que el asunto a tratar en este trabajo no ha sido muy investigado; adicionalmente con este pilar también se podrán hacer mediciones lo cual ayudará de gran modo a cumplir con los objetivos planteados.

Para fundamentar la investigación antes propuesta se procederá a establecer los siguientes capítulos:

- **Capítulo I:** se presenta el proyecto que será abarcado, describiendo la problemática a resolver, el objetivo general donde se expresa el propósito global del proyecto y los objetivos específicos para lograr el objetivo general, además se definen las limitaciones, alcances y la justificación del proyecto.

- **Capítulo II. Marco Teórico:** describe los aspectos teóricos y conceptuales que serán utilizados en el proyecto.

- **Capítulo III. Marco Metodológico:** se plantea los métodos, técnicas e instrumentos a utilizar para el desarrollo del proyecto.

- **Capítulo IV Resultados:** en este punto se plasmarán los resultados obtenidos luego de aplicar los instrumentos planteados dentro del marco metodológico.

- **Capítulo V Conclusiones:** aquí se plantarán las conclusiones obtenidas gracias al análisis de los resultados obtenidos.

- **Capítulo VI Recomendaciones:** en este punto se efectuarán algunas recomendaciones en base a las conclusiones y los resultados obtenidos a lo largo de la investigación

## CAPÍTULO I

### 1.1 Planteamiento del Problema

La humanidad siempre ha buscado la seguridad desde tiempos inmemorables hasta la actualidad, tanta es la búsqueda que se han creado y desarrollado múltiples tecnologías para lograr obtenerla. En el argot de la milicia el término seguridad no existe como tal, sino todo lo contrario se habla de mayores y menores niveles de inseguridad ya que ella es la que siempre está presente.

El alto índice delictivo actual se ha reflejado en el incremento de homicidios, asaltos a residencias, comercios y a agencias bancarias; todo ello representado por los casos de personas que, tratando de sobrevivir, toman decisiones y adoptan soluciones que pudieran llevarlas a situaciones delictivas, provocando inestabilidad social interna de los países latinoamericanos, afectando la Seguridad de dichos países; esto podemos fundamentarlo con el estudio hecho por Irma Arriaga en su publicación de “Seguridad Ciudadana y Violencia en América Latina”.

Caracas es la capital de Venezuela, con una población de 3,2 millones de habitantes y posee una tasa de 130 homicidios por cada 100.000 residentes, teniendo así los índices más altos de violencia brutal en el mundo, esto según un artículo publicado el 01 de octubre del 2008 por la revista Foreign Policy, sumado a otra cantidad de delitos tales como los robos, hacen que esta sea una de las ciudades más inseguras del mundo.

Hasta ahora no se ha conseguido una solución eficaz a este terrible problema de la inseguridad, tan vital para el sano desenvolvimiento de la sociedad. Por estas razones es que urge la necesidad y la iniciativa de implementar políticas de fortalecimiento en esta área que sean cónsonas con la realidad, para así poder lograr frenar y ayudar a disminuir este flagelo que carcome cada día más a la sociedad y no permite lograr un futuro positivo y un mejor país.

Mientras los gobiernos ejecutan las políticas de seguridad ciudadana, son la misma personas las que han tomado otras alternativas encontrado así posibles soluciones en la prevención de los delitos contra su propiedad y han optado por implementar en sus hogares y en sus sitios de trabajo sistemas de seguridad electrónicos que le permitan identificar los posibles delincuentes, reconocer el personal autorizado para el acceso a su propiedad y además vigilar todas las situaciones cotidianas que suceden en el entorno las 24 horas del día.

La seguridad electrónica y de sistemas son muy utilizados hoy en día para resguardar data, objetos, personas entre otras cosas, adicionalmente son utilizadas para identificar a los individuos e incluso software que están haciendo uso de un sitio o lugar físico o virtual en determinado lugar y momento.

Todos estos sistemas pueden ayudar a descubrir y tener pruebas consistentes de fechorías como robos, maltratos, entre otras cosas; sumado a esto a través de ellos se puede llevar un mejor control de los empleados y de lo que ocurre en determinado lugar, fecha y hora; aunado a esto le brindan mayor seguridad y confort ante la situación de criminalidad que viven a diario las personas.

En la actualidad las farmacias no escapan de esta realidad, muchas de ellas implementan la tecnología de los elementos de seguridad electrónica para resguardarse de estos males producidos por la inseguridad; sin embargo no se sabe

con claridad como podrían influir estos sistemas dentro de este tipo de comercio respecto a la seguridad de personas y bienes.

Cabe destacar que entre los factores muy importantes en los negocios está el de la clientela, por la falta de ella estos pueden ir a la quiebra, así mismo en oportunidades las personas al sentirse incomodas por algo en un lugar dejan de frecuentarlo, incluso el mismo personal trabajador al no sentirse bien pueden laborar de forma inadecuada.

Otra de las cosas interesantes a tomar en cuenta es que las farmacias han cambiado sus estrategias de ventas a lo largo de los años, tanto así que en muchas de ellas han incluido una gran gama de misceláneos o productos distintos a los médicos, esta nueva estrategia utilizada por algunos comercios de este estilo lo han hecho para atraer una nueva clientela la cual les permita aumentar sus ventas y ganancias.

Estas nuevas estrategias también han venido con la transformación de algunas farmacias, trayendo como consecuencia el aumento de su tamaño físico y distribución, lo que por consiguiente ha elevado el número de empleados que laboran en las mismas, ello para tratar de atender de un modo más eficiente y eficaz cada lugar de la tienda.

Del mismo modo para mantener una mayor seguridad de los negocios farmacéuticos se han implementado los sistemas de seguridad electrónicos, los cuales en ocasiones son colocados por y con las exigencias de los seguros para poder tener derecho a cobrarlos (esto en caso de que ocurra algún siniestro).

Es por todo esto importante saber cómo influyen los sistemas de seguridad electrónicos sobre los clientes, empleados, mermas y otros elementos del negocio farmacéutico, cabe destacar que existen gran variedad de sistemas de seguridad electrónicos los cuales no se sabe con certeza que influencia tengan sobre este tipo de negocio.

Por estos motivos en este trabajo especial de grado se estudiará que ventajas o desventajas podrían traer estos artefactos a este tipo de negocio, como puede ayudar al marketing, a la disminución de las mermas de inventario y a las diferentes actividades del día a día de este tipo de comercio.

## **1.2 Interrogante de la Investigación**

¿Cómo afecta el servicio de sistemas de seguridad electrónicos a las personas, bienes y servicios de los negocios farmacéuticos ubicados en centros comerciales en la ciudad de Caracas para el año 2010?

## **1.3 Objetivos de la Investigación.**

### **1.3.1 Objetivo General**

Analizar el impacto en el resguardo de personas, bienes y servicios que genera la Seguridad Electrónica sobre los negocios farmacéuticos ubicados en centros comerciales en la Gran Caracas para el año 2010.

### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- 1 Conocer los motivos que llevan a las farmacias a implementar sistemas de seguridad electrónicos.
- 2 Determinar las ventajas y desventajas de los servicios de seguridad electrónicos actuales para las personas, bienes y servicios en las empresas farmacéuticas.
- 3 Identificar las diferentes tecnologías de seguridad utilizadas por las farmacias.
- 4 Identificar como se ven afectadas las personas, bienes y servicios dentro de las farmacias al usar los sistemas de seguridad electrónica.

- 5 Clasificar el nivel en que se ven afectadas las personas, bienes y servicios de las farmacias al utilizar sistemas de seguridad electrónicos.

#### **1.4 Justificación**

Una de las principales preocupaciones de las empresas en general son las mermas o disminución de ganancias a causa de los diferentes modos de robos y atracos lo que causa en muchas ocasiones que las empresas de diferentes estirpes e incluso las farmacias tengan pérdidas exorbitantes a veces hasta llevarlas al punto de la quiebra o cierre.

Hoy en día Caracas es una ciudad muy insegura pues se producen muchos robos y atracos a diario, entre las víctimas de estos delitos encontramos las farmacias, esta investigación contribuirá a saber cuáles elementos de seguridad electrónica evitaren o disminuirán dichos robos para así contribuir a la disminución de la merma.

Adicionalmente esta investigación contribuirá a identificar cuales elementos o herramientas de la seguridad electrónica son las más idóneas y recomendables a ser usadas por las farmacias, cosa que contribuirá a aumentar la ganancia de dichas empresas a través de la disminución de la merma causada por hurtos o robos.

Este trabajo también permitirá saber si estos sistemas electrónicos afectan las actividades diarias de la empresa farmacéutica así como a sus clientes, empleados, ventas y actividades de este tipo de negocio en general. Con ello se podrá tener una mejor idea de cómo y cuáles de estos tipos de servicios pueden beneficiar o no este tipo de negocio en la ciudad de Caracas. Sumado a esto ayudará a tomar a futuro las precauciones necesarias sobre los posibles elementos que se vean afectados a causas de ellos, evitando de este modo posibles situaciones lamentables.

Es elemental el desarrollo de un estudio de mercado para analizar si existe la posibilidad y la necesidad en el área farmacéutica de identificar las herramientas de

Seguridad Electrónica que ayuden a disminuir la merma de inventario en la ciudad de Caracas, Venezuela; adicionalmente, resultaría de mucha ayuda identificar las oportunidades de mercado para ofrecer los productos de seguridad.

Sumado a todo esto, es necesario efectuar este trabajo especial de grado, para desarrollar habilidades en el campo de estudio y poner en práctica conocimientos adquiridos a lo largo del postgrado realizado en la Universidad Católica Andrés Bello y como requisito fundamental para optar al título de Magíster en Administración de Empresas.

### **1.5 Limitaciones de la Investigación.**

- ⇒ Los datos que se obtienen en cuanto a información de seguridad y empresas de este ramo son muy difíciles de conseguir y constantemente está actualizándose.
- ⇒ Poca receptividad por parte del encuestado para la aplicación de la técnica que se defina, lo cual sesga en cierto modo el análisis de los resultados.
- ⇒ Dificultad en el acceso de información de datos actualizados.
- ⇒ Resultados no proyectables a la población, dado que no se identifican tamaños reales de segmentos.
- ⇒ El tiempo para dedicarle a la investigación es limitado, no es el tiempo que se requiere para cubrir un estudio de este tipo, pero hay que recordar que esto nos llevará a tomar decisiones más rápidas, sin dejar de ser efectivas.
- ⇒ Recursos económicos limitados para realizar la investigación.

⇒ La presente investigación se limitará solo a las farmacias ubicadas en centros comerciales.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **2.1 Antecedentes**

En la universidad de Chile para el año 2005 Alberto Brito Martínez presentó un estudio del “Rol del químico-farmacéutico en la gestión de un local de farmacia comunitaria” en el mismo habla de las decisiones tomadas para mejorar el funcionamiento de un local de una compañía de ese país, en una parte de su investigación hace notar que una de las causas de las pérdidas es la merma en los productos del inventario.

En este estudio se plantea que una de las causas fundamentales era el deficiente equipo de seguridad utilizado aunque no se pudo concluir si en realidad era uno de los motivos determinantes de las mermas registradas. Esta investigación abre hasta ciertos puntos la intriga de saber si en realidad los elementos de seguridad electrónica ayudan en gran parte a disminuir las pérdidas, esta también permite identificar en parte si la interacción de múltiples elementos pueden ayudar a disminuir las mermas.

El trabajo referenciado también ayuda a identificar que los sistemas de seguridad no son los únicos que influyen en las mermas, es necesario que todas las herramientas que componen el negocio farmacéutico se relacionen debidamente entre si para lograr un mejor funcionamiento de la industria, permitiendo así también disminuir pérdidas que pudiesen ser controladas.

El estudio que se presenta también tiene en cuenta la Teoría de la Jerarquía de las Necesidades propuesta por Maslow en el cual propone cinco necesidades, las cuales son fisiológicas, seguridad, sociales, estima y autorrealización. El propone que cuando una de ellas queda razonablemente satisfecha la siguiente pasa a ser la dominante.

Al estudiar esta propuesta de este autor podemos ver que se relaciona a esta investigación en el escalafón de seguridad (el cual indica la protección y defensa de daños físicos y emocionales que puede tener el individuo), en este peldaño se ubican estos sistemas los cuales brindan este confort, lo interesante del caso es saber si los niveles de satisfacción que generan son suficientes para que la prioridad de necesidad pase al siguiente nivel.

Jeimy J. Cano en el año 2004 en su publicación titulada “Inseguridad informática: Un concepto dual en la seguridad informática” nos muestra los conceptos de seguridad e inseguridad expresado en el mundo de la computación; de este artículo podemos resaltar que en la actualidad las técnicas de ataque de los individuos maliciosos han avanzado mucho, a tal nivel de que es necesario utilizar nuevas tecnología para mejorar la protección de los negocios en diferentes niveles.

Es importante recalcar que en cierto modo este artículo hace referencia al riesgo que puede correr el negocio al no valorar o tomar debidamente en cuenta el concepto de seguridad e inseguridad en las organizaciones o empresas y que debido a esto en muchas ocasiones pueden ocurrir pérdidas y debacles que se pueden evitar.

Como se podrá notar al redor de los años la forma de comercializar ha variado permitiendo de este modo utilizar nuevos medios y sistemas para lograr así tener mayores ganancias. Así cómo ha evolucionado el mundo de las telecomunicaciones ha también progresado el mundo de los negocios a tal punto de que las técnicas de seguridad han variado motivado al cambio de herramientas comunicacionales, tal y

como se puede notar en el artículo publicado por Gladys Stella Rodríguez titulado “El comercio electrónico y algunas nociones de seguridad”.

Es importante recalcar que en la publicación antes nombrada se hace mención de diversas tecnologías para preservar la seguridad y confidencialidad en los sistemas de información; cabe destacar que en el mismo se expresa que se debe hacer un plan de reconstrucción de los sistemas de seguridad tradicionales, esto motivado a que la tecnología y los tiempos han cambiado y tal vez los antiguos métodos necesiten ser completados.

## **2.2 Bases Conceptuales**

A continuación se tratan algunos conceptos que se encuentran involucrados en el contexto del problema planteado:

### **2.2.1 Intrusión**

Es la entrada forzada a un área restringida con el propósito del robo, vandalismo, o el uso impropio asociado con amenazas, extorsión y las consecuencias resultantes. En su sentido más amplio, la intrusión cubre todos los actos delictivos. Para evitar estos inconvenientes que pueden causar pérdidas a las empresas se han creado diferentes medios electrónicos de detección.

### **2.2.2 Sistema de Protección**

Estos son todos aquellos equipos, controles, medidas de organización para la detección automática de la entrada desautorizada, con el objetivo de detectar la intrusión lo más pronto posible e introducir las medidas silenciosas o claramente perceptibles convenientes para prevenir pérdidas.

### **2.2.3 Conceptos de Vigilancia**

Según lo que deseemos vigilar podríamos decir que este concepto se puede clasificar en:

#### **2.2.3.1 Vigilancia del Perímetro.**

Es cuando se desea proteger o advertir de la entrada ilegal a una propiedad, en este punto se desea identificar la penetración no autorizada de un intruso a una limitación dada, ello sin que este aún haya irrumpido en el edificio o local establecido dentro del cerco establecido.

