



# UNIVERSIDAD La Gran Colombia

Fundada en 1951



Organización certificada bajo: iso 9001 de 2008



UNIVERSIDAD  
La Gran Colombia

Fundada en 1951



CARLOS AUGUSTO HUERTAS VARGAS  
CARLOS.HUERTAS16@OUTLOOK.COM

- PARA OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN GERENCIA



GERSON RAÚL RUIZ ALDANA  
GERSONRAUL64@GMAIL.COM

- PARA OPTAR AL TÍTULO DE ESPECIALISTA EN GERENCIA





UNIVERSIDAD  
La Gran Colombia  
Fundada en 1951

# PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA





## Síntomas

Demora en la atención de servicios técnicos en sistemas electrónicos de seguridad

## Causas

Falta de personal capacitado capaz de responder a las necesidades del mercado.

¿?

## Pronóstico

Clientes insatisfechos y sin la atención a sus requerimientos en seguridad y soporte técnico.

## Control al pronóstico

Creación del modelo de negocio en atención de servicio técnico de seguridad electrónica en la ciudad de Bogotá





UNIVERSIDAD  
La Gran Colombia

Fundada en 1951

# PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN Y/O HIPÓTESIS





**¿Cómo disminuir el tiempo de atención en los requerimientos solicitados por los clientes al departamento de mantenimiento en la ciudad de Bogotá?**





UNIVERSIDAD  
La Gran Colombia

Fundada en 1951

# JUSTIFICACIÓN





Según la encuesta de convivencia y seguridad ciudadana durante el 2015, el 18,8% de las personas de 15 años y más sufrieron al menos un delito para el total de 28 ciudades.

Ante la situación planteada, se pretende realizar un trabajo de investigación y análisis del mercado de la seguridad electrónica en la ciudad de Bogotá; corroborando así la capacidad de cumplir con las expectativas del segmento.





# OBJETIVO GENERAL Y OBJETIVOS ESPECÍFICOS



**Diseñar un modelo de negocio para el sector de monitoreo y seguridad electrónica que cumpla con el tiempo y reduzca el margen de vulnerabilidad de fallas técnicas presentadas en los sistemas electrónicos de seguridad para el último trimestre del año 2017.**



Diagnosticar el servicio técnico realizado por las empresas de monitoreo y vigilancia electrónica, a través de sus departamentos de mantenimiento, identificando el tiempo de respuesta y oportunidad del mismo, en la ciudad de Bogotá.



Generar un modelo de negocio, haciendo uso del modelo canvas.



Definir el plan estratégico y proyección para una empresa de servicio técnico en sistemas electrónicos de seguridad que permita determinar la viabilidad del modelo de negocio.



