



**UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN
Facultad de Administración
Carrera de Ingeniería Comercial**

Portafolio de Titulo

Trabajo para optar al Grado Académico de Licenciatura en ciencias de la administración de empresas y al Título Profesional de Ingeniero Comercial

Docente portafolio: Francisco Gallardo González

**Estudiante (s):
Denis Rolando Martínez Triviños**

Santiago de Chile, noviembre de 2020

Dedicatoria

A mi familia quienes fueron un gran apoyo emocional e incondicional durante el tiempo de duración de este proyecto de grado a mi madre Ana María Triviños Ruiz y mi padre Jaime Ariel Martínez Araneda, quien le debo la satisfacción de vivir este logro. Y a todos aquellos que me alentaron y apoyaron para escribir y concluir esta tesis.

Agradecimientos

A mis Profesores del Programa y Compañeros de Promoción, A Allan Jara y Juan Carlos Elgueta, ya que sin la ayuda de ellos no hubiera sido posible concluir este proyecto final y distintas etapas de desarrollo de la Carrera.

.INDICE

| | |
|---------------------------------------------------|--------------------|
| 1. INTRODUCCIÓN | Pág.5 |
| 2. OBJETIVOS GENERALES | Pág.6 |
| 3. OBJETIVOS ESPECIFICOS | Pág.6 |
| 4. OBJETIVOS DEL NEGOCIO | Pág.7 |
| 5. ANALISIS DE LAS 4P | Pág.8 |
| 6. LAS 5 FUERZAS DE PORTER | Pág.8 a 10 |
| a) Rivalidad entre competidores | |
| b) Amenaza servicio sustituto | |
| c) Poder de negociación con los Clientes | |
| d) Poder de negociación con los Proveedores | |
| e) Amenaza nuevos entrantes | |
| 7. FODA..... | Pág.10 |
| 8. MAPA CONCEPTUAL..... | Pág.11 |
| 9. FLUJO DE CAJA..... | Pág.10 A 12 |
| 10. CONCLUSIONES | Pág.13 |
| 11. BIBLIOGRAFIA | Pág 14 |

1. Introducción

Hoy en día, ante el reto que exige la competitividad empresarial, surge la interrogante de cómo adaptarse y lograr trascender en las actividades que emprende un empresario de esta forma el hombre pasa por un proceso de sentir la necesidad de resguardar tanto su vida como sus bienes que tanto esfuerzo le ha costado conseguir.

Es por esto, la presente investigación se enfoca en diseñar un plan de negocios que contempla la construcción y operación de una empresa de seguridad en la ciudad de Valdivia. Identificando las necesidades de los clientes, y procurando ofertar un servicio diferenciado que logre una marcada fidelidad y cuya rentabilidad.

2. Objetivos Generales

Proponer la creación de una Empresa de Recursos Humanos en la ciudad de Valdivia, región de los Ríos, donde los clientes puedan contar con un Servicio de prestación de personas de primer nivel.

3. Objetivos Específicos

Realizar un análisis de mercado para conocer la necesidad del segmento a estudiar.

Realizar un estudio técnico para determinar la infraestructura que la empresa de seguridad requiera de una correcta puesta en marcha.

Ejecutar un estudio financiero que determine los recursos económicos necesarios.

4. OBJETIVOS DEL NEGOCIO

La inseguridad ciudadana, el temor a ser víctima de un delito, sigue siendo la principal preocupación de los chilenos, mas ahora en tiempos de pandemia donde muchos locales se mantienen cerrados por esta misma, y los propietarios temen por la seguridad de estos. La seguridad ciudadana es tarea primordial del Estado, para ello cuenta con los recursos necesarios, el control de las policías y las atribuciones legales para cumplir con este objetivo.

Pero estos no siempre son suficientes, los antes mencionados no están solo para preocuparse por los locales de emprendedores o de grandes empresas, deben velar por la seguridad de los ciudadanos, y es por esto que surge la iniciativa de crear una empresa de seguridad.