#### **2.2.3.2 Vigilancia Periférica**

En este caso el objetivo es alertar del peligro en la periferia de un edificio. En este caso se advertirá cuando el intruso intente o ingrese al local que se encuentra dentro del perímetro, es importante recalcar que este sistema de vigilancia solo identifica la irrupción a la edificación más no identificará al individuo no autorizado si está adentro de la misma.

#### **2.2.3.3 Vigilancia del Vestíbulo**

Se advertirá de la entrada ilegal al edificio, en este caso se identificará al individuo no autorizado solo si se encuentra dentro del local no si se encuentra en la periferia o tratando de irrumpirla, es importante recalcar esto, porque solo abarca la parte interna de la construcción.

#### **2.2.3.4 Vigilancia de Objeto**

Consiste en identificar el peligro sobre los objetos individuales en un edificio. Este concepto es el que se aplica sobre todo a la vigilancia de objetos de mucho valor

como lo pueden ser cajas fuertes, cuadros y esculturas de artistas reconocidos, joyas, documentos entre otros.

#### **2.2.3.5 Vigilancia de Atraco**

Es cuando se da una alarma (silenciosa o audible) o se graba el incidente fotográficamente para tener pruebas del hecho delictivo. En ocasiones cuando se da una advertencia sonora es para avisar a las personas cercanas al local que alguien ha irrumpido ilegalmente e incluso posiblemente espantar al individuo agresor.

#### **2.2.3.6 Control de Acceso**

Son los sistemas utilizados para restringir el acceso a un edificio a ciertas personas determinados, este sistema es el comúnmente se usa para permitir el paso de los empleados a sus sitio de trabajo e incluso se utiliza para restringir el acceso del personal laboral a ciertas áreas de la empresa.

Los sistemas de detección de intruso son todos aquellos que se utilizan para descubrir los intentos de intrusión no autorizada de un individuo, esto a través de la detección de cambio de formas, posición, movimiento, sonido del aire y de la estructura, cambio de temperatura entre otros.

Dentro de estos sistemas encontramos detectores de diferentes tipos entre ellos los automáticos los cuales se encargan de supervisar zonas definidas como pasillos, cuartos y objetos. También encontramos los puntos de llamada manual que permiten al personal presente activar una alarma la cual puede ser silenciosa o sonora y que a su vez puede generar otros eventos como llamar a alguien o que las cámaras comiencen a grabar más imágenes por segundo.

Todos estos detectores se conectan a una unida de control la cual es el cerebro del sistema, entre las más modernas encontramos las controladas por

microprocesadores, estos pueden ser programados para dar señales de alarma según ciertos eventos. Estos elementos tienen que ser conectados a una línea de detección direccionable la cual permite indicar la dirección o localización de todos los detectores conectados.

Es importante tomar en cuenta que para una mayor protección las unidades de control y las líneas de protección deben estar bien resguardadas y deben ser supervisadas constantemente para evitar sabotajes en ellas y en los detectores. El sistema adicionalmente debe indicar y alertar en la medida de lo posible cualquier intento de sabotaje, esto se conoce como Inmunidad Anti sabotaje.

## **2.2.4 Normas y Requisitos**

### **2.2.4.1 Normas para los Sistemas de Detección de intruso**

Actualmente no existe una norma específica para los sistemas de detección intrusos en Venezuela, sin embargo varios organismos internacionales están trabajando actualmente en esto. A nivel internacional hay varios países que poseen normas vigentes que especifican los requisitos cualitativos para estos sistemas de detección de intrusos.

### **2.2.4.2 Requisitos para el Sistema de Detección de Intrusos**

En general estos aseguran la fiabilidad del funcionamiento de estos sistemas, actualmente estos pueden ser pedidos o exigidos por diferentes entes como lo pueden ser compañías de seguros, policía, ministerios, autoridades, asociaciones e incluso clientes.

### **2.2.4.3 Prueba y aprobaciones de las instrucciones para los sistemas de detección de intruso**

Esta es un parte fundamental porque permite saber el funcionamiento de los sistemas, en muchas ocasiones las industrias nacionales o compañías de seguros tienen sus propios patrones para estos sistemas de protección, los cuales son establecidos para asegurar una mejor labor de los mismos a través de pruebas especiales.

### **2.2.5 Principios de Detección**

Existen dos principios de detección según la forma que operan los cuales son pasivos o activos.

#### **2.2.5.1 Sistemas de detección pasivos**

Estos son los sistemas que se encargan de detectar todos los cambios efectuados en el ambiente y a través del análisis de estas condiciones determinar si existe un riesgo el cual pueda generar una alarma, ellos operan según un patrón de referencia mientras más estables sean estos valores básicos más bajo será el riesgo de falsas alarmas.

Entre algunos de estos de estos tipos de sistemas detectores podemos encontrar: detectores de movimiento infrarrojos pasivos, detectores sísmicos, contactos de vibración, protección de cuadro, detectores de rompimiento de vidrio, detectores sónicos, detectores de contacto entre otros.

#### **2.2.5.2 Sistemas de detección activos**

Son sistemas de detección que operan a través de un transmisor que emite señales definidas las cuales son recibidas por un receptor el cual se encarga de supervisarlas,

cualquier fluctuación o variación inadecuada en la misma puede generar una señal de alarma, por este motivo estos detectores tienden a tener un sistema de detección bueno.

En muchas ocasiones podemos encontrar que los transmisores y los receptores de señal pueden estar incorporados en un solo elemento. Entre los sistemas de detección activos podemos encontrar: detectores ultrasónicos, barreras ligeras, detectores de microondas y detectores de cambio de campo.

Actualmente existe una gran gama de productos y sistemas electrónicos para brindar una mayor seguridad física a las empresas entre ellos podemos encontrar:

## **2.2.6 Sistemas contra Robo y Atraco**

### **2.2.6.1 Detectores Sísmicos**

Son sistemas pasivos que se encargan de detectar los sonidos sobre superficies duras, según sea la amplitud de este dicha herramienta emitirá o no una señal de alarma, los buenos detectores correctamente aplicados tienen la capacidad de detectar casi todos los métodos de ataque a paredes, techos, suelos, puertas, cajas fuertes entre otros.

### **2.2.6.2 Detectores de Rompimiento de Vidrio**

Este tipo de circuito es utilizado para detectar las vibraciones de los vidrios a través de los sonidos que producen al ser golpeados, los mismos van pegados a la superficie del elemento que se quiere proteger, estos sistemas son pasivos deben graduarse de tal forma que no produzca falsas alarmas todo el tiempo, por lo general la frecuencia de rompimiento de los cristales es de 0,1 a 1 MHz.

### **2.2.6.3 Dispositivo de Protección de Cuadros**

Este es un sistema de detección pasivo que se encarga captar los cambios de tensión generados por un objeto colgado, según el análisis de estas señales emitirá en un momento y circunstancia dada una señal de alarma o no; estos detectores pueden ser usados para proteger cuadros, armas, alfombras, mascararas o cualquier otro elemento guindado a una pared.

### **2.2.6.4 Detectores Infrarrojos Pasivos**

Todos los objetos y seres viviente emitimos un nivel de energía infrarroja, estos aparatos son usados para medirla e identificar los cambios ella sobre un ambiente dado permitiendo identificar a una persona si pasa por la zona protegida, esto se debe a que el detector identifica los cambios de energía ocurren en un lugar.

### **2.2.6.5 Barreras Infrarrojas**

Este es un sistema electrónico activo que emite señales infrarrojas a través de un emisor y son recibidas por un receptor óptico el cual la mide y analiza su intensidad, según dicho razonamiento el circuito tomará la decisión de emitir o no una señal de alarma; estos pueden ser usados al aire libre aunque para ello es importante que sean supervisados periódicamente.

### **2.2.6.6 Detector de Movimiento Ultrasónico**

A través de este circuito activo es posible emitir ondas de sonido continuas en una frecuencia inaudible las cuales son luego analizadas por un receptor el cual analizará y evaluara el cambio de frecuencia en el ambiente para luego determinar si debe o no emitir una señal de alerta. En muchos países está prohibido su uso porque tienden a afectar a los animales.

#### **2.2.6.7 Detector de Movimiento de Microondas.**

Es muy parecido al detector de movimiento ultrasónico por actuar bajo el mismo principio lo único es que este detector actúa detectando ondas de alta frecuencia entre 9 y 10GHz. En la actualidad casi no son usados por ser muy sensibles y causar por lo tanto muchas falsas alarmas, adicionalmente a esto según el rango que trabaje este aparato será necesario un permiso de las autoridades de las telecomunicaciones.

#### **2.2.6.8 Barreras de microondas**

Consiste en un circuito activo que genera un campo magnético de 10GHz el cual es emitido por un transmisor y es captado por un receptor el cual se encarga de analizar los cambios de señales dentro del rango protegido, este sistema actúa bajo un principio muy parecido al de barras infrarrojas protegiendo así solamente un segmento y no todo el ambiente. Estos sistemas de microondas tienden a ser muy sensibles y por lo tanto generan muchas falsas alarmas por ello se tiende a no utilizarlos.

#### **2.2.6.9 Sistemas Detector de Campo Magnético**

Es un sistema activo compuesto por dos cables coaxiales colocados en el subsuelo con aperturas definidas en su blindaje, uno de ellos cumple la función de transmisor y el otro actúa como receptor, de esta forma con una señal de 40MHz se genera un campo magnético alrededor de ellos sobre sus salidas de escape, cualquier movimiento detectado dentro de este campo será captado y según sea el caso se emitirá una alarma.

#### **2.2.6.10 Detector de Vibración**

Son sistemas de circuitos que permiten detectar las vibraciones causadas por diferentes agentes a una superficie, este artefacto se encarga de analizar estas

vibraciones y según sea el caso se emitirá una señal, estos elementos pueden ser usados para supervisar cristal de vidrio, ladrillos de vidrio, superficies cubiertas de vidrio, vidrio multicapas entre otros, aunque es importante recalcar que su capacidad se ve limitada para el acero, concreto, madera y plástico.

#### **2.2.6.11 Contactos Magnéticos**

Está compuesto por un interruptor de lengüeta y un imán ambas colocadas sobre el objeto que se desea mantener seguro ello para que cuando se junten se cierren, de tal modo que si se separan se produzca una alarma. Este tipo de sistema es utilizado para señalar la apertura de puertas, ventanas, cajas de equipos, entre otros elementos.

#### **2.2.6.12 Contactos de Supervisión**

Son herramientas que están compuestas por un microinterruptor el cual por lo general se utiliza para supervisar la posición de cerrojos en los sistemas de supervisión de cerraduras, puertas, ventanas, armarios, cajas de equipos, entre otros, vale la pena recalcar que este tipo de sistema es del tipo pasivo.

#### **2.2.6.13 Protección de Superficie**

Son sistemas compuestos por una serie de cables eléctricos en bucles o en red los cuales pueden cubrir la superficie del elemento que se desea proteger, al cortarse la transmisión supervisada se produce una señal de alarma. Este tipo de herramienta es recomendable usarla para vigilar paredes, puertas, cajas de equipos, entre otros.

#### **2.2.6.14 Alarma de vidriera**

En este caso se inspeccionara constantemente un vidrio a través de un circuito cerrado el cual está compuesto por conductores eléctricos los cuales son colocados

como cables en el cristal, esto como si fuera un pequeño bucle soldado a la superficie de este.

#### **2.2.6.15 Puntos de Llamada Manual**

Son interruptores utilizados para activar un sistema de alerta manualmente, este puede generar varios eventos según como este programado el sistema, los mismos pueden ser la activación de alarmas sonoras o insonoras, activación de cámaras, llamadas, entre otros, estos sistemas pueden ser instalados en diferentes puntos de un local.

#### **2.2.6.16 Barras de pie para atraco**

Esta se utiliza para activar un sistema de alarma con el pie tienen la misma funcionalidad que los puntos de llamada manual lo único que cambia es el modo de activación, ellas pueden ser ajustadas a escritorios, mostradores; por lo general este tipo de interruptor está compuesto por un pedal de 60 cm.

#### **2.2.6.17 Sistema de detección de Radio**

Consiste en un interruptor inalámbrico que activa el sistema de alarma a través de una conexión radial, por lo general son utilizados en localidades que poseen vigilantes, personal de seguridad o entes similares, este tipo de herramienta posee un receptor central que evalúa las señales para la activación de una señal de alerta, el mismo puede activarse de forma manual o por un cambio de posición del cuerpo como por ejemplo a causa de hombre herido o muerto.

#### **2.2.7 Circuito Cerrado de Televisión (CCTV)**

Es un sistema de visión el cual ser accedido de distintas formas ya sea de una red local o global como Internet, estos tipos de circuitos no necesariamente tienen que ser

cerrados tal como lo dice su nombre, podemos encontrarlos también abiertos los cuales se pueden activar al momento que detecten un cambio en el ambiente que se encuentran vigilando.

Los CCTV esencialmente pueden estar compuestos por diferentes números de cámaras instalados en diferentes sitios de un local o zona a vigilar, las mismas a través de una red de cables se pueden conectar a un sistema central el cual permite monitorear diferentes lugares a distancia de un solo punto, adicionalmente estas imágenes pueden ser grabadas permitiendo así llevar un registro de todo lo que acontece en diferentes lugares.

Inicialmente existían sistemas que graban a través de cintas lo cual generaba inconvenientes porque al momento de cambiarla se perdía parte de la información ello por no poder grabar durante ese momento, luego vino la segunda generación la cual permitió digitalizar las imágenes lo cual permitió guardar estas filmaciones en discos duros, los cuales a su vez permitían agilizar los procesos de búsqueda y acceso a distancia, esta generación también permitió agregar los detectores de movimientos.

La tercera generación consiste en sistemas digitales inteligentes los cuales permiten reconocer placas, individuos, objetos extraviados o dejados por mucho tiempo en un lugar (como posibles bombas), acciones sospechosas, personas sin movimiento o que caminan en dirección opuesta a las demás, entre otras cosas, estos sistemas son conocidos como Sistemas Digitales de Manejo de Video o por sus siglas en inglés DVMS.

En la actualidad estos tipos de sistemas lo podemos encontrar en el metro de Londres en donde ayuda a monitorear las conductas de las personas. Estos tipos de circuitos pueden ser integrados con otros como lo son los de acceso para identificar a los individuos que están entrando en determinado momento a un lugar. Según

Novenca Security Systems existen casos donde gracias a la implementación de los DVMS se ha podido reducir las pérdidas hasta un 90%.

Existe también algo llamado IPTV (Internet Protocol Tele Visión) el cual es un circuito de video bajo IP (Internet Protocol), esto permite integrar a través de las redes un conjunto de cámaras las cuales hacen el procesamiento dentro de ellas, y pueden enviar la información a través de una LAN (red local) o una WAN (red global) o Internet.

Este ultimo tipo de circuito utiliza las redes Ethernet la cuales son las responsables hoy en día de la comunicación interna dentro de las empresas (es decir dentro de ellas es que fluye la información digital computarizadas), como se podrá notar al utilizar el mismo sistema de cableado se puede ahorrar costos y espacios en instalaciones físicas.

Aunque la tecnología IPTV es una de las más recientes y de punta en muchas ocasiones se evita utilizarlas, ello porque tienden a colapsar las redes motivado a que mayormente la velocidad de transmisión hoy en día en las redes de las empresas es de 100 Mbps (Mega bytes por segundo), para evitar esto es necesario montar otro sistema de cableado lo que a su vez no permite ahorrar costo y espacio en esto, adicionalmente este tipo de solución tiende a ser más costosa que los demás sistemas de videos como DVMS.

