

Evaluación técnico económica de un servicio relacionado al control de ingreso de personas

Tesis para optar al grado de Magíster en Gestión y Dirección de Empresas

Por:

María Carolina Chamorro Chacón

Profesor Guía:

Rodrigo Briceño Hola

Santiago de Chile Octubre, 2010

No autorizada por el autor para ser publicada a texto completo en Cybertesis.

Miembros de la Comisión: Gaston Held Barrandeguy y Ricardo Flores Barrera

RESUMEN . .	4
NO DISPONIBLE A TEXTO COMPLETO . .	5

RESUMEN

El objetivo principal de este estudio fue desarrollar una evaluación técnico económica de un servicio relacionado al control de ingreso de personas y el desarrollo de un canal de venta propio que fuera replicable para otras soluciones, productos y servicios.

Action Systems es una empresa de software que busca responder a la creciente demanda por seguridad en el ingreso a edificios. Esta demanda que es satisfecha con propuestas excluyentes, en las que calidad es sinónimo de mucha tecnología y precios altos, el servicio al cliente no es eje central y las soluciones son tener guardias y cámaras, básicamente como disuasivo, sin una visión de manejo de información ni de gestión.

Es así como se identifica una oportunidad de negocio, en la que se integrará calidad, precios accesibles, contacto con el cliente, tecnologías de información y componentes de hardware de acuerdo a las necesidades de cada uno de ellos.

El estudio parte del análisis del mercado en el ámbito de seguridad en el ingreso a edificio; dentro del cual se pudo detectar, que no hay una empresa que ofrezca el servicio integral en seguridad. Se efectuó una investigación a partir de entrevistas y encuestas, con las que se validan las preferencias y disposición de pago de las personas, así como la percepción hacia elementos clave, como seguridad, registro, control, turnos, cámaras, verificación de identidad. A partir de la información obtenida se definió como cliente objetivo el segmento residencial y el segmento institucional, se obtuvo así un tamaño de mercado de 3.111 edificios, considerando sólo las comunas de Las Condes, Vitacura, Providencia y Lo Barnechea, que concentran la mayoría de las construcciones de tipo A en el ámbito institucional, y las viviendas en altura o condominio de mayor valor. De este mercado se espera alcanzar al final del tercer año el 10% de participación.

Para lograr este objetivo se definió un modelo de negocios, que plantea una solución que integra todos los elementos clave sensibilizados en el estudio, en un producto de software que se comercializará como un servicio que se pague mensualmente de acuerdo a la composición de elementos que se haya solicitado. El precio de la configuración mínima por edificio es de 12 UF como valor inicial y 5 UF mensuales.

Con base a lo planeado, se construye un modelo financiero para determinar la rentabilidad del negocio y efectuar un análisis de sensibilidad. Como conclusión, se determinó que la utilidad después de impuesto, es del orden de 5.000 UF el primer año y 36.500 UF el tercero, lo que indica que es viable, rentable y atractivo.

Del análisis de sensibilidad se concluye que el proyecto resulta altamente sensible a los cambios en el consumo. Dado que la empresa no quiere recurrir a financiamiento externo, si aumenta el volumen de ventas por encima del 5%, el negocio deja de ser viable por los costos de operación que son necesarios en el modelo de ventas definido. Se proponen medidas de promoción para potenciar las ventas y medidas de seguimiento y control de costos para evitar aumentos desmedidos y así obtener el desarrollo esperado.

NO DISPONIBLE A TEXTO COMPLETO

No autorizada por el autor para ser publicada a texto completo en Cybertesis.