UNIVERSIDAD  
La Gran Colombia

Fundada en 1951

# CAPITULO I





# REFERENTE TEÓRICO

CHINOS Y EGIPCIOS

FODA – VENTAJA COMPETITIVA

ANÁLISIS ESTRATÉGICO





# REFERENTE CONCEPTUAL

SEGURIDAD ELECTRÓNICA

GLOBALIZACIÓN

CCTV – SES - SDI





# REFERENTE HISTÓRICO

POPE – HOLMES – CALAHAM

1853 - 1940

SIEMENS – INGENIERIA

1941 - 1990

AXIS–CENTRAL DE MONITOREO

1991 - ACTUALIDAD





UNIVERSIDAD  
La Gran Colombia

Fundada en 1951

# CAPITULO II





# DIAGNOSTICO

G4S

- Correo electrónico, llamada
- Tiempo de atención 48 Horas

TELESENTINEL

- Plan de mantenimiento (costo)
- Técnico on line – 72 horas

INTEGRA  
SECURITY

- Central y soporte técnico 72H
- Comercial – Pagina - Correo





UNIVERSIDAD  
La Gran Colombia

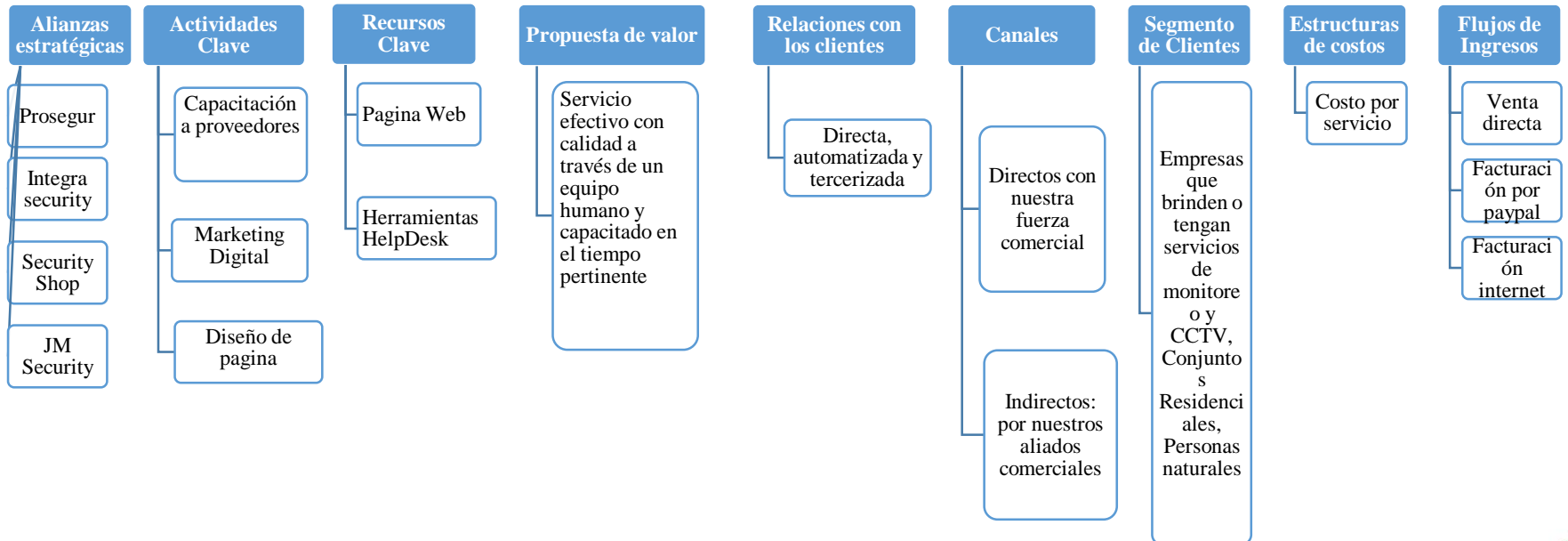
Fundada en 1951

# CAPITULO III





# MODELO CANVAS





UNIVERSIDAD  
La Gran Colombia

Fundada en 1951

# CAPITULO IV





# MISIÓN Y VISIÓN

Producir valor y calidad en la prestación de soporte para nuestros clientes, miembros, empleados y a la sociedad en general, mediante la prestación de servicio técnico y tecnológico de seguridad electrónica a través de la integración de tecnología respaldada por un equipo de profesionales altamente capacitados en el sector de la seguridad capaz de responder a las necesidades del mercado.

Establecernos como la principal empresa prestadora de soporte técnico de sistemas electrónicos de seguridad en la ciudad de Bogotá para el año 2018 manteniendo un estándar de servicio en tiempo real no mayor a 24 horas de atención a los requerimientos de nuestros clientes.





# VALORES



COMPROMISO



PUNTUALIDAD



EXCELENCIA



HONESTIDAD



INTEGRIDAD



# PLAN ESTRATÉGICO

MISIÓN	OBJETIVOS GENERALES O ESTRATÉGICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Producir valor y calidad en la prestación de soporte para nuestros clientes, miembros, empleados y a la sociedad en general, mediante la prestación de servicio técnico y tecnológico de seguridad electrónica a través de la	Identificar el mercado potencialmente efectivo en las ciudad Bogotá	establecer la cantidad de empresas de monitoreo con requerimientos de servicio.
		establecer la cantidad empresas similares en la ciudad de Bogotá
	Generar una estrategia de servicio basado en la matriz de las cuatro acciones	reducir el tiempo de atención de los requerimientos técnicos
		como captar clientes para la empresa de prestación de servicios técnicos de seguridad.
	establecer una curva de valor que genere diferenciación	crear una experiencia positiva desde clientes corporativos con impacto positivo.
		explorar ofertas complementarias de servicio técnico.