Todos estos sistemas de circuitos cerrados son utilizados para identificar cambios a través de video cámaras las cuales pueden llevar un registro de forma centralizada en un sitio determinado, estos también ayudan a mantener la vigilancia sin necesidad de implementar tanto personal. Su debida implementación puede ayudar a comprobar o descubrir robos, identificar individuos, placas, en ocasiones pueden dar pruebas para las futuras demostraciones de siniestros o eventos a los seguros.

### **2.2.8 Sistemas de Accesos Electrónicos**

Estos son los circuitos que permiten restringir el acceso a un lugar específico permitiendo así controlar al personal que pueda acceder a ciertas áreas, estos funcionan de forma autónoma es decir no es necesario que un individuo este constantemente vigilando a ver quiénes pueden entrar o no en determinado momento a un lugar.

En la actualidad existen varios sistemas de accesos electrónicos entre ellos los sistemas de tarjetas magnéticas que son los que se usan común mente en las empresas para controlar la entrada de su personal, otros son los sistemas biométricos que sirven para identificar a los individuos a través de sus características físicas. Estos sistemas bien implementados pueden ayudar a otras cosas como llevar el control de entrada y salida de los trabajadores y la verificación de las horas laboradas de cada uno.

### **2.2.9 Sistemas Anti Incendio (fire sprinkler)**

Son aquellos que permiten controlar los incendios en un determinado lugar y momento, consisten en una salida de agua bloqueada por una especie de llave que contiene una capsula de cristal que contiene un líquido la cual no permite el paso del agua. El contenido de ella se expande con la temperatura al igual que lo hace el líquido dentro de un termómetro.

Al romperse la capsula esta llave permite el paso del agua la cual puede apagar o aplacar gran parte del incendio o en ocasiones disminuir la temperatura si es lo que se desea, dependiendo del color de la misma varía la temperatura de activación, algunas son verdes y funcionan a 93 °C y otras son rojas se revientan a 68 °C. Estos sistemas pueden ayudar a salvar vidas, infraestructuras, evitar pérdidas materiales entre otras cosas.

### **2.2.10 Etiquetas antirrobo (Check point)**

Son dispositivos utilizados para disminuir los robos de productos o mercancía de un lugar dado, consiste en colocar una etiqueta en el producto que se desea proteger y a través de la integración con un sistema informático y de antenas se puede determinar si el producto ha salido o no de un lugar específico.

Por lo general en los negocios se colocan las antenas en la entrada del local para así determinar si los productos marcados con estas etiquetas ha salido o no; si el objeto con esta particular pasa por estas antenas y no ha sido desactivado inmediatamente se activará una alarma.

Para desactivar estas etiquetas es necesario registrar en el sistema informático que el producto fue vendido, y a partir de ese momento el mismo podrá pasar por las antenas de detección sin causar que estas activen las alarmas. Cabe destacar que esta no es la única manera de hacer que estos sistemas se desactiven pues existen trajes y aparatos especiales creados para este fin y de este modo cometer fechorías.

### **2.2.11 Merma**

Para efectos de este trabajo especial de grado se considerará este concepto como el costo generado por la desaparición física de cualquier objeto que forme parte de un inventario, dichos suceso no es causado por su venta sino por otros motivos como robos, descomposición entre otras causas.

### **2.2.12 Liderazgo**

Según Stephen Robbins en su libro comportamiento organizacional el liderazgo es la capacidad que tiene una persona de influenciar a un grupo y de este modo conseguir sus objetivos o meta. Es importante tomar en cuenta si los individuos con

estas características poseen alguna relación o influencia con los sistemas de seguridad electrónicos.

Adicionalmente a esto como propone Daniel Goleman es importante estudiar el arte de la influencia; relacionando esto con el presente estudio, es posible que como consecuencia de implementar este tipo de seguridad algún personal que labore en este comercio este siendo afectado emocionalmente, lo que a su vez puede generar una réplica de esta aptitud en el resto de los trabajadores.

### **2.2.13 Modelo de las cinco fuerzas de Porter**

Actualmente este modelo es una de las herramientas más utilizadas para analizar la competencia en un sector de la industria, en un determinado país o región, el mismo se basa en el supuesto de que los participantes compiten entre sí por apropiarse de la mayor porción que sea posible de los beneficios extraordinarios generados en el sector.

La competencia mencionada en dicho modelo no solamente se refiere a aumentar la participación en el mercado, que ocurre con las empresas que poseen productos similares, sino que también se refiere a la competencia por los beneficios extraordinarios que se producen entre las empresas y sus clientes, entre las empresas y sus proveedores.

Este modelo se basa en cinco fuerzas las cuales son: el ingreso potencial de nuevos competidores, la intensidad de la rivalidad entre los competidores actuales, la presión de los productos sustitutos, el poder de negociación que ejercen los proveedores y el poder de negociación que ejercen los clientes o compradores.

Este modelo puede expresarse de la siguiente manera



**Figura 2.1 Modelo de las 5 fuerzas de Porter**  
Fuente: (Porter, 1980)

Es importante destacar que en el negocio farmacéutico existe una gran competencia y a los clientes no les cuesta mucho cambiar de farmacia, por lo cual muchas de ellas para atraer una mayor clientela, optan por ofrecer una mayor gama de productos para de este modo minimizar el efecto producido por la fuerza de sus competidores.

### **2.2.14 Las 4 P's de Kotler**

Estas 4 P's simbolizan producto, precio, plaza y promoción los cuales son elementos importantes dentro del marketing motivado a que la empresa puede diferenciarse por tener variedad de productos, bajos precios, prestar un buen servicio entre otros. Es importante destacar que las estrategias de mercadeo que se puedan obtener luego de analizar las 4 P's se ven influenciadas por los costos que conllevan hacer un producto, trasladarlo o prestar un servicio, puntos importantes que se deben tomar en cuenta al manejar cualquier negocio incluyendo incluso el farmacéutico.

### **2.2.15 La cadena de valor**

Esta herramienta ha permitido el desarrollo estratégico de las organizaciones a través de la armonización de la estructura de los procesos, actualmente las farmacias han tratado de incrementar el valor agregado de su negocio a través de la mejora de servicios e incrementando los misceláneos dentro de sus locales para así satisfacer de mejor manera las necesidades del cliente.

Todo esto se ha estado logrando gracias a ciclos de innovación, de operaciones y servicios pos-venta establecidos en este y otros tipos de negocios; y una de las oportunidades encontradas han sido la introducción de una mayor gama de productos y servicios dentro de estos locales. Estos logros pueden verse de mejor modo al ver la siguiente ilustración.



**Figura 2.2 Cadena de valor extendida**  
**Fuente: (kaplan y Norton, 1996)**

Cabe destacar que una de las necesidades identificadas en los clientes ha sido la seguridad debido a los grande índices de violencia y delitos que hay hoy en día en la sociedad, para solventar esta necesidad, varias farmacias han implementado los sistemas de seguridad electrónicos como proceso de apoyo y de valor agregado para de este modo satisfacer a los compradores.



**Figura 2.3 Cadena de valor**  
**Fuente: (Porter, 1985)**

### 2.2.16 Matriz DOFA (Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas)

Esta es una herramienta de planificación estratégica en la cual se representan las oportunidades y amenazas del entorno y las fortalezas y debilidades de la empresa, corporación o unidad de negocio.

Oportunidades	Amenazas
Fortalezas	Debilidades

**Figura 2.4 Matriz DOFA**  
**Fuente (Weihrich, 1982)**

	Oportunidades	Amenazas
Fortaleza	Estrategias ofensiva	Estrategias reactivas
Debilidades	Estrategias adaptativas	Estrategias defensivas

**Figura 2.4 Matriz DOFA**  
**Fuente (Weihrich, 1982)**

Al utilizar esta herramienta en el presente estudio, podremos notar que unas de las amenazas que se le están presentando a estos tipos de farmacias son las mermas y la inseguridad causa por violencia, crímenes, robos entre otros, luego al ver las oportunidades podríamos notar que los avances tecnológicas han podido mejorar la seguridad implementando sistemas electrónicos y es por ello que muchos de estos negocios que hoy en día tienen la oportunidad de adquirir estos productos los compran para minimizar estratégicamente estas amenazas.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

A continuación se indicará la metodología a seguir en la presente investigación para obtener los diferentes resultados. De este modo se explicará el nivel en que se encuentra enmarcada, modalidad del proyecto y las diferentes técnicas e instrumentos de recolección de datos que serán usados en el mismo.

#### **3.1 Nivel del proyecto y Modalidad del proyecto**

Tomando en cuenta la problemática y objetivos propuestos en esta investigación, podemos decir que la misma corresponde a la clasificación del tipo exploratoria, motivado a que una investigación de este nivel es la que permite obtener una nueva hipótesis a través de la diferente data e información recolectada, esto según Fidias Arias en su libro “El proyecto de Investigación Introducción a la Metodología Científica”.

Las investigaciones exploratorias ayudan presentar una visión sobre un tema u objeto desconocido. Estas permiten obtener nuevos datos los cuales pueden ayudar a formular de forma más precisa los problemas, adicionalmente a esto, a través de ellas se obtiene información que favorece a la formulación de hipótesis sobre los mismos, todo esto según Fidias Arias.

Al pertenecer esta investigación dentro de esta clasificación, se permitirá establecer de mejor manera el impacto de la seguridad electrónica sobre el negocio farmacéutico en la ciudad de Caracas, ya que estas hipótesis serán el resultado de las mediciones hechas a través de instrumentos como entrevistas y encuestas, las cuales darán mayor fiabilidad a esta investigación.

Este trabajo también se encuentra enmarcado bajo la modalidad de investigación de campo e investigación documental. Se puede decir que la investigación documental es “el proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas”. (Arias, 2004, p.25)

Esta investigación queda enmarcada bajo esta modalidad motivado a que se revisarán las diferentes documentaciones existentes relacionadas a esta problemática, objetivos y alcances. Estos conocimientos podrán ayudar a obtener mejores conclusiones y a tomar decisiones más idóneas concernientes a este proyecto.

Una investigación de campo consiste en el análisis sistemático de problemas en la realidad, con la finalidad de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, para así explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia. En este tipo de investigación los datos son recogidos en forma directa de la realidad (Ob.cit.).

El proyecto se ubica dentro de esta categoría, debido a que la información es obtenida directamente del lugar y con los usuarios afectados o involucrados con el proyecto.

### **3.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la elaboración de este trabajo de investigación se utilizarán las técnicas de análisis de documental la cual permitirá tener una mejor idea y conocimiento sobre

los diferentes elementos electrónicos utilizados para dar mayor seguridad a las empresas.

Serán utilizadas las técnicas de encuesta oral y escrita para tener una mejor perspectiva de las ideas y tendencias de las personas con respecto al tema de la investigación, aunado a esto también se efectuarán entrevistas estructuradas y no estructuradas para conocer las ideas, pensamientos y sugerencias que pueda tener el personal calificado.

Las entrevistas (encontradas en el anexo) serán efectuadas a gerentes, dueños de farmacias o expertos que conozcan sobre el negocio farmacéutico y los sistemas de seguridad electrónica, ello con el fin de obtener la información más fiable posible a través de personas con conocimiento en la materia a estudiar. Con respecto a las encuestas (encontradas en los anexos) serán aplicadas tanto a empleados como clientes de farmacias ubicadas en centros comerciales en la Gran Caracas.

Para relacionar mejor cada uno de estas técnicas e instrumentos de recolecciones de datos se utilizará el método Delphi adaptado a la situación planteada, este método consiste en un proceso repetitivo basado en la iteración y mejora continua de cuestionarios discusión con expertos. En el caso de esta investigación se utilizará el método Delphi haciendo en primera instancia una entrevista a expertos y basado en el resultado de las mismas se armaran las encuestas como segundo medio iterativo.

Las encuestas según el artículo “Encuestas y representación ciudadana. Artículos de opinión” hoy en día este instrumento resulta muy importante e interesante para obtener información y estadísticas sobre el pensamiento y la población existente en determinado lugar, es por este motivo que para efectos de este estudio se utilizará para obtener resultados más efectivos.

Con esto queremos decir que en primera instancia se hará un estudio documental de la situación planteada y en base a la información obtenida de indagar de estas

fuentes, se efectuarán dos entrevista a expertos (gerentes y dueños de farmacias) la cual tendrá la particularidad de ser abierta la primera, ello con el motivo de obtener la mayor información posible sobre cómo afecta la seguridad electrónica a este tipo de negocio y como paso siguiente se efectuará una más cerrada para obtener información más detallada (sobre personas, bienes y servicios afectados), luego como siguiente paso y fundamentado en los resultados antes obtenidos se procederá a efectuar una encuesta para lograr medir el impacto que genera la seguridad electrónica sobre este tipo de negocio (para mayor referencia de estos instrumentos a aplicar, ver anexos).

Para tener una mayor certeza y fiabilidad en los resultados se aplicará una encuesta, la misma será efectuada a 100 personas lo cual para una población infinita nos da un error de 10% con un nivel de confianza del 96%, esto nos dará mayor seguridad de que los resultados que obtengamos tiendan a ser lo más reales posibles.

Todo esto es obtenido a través de la formula  $n = Z^2 / (4 \epsilon^2)$  la cual es aplicada para poblaciones infinitas, donde “Z” es el nivel de confianza, “ε” es el error medido en porcentaje y “n” representa el número de personas encuestadas en nuestro caso, por lo tanto sabiendo que para un  $Z_{96\%}=2$ ; un  $\epsilon=10\%$  y sustituyendo en la misma nos queda lo siguiente:

$$n = \frac{2^2}{4 \times (0,1)^2}$$

Como se podrá notar esto nos da como resultado  $n = 100$ , lo que indica que se deben efectuar esa cantidad de encuestas para obtener los niveles de confianza y error antes especificados. Las personas a las que se les aplicará este instrumento son todas aquellas relacionadas con este tipo de negocio, tales como clientes y empleados de las farmacias, ello con el objetivo de tener mayor exactitud en los resultados que se vallan a obtener.

Luego para efectuar un mejor análisis de la información obtenida a través de todas las encuestas, se procederá a efectuar gráficos porcentuales los cuales servirán para medir el impacto que genera la seguridad electrónica en el negocio farmacéutico en la ciudad de Caracas para el año 2010.

Adicionalmente a esto y para complementar la presente investigación se utilizará la técnica de observación directa, la cual servirá para obtener una mayor data sobre el ambiente y personas que se inmiscuyen o relacionan con la misma, ello permitirá hacer un estudio en el sitio de los factores afectados y a su vez ayudará identificar nuevos elementos los cuales podrán ser medidos de una vez a través de esta técnica.

Al momento de obtener la data resultante de los instrumentos aplicados, para tener un mayor orden en la información y así de este modo analizarla mejor, se procederá a tabular los resultados de las entrevistas, a graficar y sacar las respectivas estadísticas resultantes de las encuestas y finalmente describir el resultado obtenido en la observación in situ.