Esta empresa constaría de guardias altamente capacitados para dar la mayor seguridad a nuestros clientes, ya sean pequeños emprendedores, grandes empresas, condominios, etc., ofreciendo un excelente servicio a un valor justo, siempre velando por la seguridad de nuestros clientes

Misión: Nuestra visión es brindar tranquilidad y confianza a nuestros clientes y su entorno, ofreciéndoles excelentes servicios de seguridad y otros servicios complementarios, basados en la calidad de nuestro personal y equipo multidisciplinario.

Visión: Ser aliados estratégicos de nuestros clientes en la zona sur ya que “su seguridad es nuestro problema”

5. Análisis de las 4P

Productos: La calidad del servicio entregado resalta al ofrecer y brindarles tranquilidad a nuestros clientes, un excelente servicio de seguridad.

Plaza: la empresa de seguridad está ubicado en calle Baquedano, en un lugar central dentro de la comuna y cuenta con una oficina sala de estar y un amplio lugar de estacionamientos para los clientes.

Promoción: estrategia promoción constante con incentivos a contratar nuestro servicio.

Precio: Nos comprometemos a entregar un servicio de calidad a un valor justo, siempre orientado hacia el mercado actual.

6. Las cinco fuerzas de Michael Porter

La empresa está rodeada de cinco factores fundamentales, el cual los Administradores del Negocio aprenden a controlar muy bien el Recurso Humano, y la buena relación con los clientes para sobrevivir en el mercado y tomar buenas decisiones, de tal manera que lleven al éxito el Negocio, para obtener altas tasas de rentabilidad.

Analizaremos cada uno de estos en los siguientes Ítems.

a) Rivalidad entre competidores

En la industria de la Seguridad Privada en Valdivia, el negocio que lleva más de cuatro décadas y se está explotando de manera muy positiva, es por estos que existen más de cincuenta competidores.

b) Amenaza servicios sustitutos

Existen muchos servicios que puedan sustituir los servicios ofrecidos de Seguridad, ya que la delincuencia aumenta cada día más, ya que la competencia ofrece servicios a entregar con un, precio mucho más bajo del mercado.

c) Poder de negociación con los clientes

Siempre Hay, ya que la inseguridad es unos de los temores más grande hoy en día, ciudades como México, EE.UU y países del Latinoamericanos no pueden controlar las Delincuencia. En Chile cada día la Población tiene más miedos las empresas Privadas invierten en Seguridad ya que la ven como una inversión y no como un gasto.

d) Poder de negociación con los proveedores

Debido a que, en los últimos años, existen un gran auge del negocio de Seguridad considerables proveedores de insumos básicos para, la mantención de las instalaciones y Recursos Humanos entre los principales proveedores tendríamos:

- Dadowei (insumos de seguridad Radios portátiles, manos libres etc)
- Manufacturas locales (zapatos de seguridad e implementos de de Seguridad)
- Tiendas de pesca y casas (ventas de bastones retractiles esposas americanas etc)
- Insumos de CC.TV (circuito cerrado de televisión) cámaras de vigilancias con DVR o vía IP.
- Empresas de alarmas con supervisión y reacción ante situaciones extremas.

e) Amenaza nuevos entrantes

La industria de servicio de seguridad está en auge en el último tiempo, es decir, que existe alta cantidad de empresas nuevas en el país, al estar enfocado en la ciudad de Valdivia esto no tiene por qué afectarnos de igual manera que al resto de ciudades.

7. FODA

Con esta herramienta podemos analizar:

Fortalezas: empatizar profundamente con nuestro proveedor y clientes y demostrarle toda nuestra experiencia y capacidad en el ámbito de la seguridad privada.