# DOFA

DEBILIDADES	empresa nueva en el mercado
	falta de reconocimiento en el mercado
	pequeña empresa
	falta de personal con altos conocimientos
AMENAZAS	competencia con grandes empresas
	reducción de costo final (dumping)
FORTALEZAS	empresas con déficit de servicio técnico.
	inseguridad en la ciudad de Bogotá.
	Mercado local en crecimiento.
	creación de estrategia de servicio
OPORTUNIDADES	conocimiento del sector de la seguridad electrónica
	bajo tiempo de atención a requerimientos técnicos



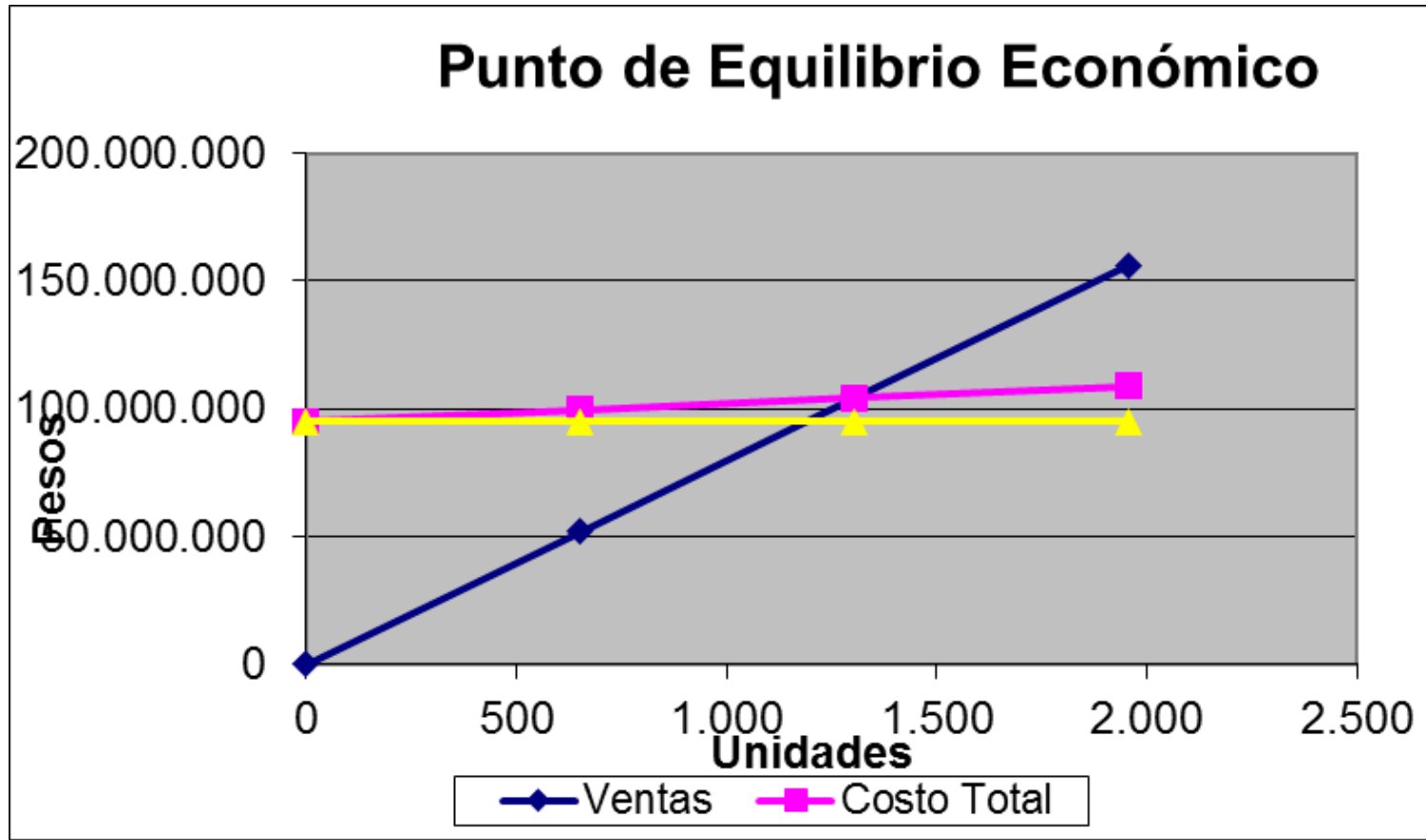


# PLAN FINANCIERO

Flujo de Fondos	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5
Ingresos por Ventas	107,000,000	118,645,000	125,170,475	132,054,851	139,317,868
Egresos por Compras M.P.	9,268,000	10,538,972	10,987,383	11,591,690	12,229,233
Sueldos y Cargas	60,789,000	72,431,025	76,414,731	80,617,542	85,051,506
Otros Gastos de Producción	0	0	0	0	0
Otros Gastos de Adm. Y Ventas	22,627,600	23,872,118	25,185,084	26,570,264	28,031,629
Impuesto a las Ganancias		2,942,033	3,377,563	3,712,857	4,100,954
Total Egresos Operativos	92,684,600	109,784,148	115,964,762	122,492,352	129,413,321
Diferencia Operativa	14,315,400	8,860,852	9,205,713	9,562,499	9,904,547
Inversiones	11,600,000				
<b>Flujo Financiero</b>					
Prestamo	12,000,000				
Devolución del Prestamo	-8,349,415	-5,313,264	0	0	0
Total Flujo Financiero	3,650,585	-5,313,264	0	0	0
<b>Diferencia Ingresos - Egresos</b>	<b>6,365,985</b>	<b>3,547,588</b>	<b>9,205,713</b>	<b>9,562,499</b>	<b>9,904,547</b>
Aporte del Emprendedor	0				
<b>Flujo de Fondos</b>	<b>6,365,985</b>	<b>9,913,573</b>	<b>19,119,286</b>	<b>19,476,072</b>	<b>29,023,832</b>