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1 Entrevista a expertos**

Para un mejor análisis de la situación planteada en esta investigación se procedió a realizar un estudio cuantitativo a través de entrevistas a expertos (gerentes y dueños de farmacias), con las cuales se pudo obtener los siguientes resultados:

**Tabla 4.1 Cuadro de Entrevistas a expertos para el Análisis del Impacto que Genera la Seguridad Electrónica sobre el negocio Farmacéutico en la Gran Caracas (Primera Entrevista)**

	<b>Preguntas</b>	<b>Elizabeth Martínez “Farmayor” Lugar: La India</b>	<b>Carlos Freitas “SAAS” Lugar: El Paraíso</b>	<b>Gustavo Acevedo “Multifarmacia Agedalca CA” Lugar: El Paraíso</b>	<b>Ramón Valero “Farmatodo” Lugar: El Paraíso</b>	<b>Ángel Labrador “Farmatodo” Lugar: Sabana Grande</b>	<b>Yanelis López “Provemed” Lugar: Sabana Grande</b>	<b>Vladimir Boscan “Farmarket” Lugar: Sabana Grande</b>	<b>Conclusiones</b>
<b>1</b>	<b>¿Cuáles fueron los motivos principales que lo llevaron a tomar la decisión de montar un sistema de seguridad electrónico en su empresa?</b>	Manejo, agilidad de recepción y seguridad de productos	Hurtos en un 90%, protección y control del personal.	Inseguridad, protección al cliente y al empleado	Inseguridad y los niveles de Merma	Robos, hurtos, falta de control de la mercancía	Como medida preventiva ante los robos	Los robos porque causan muchas perdidas	La inseguridad, robos, protección y control de mercancías y personal
<b>2</b>	<b>¿Qué factores considera usted que afectan los sistemas de seguridad electrónicos, como los afectan y en qué nivel?</b>	Ayuda a la disminución de la pérdida de productos, no está seguro en qué nivel.	Ayuda a disminuir las pérdidas por hurtos, alrededor de 30% - 35%	Disminuye mermas por robos pero no se está seguro de cuanto	Disminución de robos de un 30% a un 40%	Pueden incomodar a los clientes si son muy invasivos o visibles, ayuda a vigilar al personal, ayuda a disminuir mermas más o menos en un 50%	Ayuda a disminuir aproximadamente un 75% de las mermas	Ayuda a disminuir las mermas permitiendo también a su vez contar con pruebas para comprobar lo que ocurrió	Disminuye mermas entre un 30%-75%, pueden incomodar a los clientes y ayuda a vigilar al personal
<b>3</b>	<b>¿Cómo benefician los sistemas de seguridad electrónicos a la empresa?</b>	Atrae a los clientes, ayuda a disminuir mermas	Evita pérdidas, mejora la seguridad y el servicio al público a lo que estos saben	Evitar mermas, vigilancia de empleados y despachos	Ayuda al control de mermas y personal de la empresa y despachos	Disminuye las mermas y ayuda a vigilar a los empleados.	Permiten disminuir mermas y vigilar productos y el personal.	Ayuda a disminuir las mermas, a anticipar posibles situaciones al	Atrae a clientes, ayuda a disminuir mermas, mejora la seguridad y el servicio, permite

			que son vigilados					visualizar comportamientos, permite controlar y vigilar al personal y productos.	vigilar empleados, productos y despachos, adicionalmente a esto permite anticiparse a posibles situaciones al ver conductas irregulares
4	<b>¿Cuáles son las desventajas o contras que le generan los sistemas de seguridad electrónicos?</b>	Ninguna	Hay que efectuar mantenimiento sino se hace se puede perder un mes de servicio	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Tienden a ser costosos, hay que tener una persona controlando directamente las cámaras (si las posee)	Efectuar los mantenimientos pues si no se hacen se pueden causar pérdidas de servicios, la seguridad electrónica tiende a ser costosa, y algunos sistemas requieren un personal que lo controle constantemente
5	<b>¿Cuán importante considera usted son los sistemas de seguridad electrónica para la farmacia y porque?</b>	Mucho pues permiten controlar a clientes y personal	Fundamental hasta que no se tienen no se comienza el día pues brindan seguridad	Importantisimo pues brindan seguridad, disminuye o perdidas e intimida a la personas que tienen malas intenciones	Muy importante porque permite visualizar las personas y la mercancía	Importante pues permite el control de robos internos y externos, permite verificar transacciones	Mucha pues permite disminuir mermas y controlar al personal	Muy importantes porque permite controlar a los clientes y al personal	Son muy importantes pues permiten controlar al personal y clientes, ayudan a disminuir las mermas, brindan seguridad e intimidan a los mal intencionados

6	<p><b>¿Ha utilizado los sistemas de seguridad electrónicos como un elemento estratégico? Indique ¿cuáles y cómo?</b></p>	No	No	No	Si para ver si el personal está haciendo bien su labor y para verificar despachos.	Si para vigilar si los empleados están cumpliendo debidamente con su trabajo	Para capturar las personas mal intencionadas	Para poder colocar los estantes de misceláneos estratégicamente evitando que sean robados y así obtener más ventas.	Son utilizados para vigilar el personal trabajador y para verificar despachos; adicionalmente se usan para poder realizar tácticas de mercadeo evitando robos como lo es colocar estantes de misceláneos de forma estratégicas
7	<p><b>¿Cuáles son las diferencias que puede recalcar entre una farmacia que poseen y las que no poseen de sistemas de seguridad electrónicos?</b></p>	Mayor seguridad para aquellas que poseen	La quiebra si no se poseen sistemas de seguridad	Las que no poseen son más susceptibles a robos, perdidas y problemas con los clientes	Las que no poseen no pueden controlar con facilidad los inventarios, el personal, la entrada y salida de productos.	Las que no poseen tienen menor control de mermas y de sus procedimientos.	Las que poseen seguridad tienen mayor control y menores pérdidas	La mermas son mayores en aquellas que no poseen seguridad electrónica, adicionalmente las que no poseen tienen menos control	Las que poseen seguridad electrónica tienen mayor seguridad, control de personal, clientes y producto y, las mermas son menores en cambio en aquellas que no se poseen tienen a ser menos seguras, no tienen tanto control sobre su personal, clientes y

									productos, adicionalmente a esto tienen mayores mermas
8	¿Cuáles sistemas de seguridad electrónicos son los requeridos por una farmacia? ¿Porque?	CCTV, check point, sistemas antirrobo, luces sensibles al movimiento	CCTV, check point, alarma	CCTV, detector de metales, check point, detector de movimientos, cerrojos de seguridad	CCTV, check point y su antena de vigilancia discreta.	CCTV y check point	CCTV, check point y antena de vigilancia discreta	CCTV, alarma, check point.	CCTV, check point, sensores de movimientos, alarmas, cerrojos de seguridad y antenas de vigilancia discreta
9	La implementación de los sistemas de seguridad electrónicos ha cambiado su visión o misión a futuro	No	No	No	No, pues ayuda a cumplir estás más no las cambia	No	No	No	No
10	¿Puede darnos algunas recomendaciones a tomar en cuenta al momento de decidir montar sistemas de seguridad electrónicos?	Colocar sistemas que graben mientras se obtenga la mercancía y sobre los productos y sobre los departamentos	Ninguna	Buscar a empresas serias y constituidas legalmente, no usar personas independientes pues pueden ser personas con malas intenciones	Discreción ante el público, utilizar check point.	Evaluar diferentes propuestas	Tener en cuenta diferentes sistemas de seguridad	Colocar sistemas que funcionen las 24 horas del día, colocar CCTV que graben todo el día.	Evaluar diferentes opciones, utilizar empresas constituidas y con experiencia, colocar vigilancia sobre

		de servicio de productos							los puntos de carga y descarga de productos y sobre los productos y departamentos de servicios de productos. Los sistemas que se coloquen deben de funcionar las 24 horas del día y se recomiendan usar CCTV que graben todo el tiempo
--	--	--------------------------	--	--	--	--	--	--	--

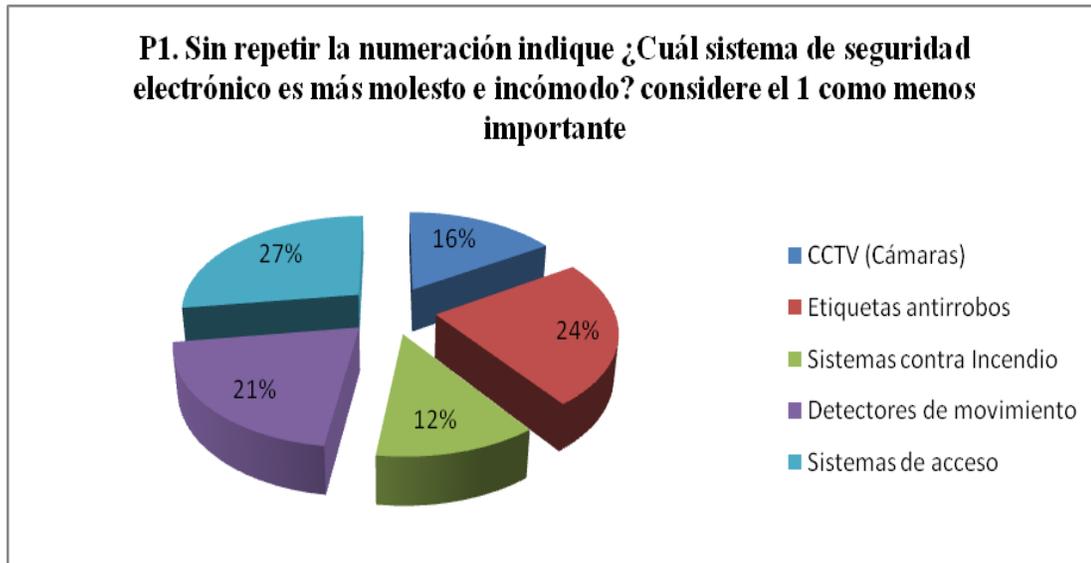
**Tabla 4.2 Cuadro de Entrevistas a expertos para el Análisis del Impacto que Genera la Seguridad Electrónica sobre el negocio Farmacéutico en la Gran Caracas (Segunda Entrevista)**

	<b>Preguntas</b>	<b>David Cárdenas “Farmatodo” Lugar: Sambil Caracas</b>	<b>José López “Farmatodo” Lugar: CC San Ignacio</b>	<b>Vanesa Moreno “FarmaPlus” Lugar: CC El Recreo</b>	<b>Isis Río “SAAS” Lugar: CC El Recreo</b>	<b>Conclusiones</b>
<b>1</b>	<b>¿Cuál de los sistemas de seguridad electrónico considera usted que ayuda a disminuir las pérdidas de inventario por robos?</b>	Los CCTV y los check point en conjunto logran disminuir las pérdidas por robo en un 80%	Los CCTV y los check point en conjunto pueden ayudar a disminuir las pérdidas por robos en un 70%	Ninguno, porque siempre ocurren pérdidas, tal vez si hubiese CCTV disminuyeran, pues actualmente contamos con check point más no poseemos CCTV	Los CCTV ayudan a disminuir dichas pérdidas en un 60% y los check point, antenas y sistemas de detección de movimiento ayudan a disminuir el otro 40%	Los CCTV y los check point en conjunto pueden ayudar a disminuir los robos entre un 70% y 80% de los casos.
<b>2</b>	<b>¿Considera usted que el clima organizacional de los empleados mejora o no cuando se utilizan los sistemas de seguridad electrónicos?</b>	Si mejora, porque los empleados se sienten en un 100% mejor y más apoyados	Si mejora en un 80%	No mejora pues en nada	Si mejora en un 50%	El clima organizacional mejora en promedio un 57,5%
<b>3</b>	<b>¿Se identifican con estos sistemas que las mermas son imputables a clientes, delincuentes o personal interno del negocio?</b>	El 90% de las mermas son causadas por clientes y el 10% por personal interno	Los delincuentes en un 30% motivado a que la farmacia queda en la parte de afuera del centro comercial y los delincuentes pueden salir más fácilmente del mismo sin necesidad de correr por tantas escaleras y	El 50% a clientes, el 40% a empleados y el 10% a delincuentes	El 50% a personal interno y el 45% restante a clientela y delincuentes	Sacando un promedio separado de cada uno de los valores podemos decir que las mermas causadas por clientes se estipulan en un 50%, por causa de los empleados

			entre tantas personas, el 70% restante se podría atribuir de igual manera a clientes y personal interno del negocio			ascienden a un promedio de 34% y por causa de delincuentes se promedia el 16%
4	¿Es rentable para el negocio una inversión en estos equipos? ¿Mejora el ingreso del negocio y en qué porcentaje alto, medio o bajo?	Si es rentable en un 100% y aumenta el ingreso del negocio en un 100% debido a la disminución de las mermas	100% rentable y ayuda a aumentar el ingreso del negocio en un 90%	Es rentable en un 80% más sin embargo no mejora en nada el ingreso del negocio	Si es rentable con un 60% y es rentable en un 70%	Si es rentable en un promedio igual al 80%, y mejora el ingreso del negocio en un promedio del 65% debido a que pueden ayudar a disminuir las mermas
5	¿Qué porcentaje o niveles (alto, medio o bajo) de su estructura de costos absorben los sistemas de seguridad electrónicos?	Absorben un 5% de los costos regularmente	No estoy seguro pero se podría estimar entre un 5% y 7%	Un porcentaje del 5% de la estructura de los costos	Un 10%	El porcentaje de la estructura de costo que pueden adsorber estos sistemas de seguridad varían entre un 5% y 10%
6	¿La seguridad electrónica es percibida como valor por los clientes?	En un mediano o bajo porcentaje, más o menos un 30%	Si en un 100% motivado a que gracias a ello se puede corregir a los empleados para que den un mejor servicio, adicionalmente a esto gracias a ello los clientes pueden contar con una mayor gama de misceláneos los cuales se distribuyen	No es percibida como un valor por los clientes	Si en un 80% pues les hace sentir más seguros, les permite contar con un mejor servicio y una mayor cantidad de productos	Si, con un promedio de 52,5%, motivado a que es percibida como un valor agregado debido a que gracias a ellos se puede mejorar el servicio prestado a los clientes.

			en la parte de delante de la farmacia, adicionalmente a esto gracias a estos sistemas las personas se sientes más seguras dentro de la farmacia			
7	<b>¿Cuánto considera usted, que atenúa el riesgo operativo del negocio con el uso de estos aparatos?</b>	En un 100% pues permiten tener mayor control del negocio y permite actuar de forma inmediata en situaciones irregulares, además permite tener mayor seguridad y permiten tener mejor noción de la conducta de las personas ya sean clientes, empleados o proveedores	Un 80% motivado a que estos sistemas en muchas ocasiones fungen su función de forma preventiva lo cual no quiere decir que las personas malintencionadas no logren en ocasiones su cometido. Cabe destacar que disminuyen las perdidas más no las desaparecen del todo	En un 30% pues solo son instrumentos que se utilizan para intimidar más no evitan robos o que ocurran gran parte de los daños o eventos irregulares dentro del negocio.	En un 90%, porque gracias ellos se logra vigilar el negocio más eficiente y eficazmente, también ayudan a disminuir las mermas por causas de robos, también permite identificar a las personas que efectuaron actos delictivos (para así identificarlos en una próxima ocasión), adicionalmente gracias a ellos la farmacia puede contar con una mayor gama de productos permitiendo de este modo tener mayores ganancias y atenuando así el riesgo de perdidas por la competencia y por ventas	Lo atenúa en promedio en un 75%, debido a que gracias a estos se puede tener un mejor control del negocio y los servicios prestados, se pueden vender mayor cantidad de productos evitando riesgo de pérdida de clientes a causa de la competencia, adicionalmente a ello ayudan a atenuar los riesgos de pérdidas causados por las mermas.