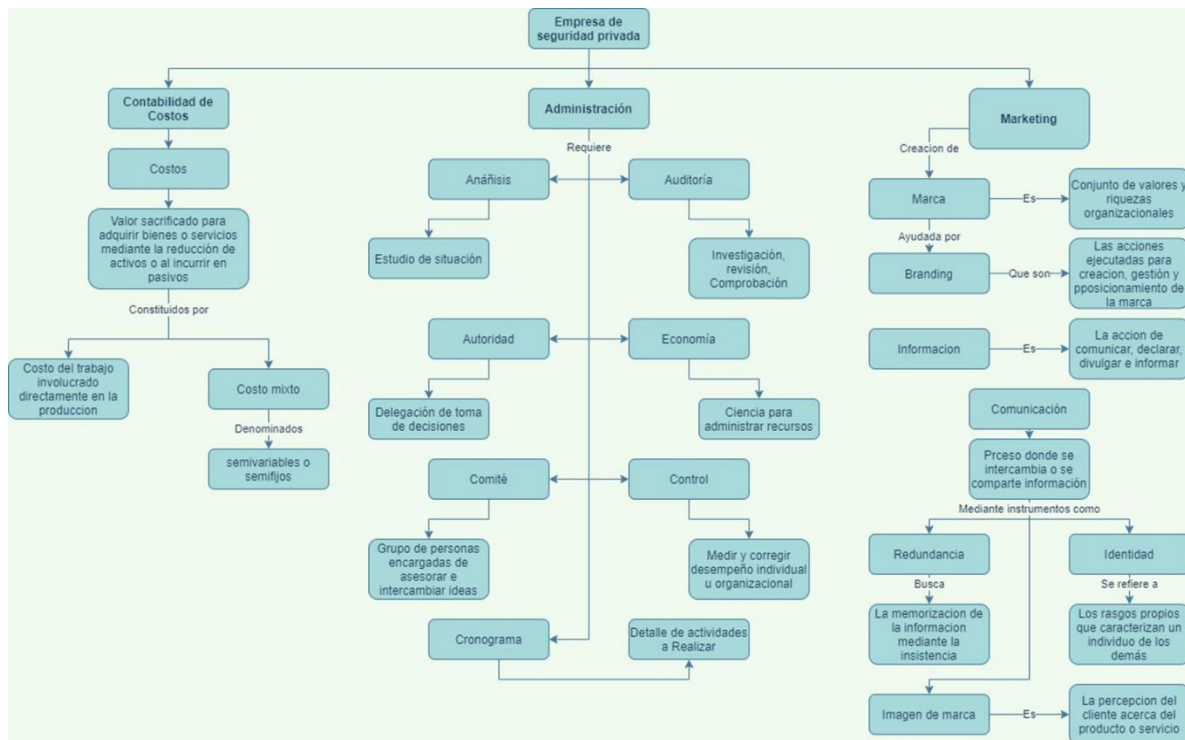
Oportunidades: Entregar un buen servicio al momento que requiera, para épocas de vacaciones o celebraciones en general, servicios esporádicos, eventos deportivos etc. Demostrar que la empresa tiene y cuenta con personal calificado con curso de OS-10 Carabineros de Chile.

Debilidades: Descuidar y no realizar supervisiones diarias a nuestro personal otorgado, no cumplir con lo estipulados en los contratos civiles, no realizar controles internos en la empresa.

Amenazas: nuevos competidores(empresas) que igualen sus servicios a menores precios y se vean atemorizados.

Considerando estas herramientas obtenemos la ventaja competitiva de la empresa para plantear una estrategia y competir en el mercado.

8. MAPA CONCEPTUAL



Fuente: Elaboración Propia

9. FLUJO DE CAJA

El flujo de caja este compuesto bajo los siguientes supuestos:

- 7 guardias contratados por los 5 años
- Inversión en Activos Fijos= \$14.850.000 compuesto por un Vehículo de transporte depreciable en 7 años y materiales de oficina (equipo computacional, muebles y útiles) depreciables en 4 años