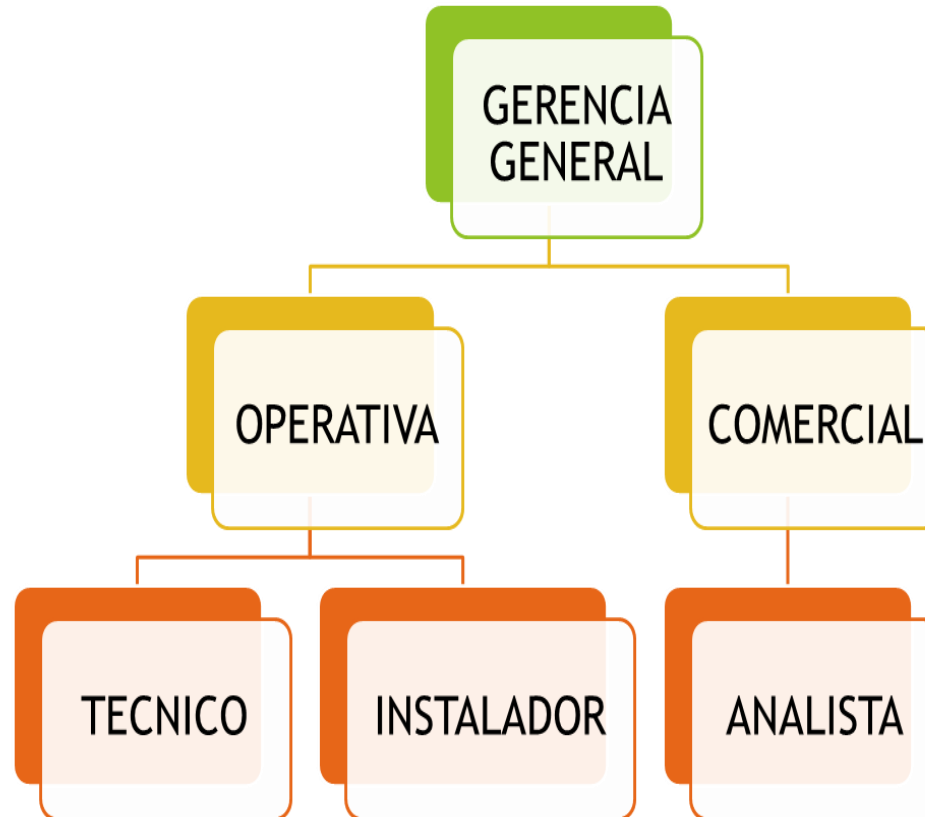


# PUNTO DE EQUILIBRIO



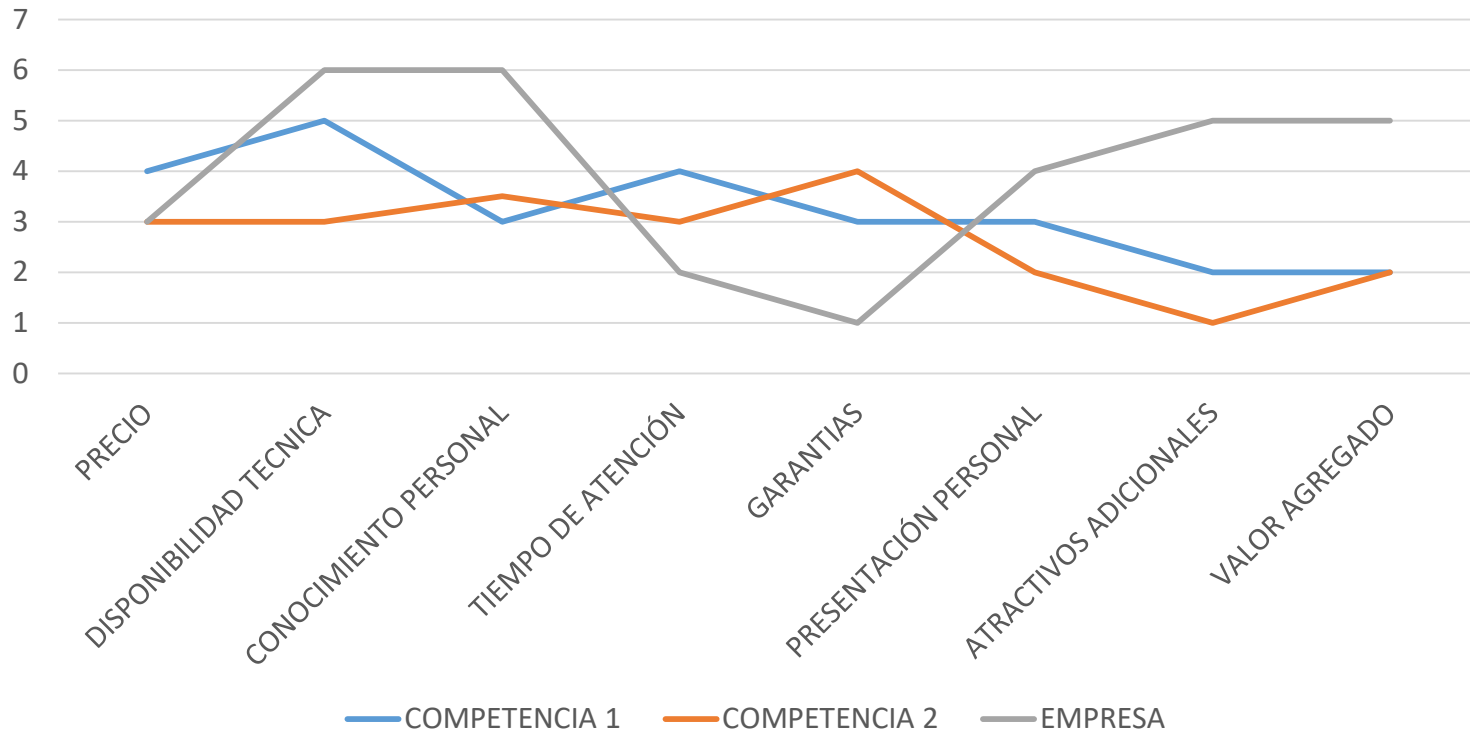


# ESTRUCTURA





# CURVA DE VALOR





UNIVERSIDAD  
La Gran Colombia  
Fundada en 1951

# PAGINA WEB



**ULTRON SECURITY**

<https://ultronseguridad1.wixsite.com/ultron-security>





UNIVERSIDAD  
La Gran Colombia

Fundada en 1951

# CONCLUSIONES





Luego de verificar los objetivos planteados en la investigación y al diagnosticar empresas de monitoreo y seguridad electrónica con presencia en la ciudad de Bogotá se ve que existe la posibilidad la implementar el modelo de negocio de forma tercerizada aprovechando las fallas de respuesta en las organizaciones cuyo fuerte es el servicio de monitoreo y reacción mas no el soporte técnico especializado, con personal capacitado, tiempo oportuno de respuesta y fácil acceso mejorando la satisfacción y correcto de funcionamiento de los sistemas electrónicos de seguridad.





# APORTES O RECOMENDACIONES

Se considera importante tener presente los siguientes aspectos durante la implementación y ejecución del proyecto.





- ESTABLECER MATRIZ DE 4 ACCIONES