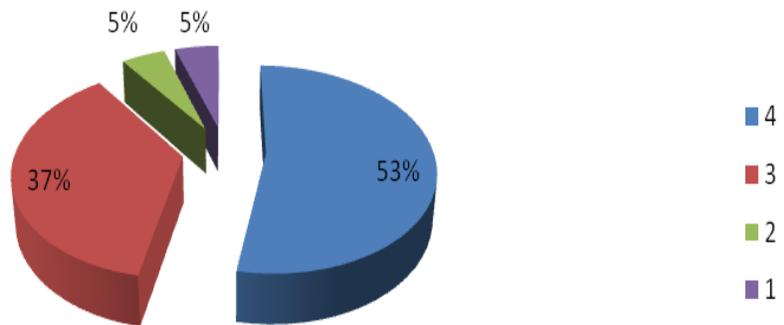
## 4.2 Resultado de Encuestas



**Figura 4.1 Sistemas de seguridad electrónico es más molesto e incómodo**

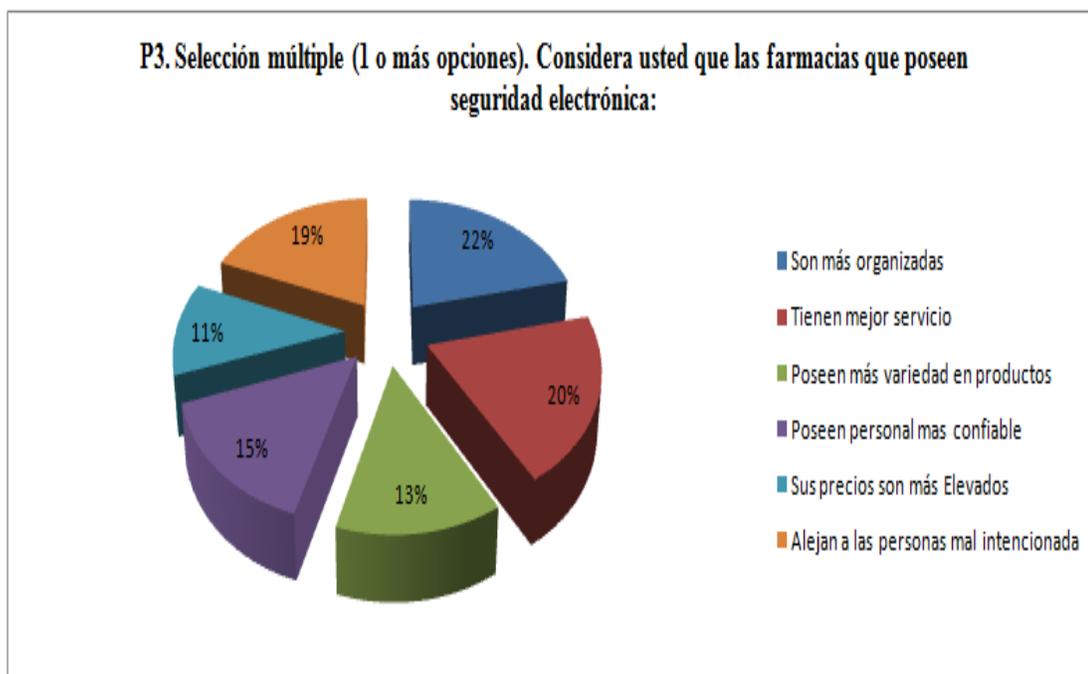
El 27% de las personas opinan que los sistemas de acceso son los sistemas de seguridad electrónicos más molestos e incómodos, luego siguen las etiquetas antirrobo con un 24%, los detectores de movimiento con un 21%, CCTV con 16% y los sistemas contra incendio con un 12%.

**P2. De 1 a 4, donde el 4 es el más importante y 1 el menos importante ¿Qué tan importante es para usted que una farmacia posea un sistema de seguridad electrónica?**



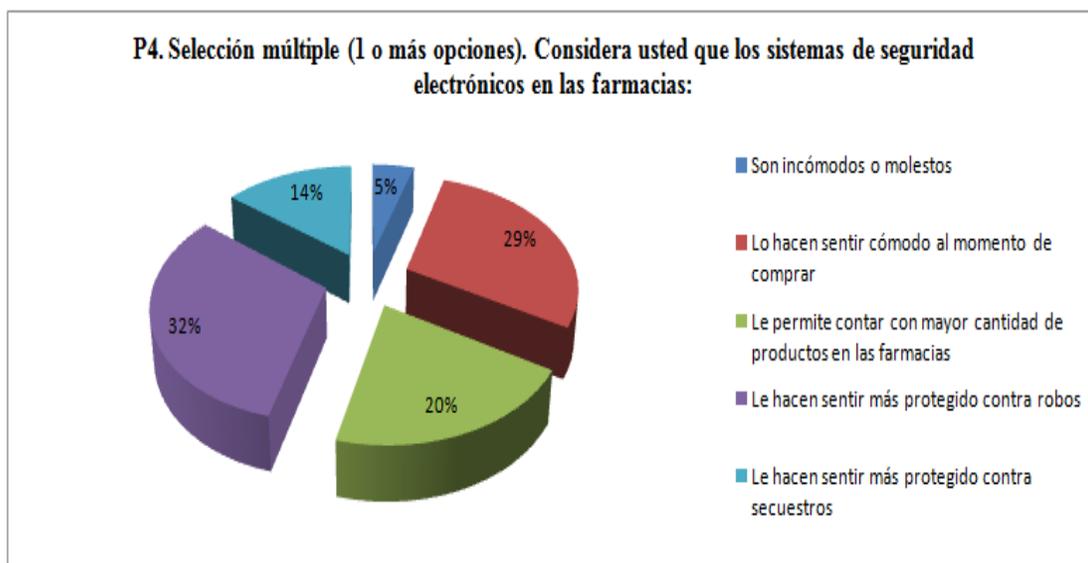
**Figura 4.2 Importancia de los sistemas de seguridad electrónicos dentro de las farmacias**

El 53% de la población encuestada da un nivel 4 de importancia el que una farmacia posea un sistema de seguridad electrónica, el 37% de la población considera que posee un nivel 3 de importancia, 5% da un nivel 2 y el otro 5% un nivel 1.



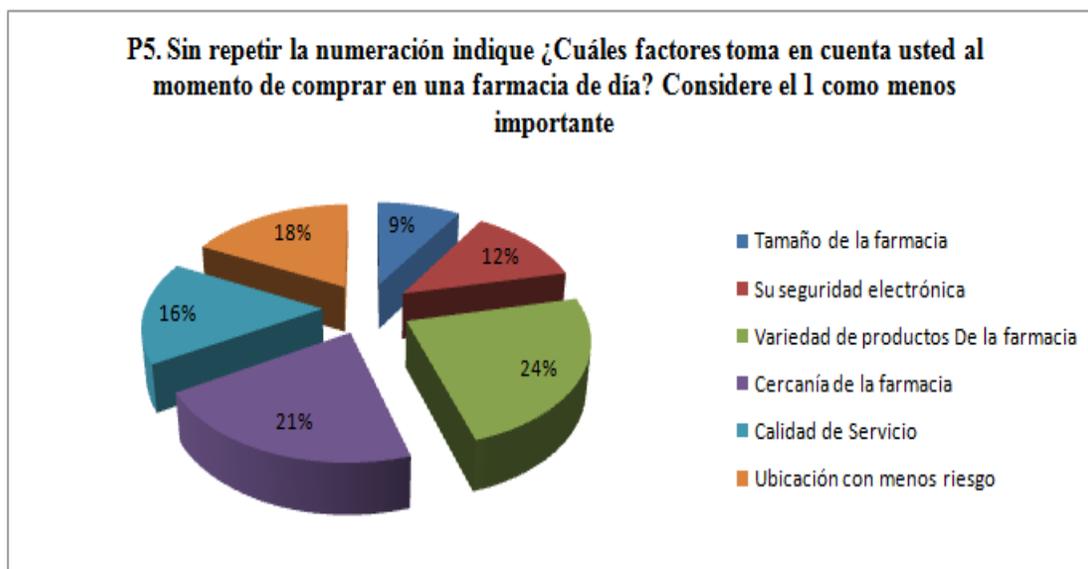
**Figura 4.3 Consideraciones dentro de las farmacias con sistemas de seguridad electrónicos**

El 22% considera que las farmacias que poseen seguridad electrónica son más organizadas, otro 20% considera que tienen mejor servicio, otro 19% considera que alejan a las personas mal intencionadas, 15% opinan que poseen personal más confiables, 13% de la población opinaron que poseen más variedad de productos y un 11% que sus precios son más elevados.



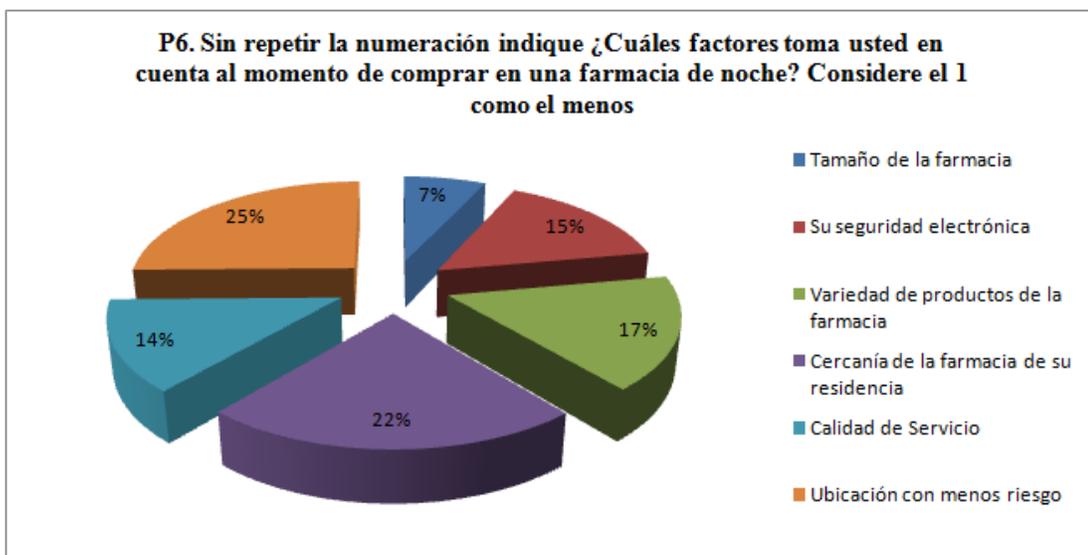
**Figura 4.4 Consideraciones de los sistemas de seguridad electrónicos**

El 32% de la población encuestada considera que los sistemas de seguridad electrónicos dentro de las farmacias en los centros comerciales los hacen sentir más protegidos contra robos, un 29% considera que los hacen sentir cómodos al momento de comprar, el 20% que les permite contar con una mayor cantidad de productos en la farmacia, un 14% que le hacen sentir más protegido contra secuestros y un 5% considera que son incómodos o molestos.



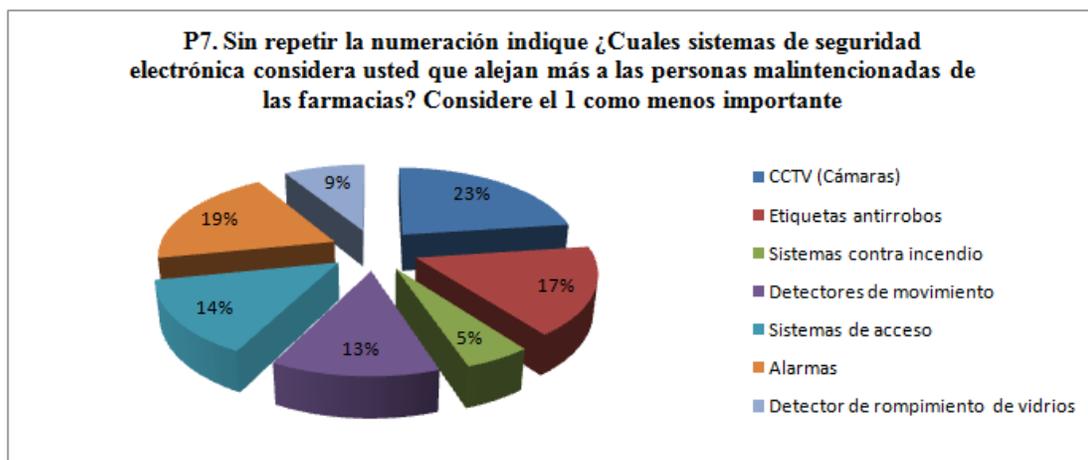
**Figura 4.5 Factores considerados al comprar en las farmacias de día**

El 24% toma en cuenta la variedad de productos de la farmacia al momento de comprar en una farmacia de día en un centro comercial, el 21% toma en cuenta cercanía de la farmacia, el 18% toma en cuenta ubica con menos riesgo, el 16% la calidad de servicio, el 12% la seguridad electrónica y el 9% el tamaño de la farmacia.



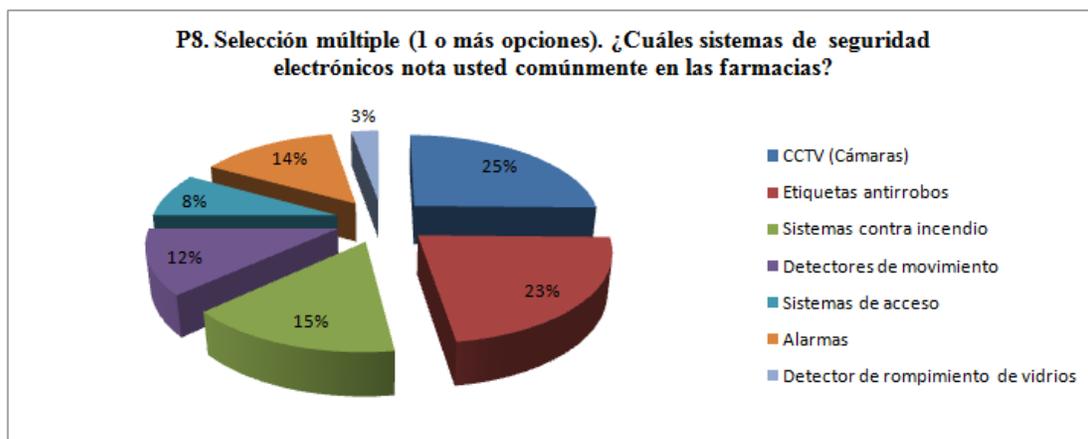
**Figura 4.6 Factores considerados al comprar en las farmacias de noche**

El 25% de las personas toma en cuenta la ubicación con menos riesgo de las farmacias al momento de comprar de noche, un 22% la cercanía de la farmacia de su residencia, 17% la variedad de productos de la farmacia, 15% la seguridad electrónica, 14% la calidad del servicio y el 7% el tamaño de la farmacia.