- El capital de trabajo inicial es de \$3.000.000
- Beneficios por guardia contratado= \$1.000.000 mensual con una tasa de crecimiento anual de 5%
- Costo por Guardia= \$630.000 mensual con una tasa de variación anual de 2,4% en aumento
- Compra de uniforme y otros accesorios para los guardias \$200.000 el primer año, se renueva cada año
- Energía y combustible= \$60.000 y \$70.000 mensuales respectivamente ambos con una tasa de crecimiento del 8% anual
- Pagamos un arriendo mensual de \$550.000 que se ocupa para la administración, los gastos de administración por personal ascienden a \$15.000.000 anuales con una tasa de crecimiento anual de 2.4%

Las depreciaciones no se reajustan

La tasa de interés utilizada es de 3%

| Empresa de seguridad MADAR SpA. | | | | | | | |
|------------------------------------------|-------|--------------------|------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| FLUJO DE CAJA | Datos | AÑO 0 | AÑO 1 | AÑO 2 | AÑO 3 | AÑO 4 | AÑO 5 |
| Ingresos por venta | | | 84.000.000 | 88.200.000 | 92.610.000 | 97.240.500 | 102.102.525 |
| Costos efectivos variables | | | 53.840.000 | 55.167.680 | 56.530.450 | 57.929.410 | 59.365.707 |
| GAV | | | 22.440.000 | 22.867.200 | 23.308.416 | 23.764.285 | 24.235.485 |
| EBITDA | | | 7.720.000 | 10.165.120 | 12.771.134 | 15.546.805 | 18.501.332 |
| Depreciación y amortización | | | 2.212.500 | 2.212.500 | 2.212.500 | 2.212.500 | 2.212.500 |
| EBIT | | | 9.932.500 | 12.377.620 | 14.983.634 | 17.759.305 | 20.713.832 |
| Margen Ebitda | | | 12% | 14% | 16% | 18% | 20% |
| Impuesto | 27,0% | | 2.681.775 | 3.341.957 | 4.045.581 | 4.795.012 | 5.592.735 |
| Flujo de caja después de impuesto | | 0 | 7.250.725 | 9.035.663 | 10.938.053 | 12.964.292 | 15.121.098 |
| Inversiones en Activos fijos | | -14.850.000 | | | | -850.000 | |
| Inversiones (Capital de trabajo) | | -3.000.000 | | | | | |
| Flujo de caja libre | | -17.850.000 | 7.250.725 | 9.035.663 | 10.938.053 | 12.114.292 | 15.121.098 |
| Margen flujo caja libre/ventas | | | 9% | 10% | 12% | 12% | 15% |
| PERIODOS | | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| VALOR ACTUAL | | -17.850.000 | 7.039.539 | 8.516.979 | 10.009.868 | 10.763.392 | 13.043.592 |
| VAN (VALOR) | | 31.523.369 | | | | | |
| Tasa de interes | | | 3,0% | | | | |

Fuente: Elaboración propia.

10. CONCLUSIONES

Para la empresa de seguridad MADAR SpA, el esfuerzo y empatía y perseverancia los llevará a que su sueño se cumpla.

Esto se relaciona con dos variables altamente relevantes, a saber, el nivel socioeconómico y el tipo de actividad económica y social (comercio, servicios, etc.), en donde se aprecia que los grupos socioeconómicos más altos cuentan con una mayor proporción de servicios de seguridad privadas que los grupos más bajos, y a su vez que los sectores de mayor actividad económica, con una mayor proporción de servicios efectivos. Mi recomendación en este aspecto es no relajarse con el tiempo y mantenerse atentos a las necesidades de nuestros clientes.

El crecimiento y aprendizaje en nuestra empresa MADAR SpA en entregar mejoras en los servicios a sus clientes los llena de satisfacción al comprender lo importante que es ponerse en el lugar del cliente, empatizando a que se sientan tranquilos y confiados en nosotros. Siendo esto estar atentos a las condiciones que cambia el mercado, para ofrecer lo que necesitan los clientes.

11. BIBLIOGRAFÍA

Michael E. Porter. (2009). "Ser competitivo". Barcelona: Planeta de Agostini.

Jose Luis Ramirez Rojas. "Procedimiento para la elaboración de un análisis

FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas",

Recuperado de: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009->

2.pdf