- TENER CLARA LA CURVA DE VALOR
- CATALOGO DE PRODUCTOS



UNIVERSIDAD  
La Gran Colombia

Fundada en 1951

# BIBLIOGRAFIA





## Bibliografía

dossierdeprensa. (septiembre de 2015). Kumon un método con mas de 50 años de experiencia. pág. 12.

Garcia, M. (1997). *Términos estratégicos (glosario especializado de planeación estratégica)*. San luis potosi: Universitaria Potosiana.

7b49a017-42b0-46de-b20f-79c8b8fb45e9.pdf. (s/f). Recuperado a partir de [http://www.urosario.edu.co/urosario\\_files/7b/7b49a017-42b0-46de-b20f-79c8b8fb45e9.pdf](http://www.urosario.edu.co/urosario_files/7b/7b49a017-42b0-46de-b20f-79c8b8fb45e9.pdf)

articles-356787\_recurso\_1.pdf. (s/f). Recuperado a partir de [http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-356787\\_recurso\\_1.pdf](http://www.mineducacion.gov.co/1759/articles-356787_recurso_1.pdf)

autodidactismo. (s/f). Recuperado a partir de <http://autodidactismoeso.blogspot.com/>





Autodidactismo - KUMON - Kumon. (s/f). Recuperado a partir de <http://kumonla.com/que-es-el-metodo-kumon/autodidactismo/>