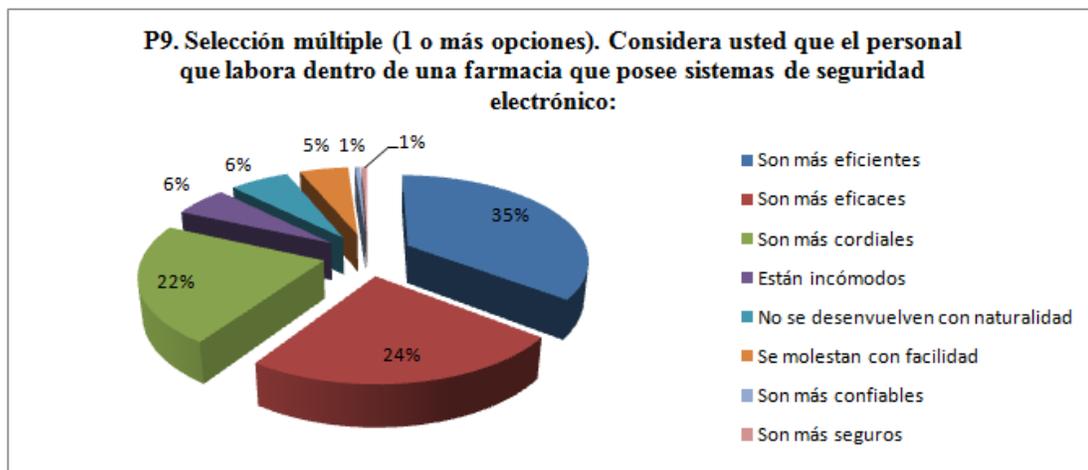
**Figura 4.7 Sistemas de seguridad electrónicos y personas maliciosas**

El 23% de las personas encuestadas opinan que los CCTV son los sistemas de seguridad electrónicos que alejan más a las personas malintencionadas de la farmacias, un 19% las alarmas, 17% las etiquetas antirrobo, 14% los sistemas de acceso, 13% detectores de movimientos, 9% detectores de rompimientos de vidrios y un 5% opinan que son los sistemas contra incendio.



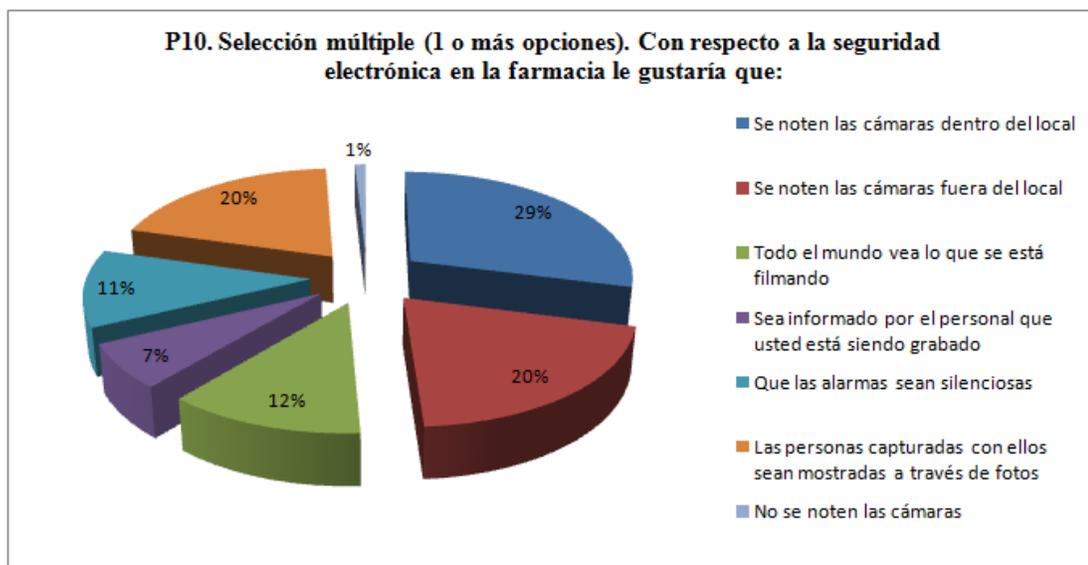
**Figura 4.8 Sistemas de seguridad electrónicos más notados**

El 25% nota comúnmente en las farmacias los CCTV, un 23% las etiquetas antirrobo, 15% los sistemas contra incendio, 14% las alarmas, 12% detectores de movimientos, 8% sistemas de acceso y 3% detectores de rompimientos de vidrios.



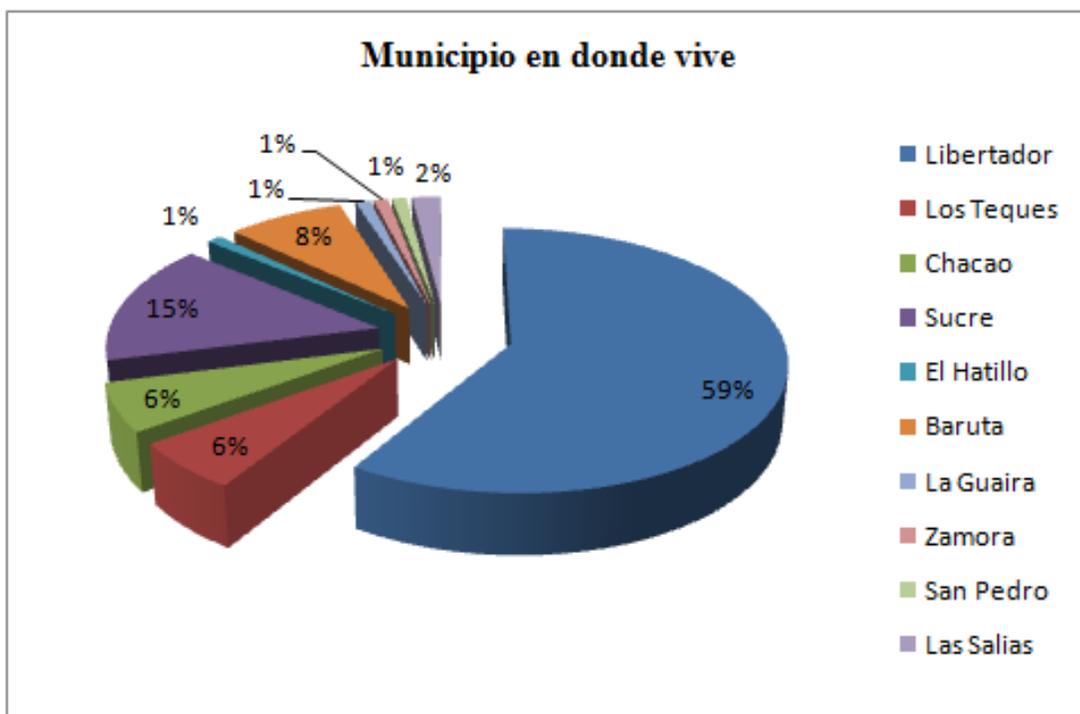
**Figura 4.9 Sistemas de seguridad electrónicos y personal**

El 35% de las personas opinan que las personas que trabajan dentro de las farmacias que poseen sistemas de seguridad electrónicos son más eficientes, 24% que son más eficaces, 22% son más cordiales, 6% están incómodos, 6% opina que no se desenvuelven con naturalidad, 5% que se molestan con facilidad, 1% que son más confiables y otro 1% que son más seguros.



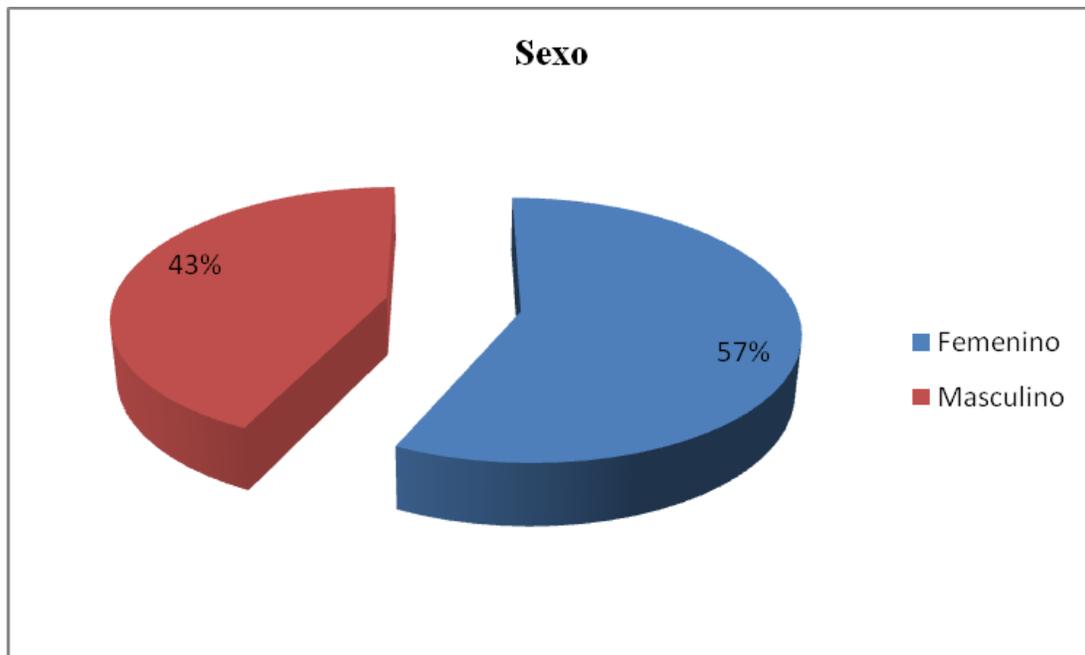
**Figura 4.10 Gustos y seguridad electrónica dentro de las farmacias**

Con respecto a los sistemas de seguridad electrónicos en las farmacias a las personas les gustaría con un 29% que se noten las cámaras dentro del local, 20% que se noten las cámaras fuera del local, 20% que las personas capturadas con ellos sean mostradas a través de fotos, 12% que todo el mundo vea lo que se está filmando, 11% que las alarmas sean silenciosas y a un 1% le sería de su agrado que no se noten las cámaras.



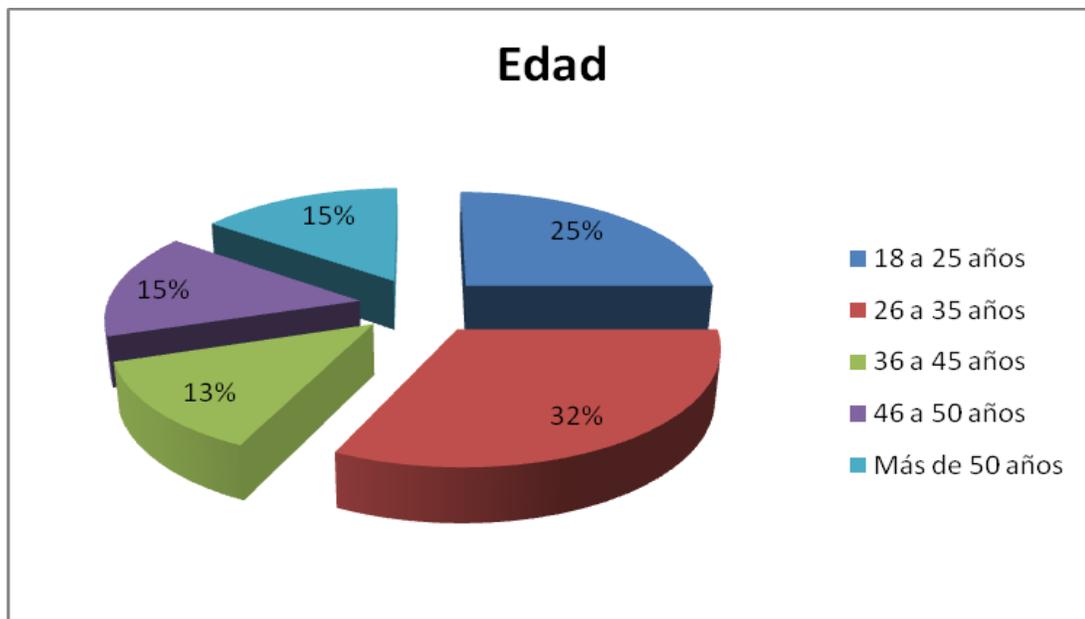
**Figura 4.11 Municipios donde vivían las personas encuestadas**

El 59% de las personas encuestadas vivían en el municipio Libertador, 15% en el municipio Sucre, 8% en Baruta, 6% en Los Teques, 6% en Chacao, 2% en Las Salias, 1% en El Hatillo, 1% en La Guaira, 1% en Zamora y 1% en San Pedro.



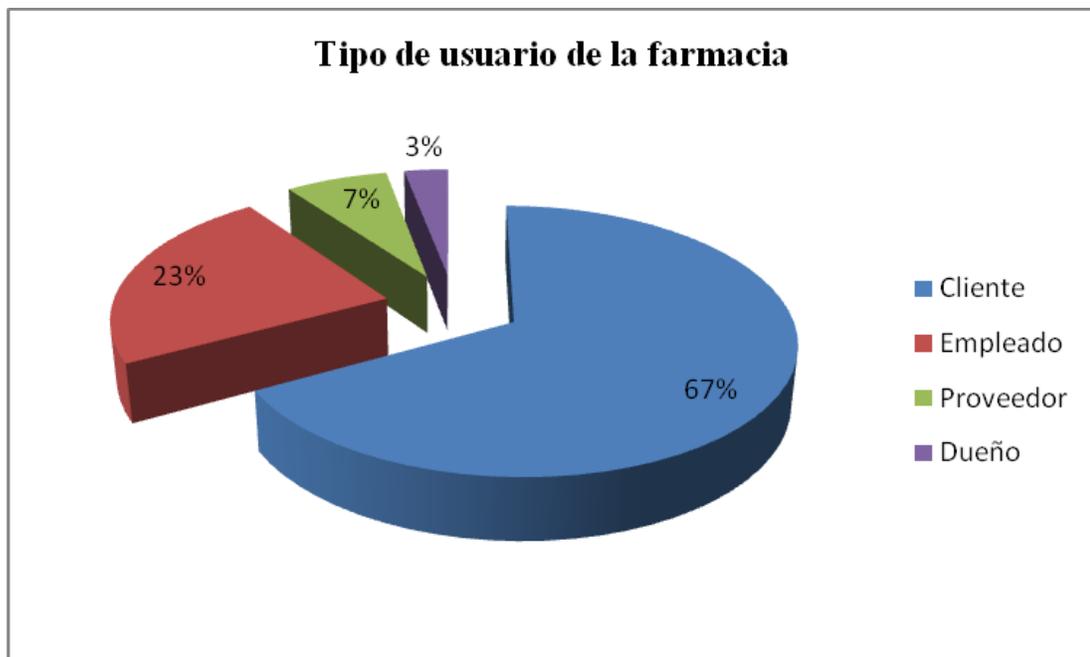
**Figura 4.12 Sexo de las personas encuestadas**

El 57% de los encuestados son de sexo femenino y el 43% son de sexo masculino.



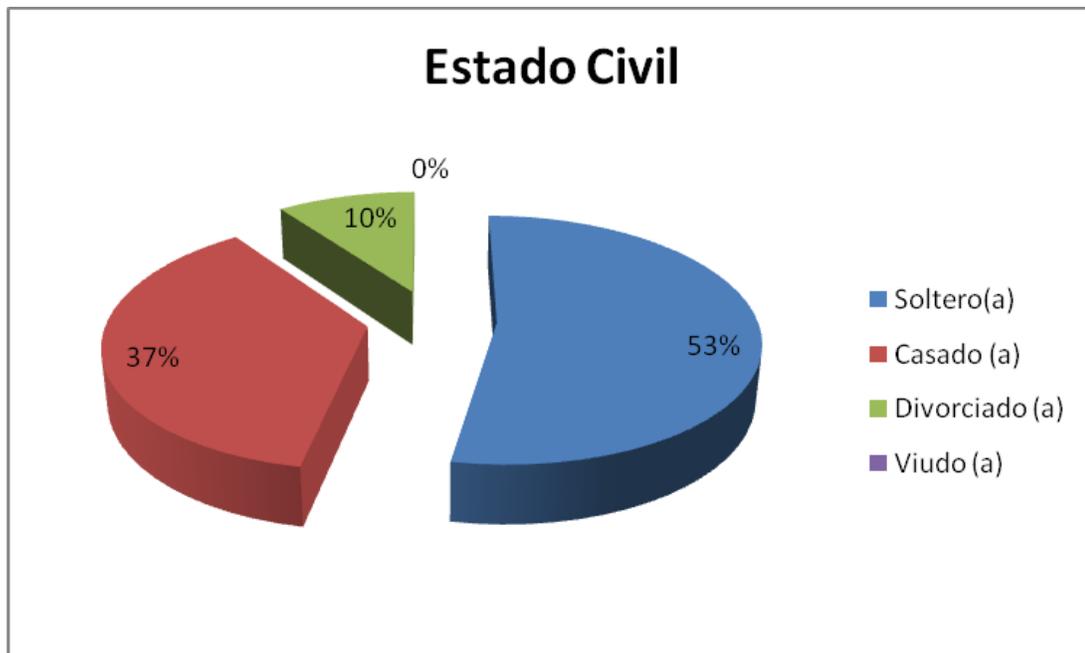
**Figura 4.13 Edad de las personas encuestadas**

El 32% de los encuestados tenían entre 18 y 25 años, 25% entre 26 y 35, 15% más de 50, 15% entre 46 y 50 y un 13% entre 36 y 45 años



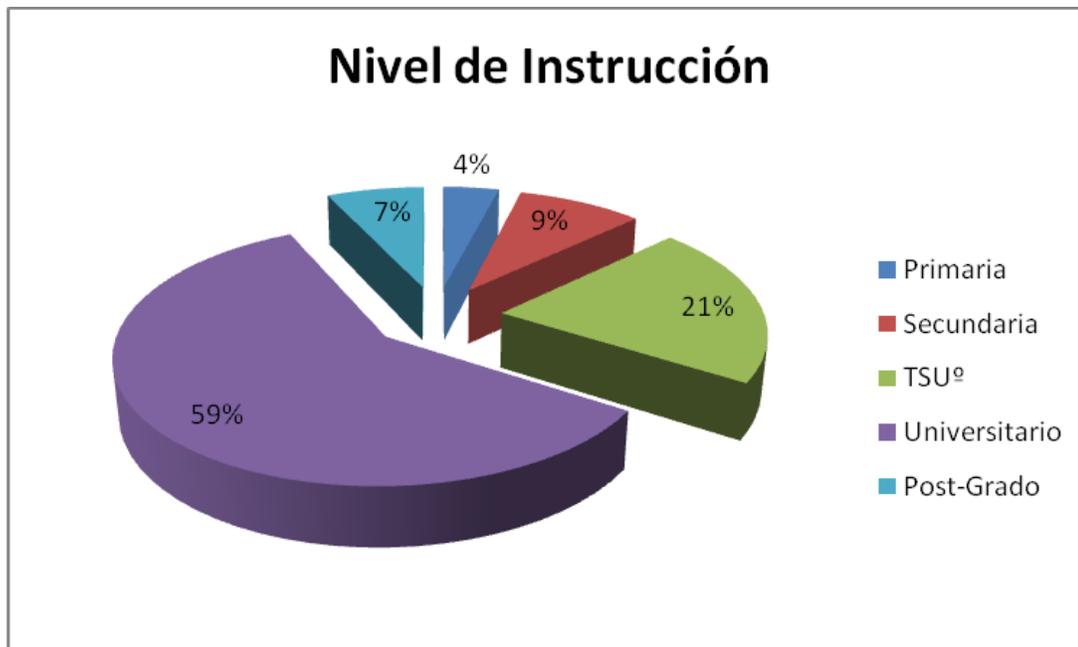
**Figura 4.14 Tipo de usuario de las personas encuestadas**

El 67% de los encuestados eran clientes, el 23% empleados, 7% proveedores y el 3% dueños de las farmacias.



**Figura 4.15 Estado civil de las personas encuestadas**

El 53% de los encuestados eran solteros, el 37% casados, 10% divorciados y 0% viudos.



**Figura 4.16 Nivel de instrucción de las personas encuestadas**

El 59% de los encuestados poseía estudios universitarios (licenciados, ingenieros, entre otros), 21% TSU (Técnicos Superiores Universitarios), 9% secundaria, 7% post-grado y un 4% primaria.

### 4.3 Resultado de la Observación Directa

Se efectuaron dos observaciones directas en farmacias de diferentes centros comerciales de la Gran Caracas. Como resultado se obtuvo lo siguiente:

- Al momento de comprar; un 95% de las personas efectúan sus compras sin prestar atención a los sistemas de seguridad electrónicos.
- El 5% de las personas tienden a sentirse o verse incómodos al momento de comprar y entre ellos se encuentran jóvenes, mujeres con vestidos largos y uniformados.
- En su gran mayoría el personal que laboran directamente con el público en farmacias que posee sistemas de seguridad electrónicos son más cordiales.
- En las farmacias que no poseen CCTV el personal tiende a estar un 25% del tiempo más ocupado tratando de vigilar a los clientes y de organizarlos.
- Las farmacias con seguridad electrónica tienen una organización en la cual se ubican los misceláneos adelante y los productos farmacéuticos atrás y un 70% de las personas que compran llevan al menos un misceláneo.
- De las veces que se activaron las alarmas a causa de que un cliente salió de la tienda, el 40% no se detuvo y tan solo 50% de las veces el vigilante paró a la persona para revisar sus compras.
- Los sistemas que están a la vista de los clientes son CCTV, alarmas, sistemas contra incendio, etiquetas antirrobo y sus respectivas antenas de detección.

- El 11% de las personas que entran a las farmacias llevan niños, de los cuales en un 50% utilizan los CCTV como instrumento de intimidación para tratar que los niños no toquen los productos, además los utilizan para indicarles que con estos observan lo que hacen para saber si se llevan algo del local. Adicionalmente el 30% de los niños se distraen con las cámaras.
- Un 10% de las veces que hay muchas personas y desorden dentro de la farmacia que no posee CCTV los empleados tienden a tener cara de molestia.
- El 20% de los acompañantes se queda a fuera de la farmacia al ver que hay un poco de desorden dentro del local.

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES**

En el presente bloque se presentarán las conclusiones obtenidas al efectuar la siguiente investigación:

- Los principales motivos que llevan a las farmacias a implementar sistemas de seguridad electrónicos son: La inseguridad, robos, protección y control de mercancías y personal.
- Las ventajas principales es que con los sistemas de seguridad electrónicos se puede atraer más clientes, mejora la seguridad y el servicio, permite vigilar a los empleados, permite anticipar posibles situaciones irregulares, los locales pueden tener una distribución estratégica teniendo misceláneos adelante y productos farmacéuticos atrás.
- El 53% de las personas encuestadas considera que los sistemas de seguridad electrónicos tienen la ponderación más alta en nivel de importancia dentro del negocio farmacéutico.
- Los sistemas de seguridad electrónicos son percibidos como un valor agregado por los clientes en un promedio de 52,5%, motivado a que con ellos se puede mejorar el servicio prestado.

- El 27 % de la población encuestada considera que los sistemas de acceso son los sistemas de seguridad electrónicos más molestos e incómodos.
- El 22% de las personas considera que las farmacias que poseen sistemas de seguridad electrónicas son más organizadas y un 20% considera que tienen un mejor servicio, lo que da un mayor valor agregado en la cadena de valor de las farmacias que los utilizan.
- Según la opinión de los expertos el clima organizacional mejora en promedio un 57,5% al usar sistemas de seguridad electrónicos dentro de las farmacias ubicadas en centros comerciales.
- Es rentable en un 80% implementar los sistemas de seguridad electrónicos en estos tipos de farmacias, adicionalmente estos negocios pueden mejorar su ingreso en un promedio de 65% debido a que ayuda a disminuir las mermas.
- El porcentaje de la estructura de costo que pueden absorber estos sistemas de seguridad en este tipo de farmacia varían entre un 5% y 10%
- Como conclusión de las encuestas efectuadas se pudo determinar que un 32% de las personas opina que estos sistemas los hacen sentir más protegidos contra robos y un 29% que los hacen sentir más cómodos, lo que le brinda un valor agregado a este tipo de farmacia.
- Al momento de comprar en una farmacia de día, el factor seguridad electrónica solo influye un 12% en la decisión del cliente de comprar o no en este tipo de negocio, en cambio de noche este factor aumenta a un 15% de influencia.

- El 23% de las personas consideran que los CCTV alejan más a las personas maliciosas de las farmacias ubicadas en centros comerciales, el 19% las alarmas y un 17% las etiquetas antirrobo.
- Los expertos opinan que las mermas son imputables a los clientes en un 50% de las ocasiones.
- Las personas consideran con un 25% y 23% respectivamente que los CCTV y etiquetas antirrobo son los sistemas que más se notan comúnmente en estas farmacias.
- Los CCTV y los check point en conjunto pueden ayudar a disminuir los robos entre un 70% y 80% de los casos.
- El 35% de los encuestados consideran que el personal que labora dentro de una farmacia que posee sistemas de seguridad electrónico son más eficientes, un 24% que son más eficaces y un 22% que son más cordiales, lo que puede contar como un valores agregados dentro de la cadena de valor de la empresa y dentro del servicio prestado.
- Un 29% de las personas les gustaría que las cámaras que utilizan estas farmacias se noten dentro del local, un 20% que se noten fuera del local y otro 20% que las personas capturadas con los sistemas de seguridad electrónicos sean mostradas a través de fotos.
- Al momento de comprar un 95% de las personas que entran a las farmacias no prestan mucha atención en gran manera a los sistemas de seguridad electrónicos, más sin embargo existe un 5% de las personas que tienden a sentirse o verse incómodos al momento de comprar en las farmacias que posee este tipo de

seguridad y entre ellos encontramos personas jóvenes, mujeres con vestidos largos y uniformados.

- Un 70% de las personas que compran en estas farmacias llevan al menos un misceláneo y con la ayuda de los sistemas de seguridad electrónicos pueden tener una organización estratégica de misceláneos adelante y productos farmacéuticos atrás del local, lo que es una estrategia de marketing que induce al cliente a adquirir estos productos.
- 50% de las personas que entran con niños a las farmacias, utilizan los CCTV como instrumento de intimidación para tratar que los niños no toquen los productos, además los utilizan para indicarles que con estos observan lo que hacen y saben si se llevan algo del local. Adicionalmente a esto el 30% de los niños se distraen con las cámaras, lo cual evita que estén corriendo, causen o se produzcan algún daño dentro del local.
- En las farmacias que no poseen CCTV el personal tiende a estar un 25% del tiempo más atareado tratando de vigilar a los clientes y de organizarlos.
- En las farmacias que no poseen CCTV el 10% de su tiempo tienden a tener desorden y considerando esto el 20% de los acompañantes de las personas que se dirigen al local deciden esperar afuera lo cual puede simbolizar pérdida de posibles clientes.
- Los sistemas de seguridad electrónicos ayudan a disminuir las mermas entre un 30% y 75% en las farmacias.
- Un 10% de las veces que hay muchas personas y desorden dentro de la farmacia que no posee CCTV, los empleados pueden tener cara de molestia cuando esto ocurre.

- El 20% de los acompañantes se queda a fuera de la farmacia al ver que hay un poco de desorden dentro del local.
- Los sistemas de seguridad electrónicos disminuyen en promedio un 75% del riesgo operativo en este tipo de negocio, debido a que con ellos se puede contar con un mejor control y servicios, adicionalmente a esto también se puede vender una mayor cantidad de productos evitando riesgo de que se pierdan clientes a causa de la competencia y además ayudan a atenuar los riesgos de pérdidas causados por las mermas.
- La desventaja que poseen los sistemas de seguridad electrónicos es que al no efectuar sus respectivos mantenimientos pueden causar pérdidas de sus servicios, adicionalmente algunos tiende a ser costosos o requieren un personal que lo controle constantemente.
- Las farmacias ubicadas en centros comerciales que poseen seguridad electrónica tienen mayor seguridad, control de personal, clientes y productos, y las mermas son menores, en cambio en aquellas que no poseen tienden a ser menos seguras, no tienen tanto control sobre su personal, clientes y productos, adicionalmente a esto sus mermas son mayores.
- La implementación de los sistemas de seguridad electrónicos en las farmacias ubicadas en centros comerciales no cambia su misión o visión.
- Los expertos recomiendan que al momento de tomar la decisión de montar estos sistemas en este tipo de negocio se evalúen diferentes opciones, utilizar empresas constituidas y con experiencia, colocar vigilancia sobre los puntos de carga y descarga de productos, así como también los productos y sus departamentos de servicios. Los sistemas que se coloquen deben de funcionar las 24 horas del día y se debe usar CCTV que graben todo el tiempo.

## **CAPÍTULO VI**

### **RECOMENDACIONES**

En base a los resultados obtenidos en la investigación es recomendable usar los sistemas de seguridad electrónicos en los negocios farmacéuticos ya que permiten tener un mayor control del negocio y los empleados, se puede mejorar los servicios porque al vigilar la función del personal se pueden corregir más fácilmente las fallas en los servicios.

Es importante recalcar que con estos sistemas se mitigan los riesgos de seguridad y mermas dentro de los negocios, además pueden usarse para agregar valor al negocio y para contribuir estratégicamente a con otros valores agregados y técnicas de mercadeo, como el de colocar estratégicamente los productos dentro del local para logra hacer más ventas.

Sería muy interesante efectuar este estudio en otros negocios para determinar en qué proporción se ven afectados y como pueden utilizarse para producir una mayor cantidad de beneficios. También es recomendable efectuar estudios que inmiscuyan la relación que existe entre la seguridad electrónica, de sistemas y los negocios.

## BIBLIOGRAFÍA

### TEXTOS

1. Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación* (5ta Edición). Caracas: Episteme.
2. Balestrini, M. (2001). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. (5a. ed.). Caracas: BL Consultores Asociados.
3. Burdick, D. (1999). *Controles de Acceso, Técnicas y Métodos*. México: Limusa.
4. Sabino, C. (1994). *Cómo Hacer una Tesis y Elaborar Todo Tipo de Escritos* (3ra. ed.). Caracas: Panapo.
5. Senn, J. (1992). *Análisis y Diseño de Sistemas de Información* (2da. ed.). México: McGraw Hill.
6. Tamayo, M. (1997). *El proceso de la Investigación Científica y Fundamentos de Investigación*. México: Limusa.
7. Ander, E. (2006). *Métodos y técnicas de investigación social III cómo organizar el trabajo de investigación*. Argentina: Lumen.
8. Bavaresco, A. (1988). *Las técnicas de la investigación manual para la elaboración de tesis, monografías, informes* (5ta. ed.). Estados Unidos de América: Scott, Foresmand and Company.

9. Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional* (10ma ed.). México: Prentice Hall.
10. Goleman, D. (1999). *La inteligencia emocional en la empresa*. Argentina: Printer Industrial Gráfica, S.A.
11. Lipschutz S. (1973). *Probabilidad*. Colombia: McGraw-Hill, S.A.
12. Baptista, P., Hernández, R., y Fernández C. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta ed.). México: Ultra.
13. Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2002). *Manual de trabajos de grado de especialización, maestría y tesis doctorales*. Caracas.
14. Francés, A. (2006). *Estrategia y planes para la empresa con el cuadro de mando integral*. México: Pearson Prentice Hall.
15. Kotler, P., Armstrong, G., Cámara, D. y Cruz, I. (2004). *Marketing*. (10ma ed.). Madrid: Pearson Prentice Hall.

## **LEYES Y NORMAS**

1. FEDUPEL (2006). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. (4<sup>a</sup>. ed.). Caracas.

## **TRABAJOS Y TESIS DE GRADO**

1. Brito Martínez, Alberto (2005). *Rol del químico-farmacéutico en la gestión de un local de farmacia comunitaria*. Universidad de Chile, Chile.

## **ARTÍCULOS EN REVISTAS ESPECIALIZADAS Y MANUALES**

1. Sovica Electronics C.A. (2009). Sistema contra robo y atraco. Manual de proyecto e instalaciones.
2. Maslow, A. (1954) Motivation and personality, Nueva York, Harper & Row.

## **PÁGINAS WEB**

1. Foreign Policy, “The List: Murder Capitals of the World”, Disponible [http://www.foreignpolicy.com/story/cms.php?story\\_id=4480](http://www.foreignpolicy.com/story/cms.php?story_id=4480) (Consulta 07 Marzo de 2009)
2. Novenca Security Systems, Disponible <http://www.novenca.com/site/> (Consulta 27 Marzo de 2009)
3. Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología, Violencia y Seguridad. Disponible <http://www.fgr.cu/Biblioteca%20Juridica/Derecho%20Penal/DOCTRINA/Violencia%20y%20Seguridad.pdf> (Consulta 10 Abril de 2009)
4. Diseño y Construcción de un Sistema de Seguridad para un Recinto Cerrado Implementando FPGA, Disponible [diegotibaduiza.googlepages.com/paperdomotica.pdf](http://diegotibaduiza.googlepages.com/paperdomotica.pdf) (Consulta 7 Mayo de 2009)
5. Wikipedia, “Método Delphi”, Disponible [http://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo\\_Delphi](http://es.wikipedia.org/wiki/M%C3%A9todo_Delphi) (Consulta 22 Julio de 2009)
6. 12MANAGE The executive fast track, “Método Delphi”, Disponible [http://www.12manage.com/methods\\_helmer\\_delphi\\_method\\_es.html](http://www.12manage.com/methods_helmer_delphi_method_es.html) (Consulta 19 Agosto de 2009)

7. Universidad de Deusto, “El Método Delphi”, Disponible [http://www.unalmed.edu.co/~poboyca/documentos/documentos1/documentos-Juan%20Diego/Plnaifi\\_Cuencas\\_Pregrado/Sept\\_29/Metodo\\_delphi.pdf](http://www.unalmed.edu.co/~poboyca/documentos/documentos1/documentos-Juan%20Diego/Plnaifi_Cuencas_Pregrado/Sept_29/Metodo_delphi.pdf) (Consulta 18 de Septiembre de 2009)
8. Encuestas y representación ciudadana. Disponible <http://www.sipie.net/esp/uploads/96d6cc03-299c-57e9.pdf> (Consulta 7 de Octubre de 2009)
9. Diseño de Encuestas sobre Metodologías y Actividades Científicas de los Equipos de Investigación. Disponible <http://www.sipie.net/esp/uploads/96d6cd42-c1ef-5ab5.pdf> (Consulta 10 de Noviembre de 2009).
10. Assesing the Diet of Nestling Bearded Vultures: a Comparison Between Direct Observation Methos. Disponible <http://www.jstor.org/pss/4151260> (Consulta 2 de Diciembre de 2009).
11. Pasado, Presente y futuro de la Estadística y Probabilidad Aplicada en Defensa y Seguridad Nacional. Disponible <http://www.mindefensa.gov.ve/Estad%20en%20Seg%20y%20Def.%20Para%20MppD.%20Jhoner%20y%20Johana.pdf> (Consulta 21 de Abril de 2010)
12. Seguridad Ciudadana y Violencia en América Latina. Disponible <http://lasa.international.pitt.edu/members/congress-papers/lasa2001/files/ArriagadaIrmaSpanish.pdf> (Consulta 21 de Abril de 2010).
13. Inseguridad informática: Un concepto dual en inseguridad informática. Disponible <http://ingenieriasimple.com/papers/inseg-inf.pdf> (Consulta 21 de Abril de 2010).

14. El comercio electrónico Algunas nociones de seguridad. Disponible [http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/16-1/3\\_El\\_comercio\\_electronico.pdf](http://ciruelo.uninorte.edu.co/pdf/derecho/16-1/3_El_comercio_electronico.pdf) (Consulta 21 de Abril de 2010).

## **ANEXOS**

## Primera Entrevista de Profundidad a Expertos

*Hola, Buenos Días/Buenas Tardes. Soy un estudiante de post-grado de la UCAB; me encuentro realizando un trabajo especial de grado titulado “Analizar el impacto en el resguardo de personas, bienes y servicios que genera la Seguridad Electrónica sobre los negocios farmacéuticos ubicados en centros comerciales en la Gran Caracas para el año 2010” y para poder acercarme más a la realidad estoy realizando unas entrevistas a personas con experiencia en esta área de negocio para así obtener un mayor conocimiento. Si está de acuerdo con esta entrevista, vamos a proceder a su realización; muchas gracias por su colaboración.*

1. ¿Cuáles fueron los motivos principales que lo llevaron a tomar la decisión de montar un sistema de seguridad electrónico en su empresa?
2. ¿Qué factores considera usted que afectan los sistemas de seguridad electrónicos, puedes decirnos como y en qué nivel?
3. ¿Cómo benefician los sistemas de seguridad electrónicos a la empresa?
4. ¿Cuáles son las desventajas o contras que le generan los sistemas de seguridad electrónicos?
5. ¿Cuán importante considera usted son los sistemas de seguridad electrónica para la farmacia y porque?
6. ¿Ha utilizado los sistemas de seguridad electrónicos como un elemento estratégico? Indique ¿cuáles y cómo?
7. ¿Cuáles son las diferencias que puede recalcar entre una farmacia que poseen y las que no poseen sistemas de seguridad electrónicos?
8. ¿Cuáles sistemas de seguridad electrónicos son los requeridos por una farmacia? ¿Porque?
9. La implementación de los sistemas de seguridad electrónicos ha cambiado su visión o misión a futuro.
10. ¿Puede darnos algunas recomendaciones a tomar en cuenta al momento de decidir montar sistemas de seguridad electrónicos?

## Segunda Entrevista de Profundidad a Expertos

*Hola, Buenos Días/Buenas Tardes. Soy un estudiante de post-grado de la UCAB; me encuentro realizando un trabajo especial de grado titulado “Analizar el impacto en el resguardo de personas, bienes y servicios que genera la Seguridad Electrónica sobre los negocios farmacéuticos ubicados en centros comerciales en la Gran Caracas para el año 2010” y para poder acercarme más a la realidad estoy realizando unas entrevistas a personas con experiencia en esta área de negocio para así obtener un mayor conocimiento. Si está de acuerdo con esta entrevista, vamos a proceder a su realización; muchas gracias por su colaboración.*

1. ¿Cuál de los sistemas de seguridad electrónico considera usted que ayuda a disminuir las pérdidas de inventario por robos?
2. ¿Considera usted que el clima organizacional de los empleados mejora o no cuando se utilizan los sistemas de seguridad electrónicos?
3. ¿Se identifican con estos sistemas que las mermas son imputables a clientes, delincuentes o personal interno del negocio?
4. ¿Es rentable para el negocio una inversión en estos equipos? ¿Mejora el ingreso del negocio y en qué porcentaje alto, medio o bajo?
5. ¿Qué porcentaje o niveles (alto, medio o bajo) de su estructura de costos absorben los sistemas de seguridad electrónicos?
6. ¿La seguridad electrónica es percibida como valor por los clientes?
7. ¿Cuánto considera usted, que atenúa el riesgo operativo del negocio con el uso de estos aparatos?

## Encuestas

Hola, Buenos Días/Buenas Tardes. Soy un estudiante de post-grado de la UCAB; me encuentro realizando un trabajo especial de grado titulado “Analizar el impacto en el resguardo de personas, bienes y servicios que genera la Seguridad Electrónica sobre los negocios farmacéuticos ubicados en centros comerciales en la Gran Caracas para el año 2010” y para poder acercarme más a la realidad estoy realizando una encuesta. Si está de acuerdo con ésta, vamos a proceder a su realización; muchas gracias por su colaboración.

<b>Leyenda</b> (en caso de 6 opciones):	
<b>6</b> Muy Importante	<b>3</b> Poco Importante
<b>5</b> Medianamente Importante	<b>2</b> Casi sin Importancia
<b>4</b> Importante	<b>1</b> Nada Importante

<b>Leyenda</b> (en caso de 4 opciones):
<b>4</b> Muy Importante
<b>3</b> Importante
<b>2</b> Poco Importante
<b>1</b> Nada Importante

<p>P1. Enumere ¿Cuáles factores toma en cuenta usted al momento de comprar en una farmacia de día? Considere el 1 como menos importante</p> <p>__ Tamaño de la farmacia    __ Su seguridad electrónica</p> <p>__ Variedad de productos De la farmacia    __ Cercanía de la farmacia</p> <p>__ Calidad de Servicio    __ Ubicación con menos riesgo</p> <p>__ Otro ¿Cuál? _____</p>	<p>P2. De 1 a 4, donde el 4 es el más importante y 1 el menos importante ¿Qué tan importante es para usted que una farmacia posea un sistema de seguridad electrónica?</p> <p style="text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 4      <input type="checkbox"/> 3      <input type="checkbox"/> 2      <input type="checkbox"/> 1         </p>
<p>P3. Considera usted que las farmacias que poseen seguridad electrónica</p> <p><input type="checkbox"/> Son más organizadas      <input type="checkbox"/> Tienen mejor servicio</p> <p><input type="checkbox"/> Poseen más variedad en productos      <input type="checkbox"/> Poseen personal mas confiable</p> <p><input type="checkbox"/> Sus precios son más Elevados      <input type="checkbox"/> Alejan a las personas mal intencionada</p> <p>Otro ¿Cuál? _____</p>	<p>P4. Considera usted que los sistemas de seguridad electrónicos en las farmacias:</p> <p>Son incómodos o molestos</p> <p><input type="checkbox"/> Son incómodos o molestos</p> <p><input type="checkbox"/> Lo hacen sentir cómodo al momento de comprar</p> <p><input type="checkbox"/> Le permite contar con mayor cantidad de productos en las farmacias</p> <p><input type="checkbox"/> Le hacen sentir más protegido contra robos</p> <p><input type="checkbox"/> Le hacen sentir más protegido contra secuestros</p>
<p>P5. Enumere ¿cuál sistema de seguridad electrónico considera es más molesto e incómodo? Considere el 1 como el menos molesto</p> <p>__ CCTV (Cámaras)      __ Etiquetas antirrobos</p> <p>__ Sistemas contra Incendio      __ Detectores de movimientos</p> <p>__ Sistemas de acceso      __ Otro ¿Cuál? _____</p>	<p>P6. Enumere ¿Cuáles factores toma usted en cuenta al momento de comprar en una farmacia de noche? Considere el 1 como el menos importante</p> <p>__ Tamaño de la farmacia    __ Su seguridad electrónica</p> <p>__ Variedad de productos De la farmacia    __ Cercanía de la farmacia de su residencia</p> <p>__ Calidad de Servicio    __ Ubicación con menos Riesgo</p> <p>__ Otro ¿Cuál? _____</p>

<p>P7. ¿Cuales sistemas de seguridad electrónica considera usted que alejan más a las personas malintencionadas de las farmacias?</p> <p>__ CCTV (Cámaras)      __Etiquetas antirrobo</p> <p>__Sistemas contra Incendio      __Detectores de movimientos</p> <p>__Sistemas de acceso      __Alarmas</p> <p>__ Detector de rompimiento de vidrios      __Otro ¿Cuál?_____</p>	<p>P8. ¿Cuáles sistemas de seguridad electrónicos nota usted comúnmente en las farmacias?</p> <p><input type="checkbox"/> CCTV (Cámaras)      <input type="checkbox"/> Etiquetas antirrobo</p> <p><input type="checkbox"/> Sistemas contra Incendio      <input type="checkbox"/> Detectores de movimientos</p> <p><input type="checkbox"/> Sistemas de acceso      <input type="checkbox"/> Alarmas</p> <p><input type="checkbox"/> Detector de rompimiento de vidrios      <input type="checkbox"/> Otro ¿Cuál?_____</p>
<p>P9. ¿Considera usted que el personal que labora dentro de una farmacia que posee sistemas de seguridad electrónicos?</p> <p><input type="checkbox"/> Son más eficientes      <input type="checkbox"/> Son más eficaces</p> <p><input type="checkbox"/> Son más cordiales      <input type="checkbox"/> Están incómodo</p> <p><input type="checkbox"/> No se desenvuelven con naturalidad      <input type="checkbox"/> Se molestan con facilidad</p> <p>Otro ¿Cuál?_____</p>	<p>P10. Con respecto a la seguridad electrónica en la farmacia le gustaría que:</p> <p><input type="checkbox"/> Se noten las cámaras dentro del local      <input type="checkbox"/> Se noten las cámaras fuera del local</p> <p><input type="checkbox"/> Todo el mundo vea lo que se está filmando      <input type="checkbox"/> Sea informado por el personal usted está siendo grabado</p> <p><input type="checkbox"/> Que las alarmas sean Silenciosas      <input type="checkbox"/> Las personas capturadas con ellos sean mostradas a través de fotos</p> <p>Otro ¿Cuál?_____</p>

## CLASIFICACIÓN

Municipio en donde vive: \_\_\_\_\_

Sexo:                     Femenino                     Masculino

Edad:

18 a 25 años                     36 a 45 años                     Más de 50 años  
 26 a 35 años                     46 a 50 años

Tipo de usuario de la farmacia

Cliente                     Empleado                     Proveedor                     Dueño                    Otro \_\_\_\_\_

Estado Civil:

Soltero(a)                     Casado (a)                     Divorciado (a)                     Viudo (a)

Nivel de Instrucción:

Primaria                     Secundaria                     TSU°                     Universitario                     Post-Grado

**Gracias por su colaboración**



Algunas Marcas de Farmacias



Farmatodo de las Mercedes de día



Farmatodo de las Mercedes de noche



Distribución estratégica de misceláneos



Distribución Estratégica de Productos



Tiendas de Farmahorro



Tiendas de Provedmed



Tiendas de Farmarket



Tiendas de Farmaplus





CCTV