Cabanas, J. M. Q. (2004). *La educación está enferma: informe pedagógico sobre la educación actual*. Nau Llibres.

Definición de franquicia — Definicion.de. (s/f). Recuperado el 18 de septiembre de 2016, a partir de <http://definicion.de/franquicia/>

Etapas hasta la apertura de la franquicia. (s/f). Recuperado a partir de <http://kumonla.com/franquicia/etapas-hasta-la-apertura-de-la-franquicia/>

FERRER, A. T., SAUTER, G. O., FERNÁNDEZ, F. S., BENITO, A. E., CASTRO, F. G. R. D., ANDRÉS, M. del M. D. P., ... Julio, R. B. (2005). *Historia de la educación (edad contemporánea)*. Editorial UNED





Flores, J. (2014). *¿Còmo? y ¿Porquè? convertirse en Autodidacta*. Jorge Flores.

*Franquicias: Una Perspectiva Mundial*. (2005). UNAM.

hipotesis segun mario bunge - Buscar con Google. (s/f). Recuperado el 23 de noviembre de 2016, a partir de <https://www.google.com.co/search?tbm=bks&hl=es&q=que+autores+hablan+de+la+hipotesis#hl=es&q=hipotesis+segun+mario+bunge>

Kumon | Historia del método Kumon. (s/f-a). Recuperado a partir de <http://kumonla.com/historia-del-metodo-kumon/>

Kumon | Historia del método Kumon. (s/f-b). Recuperado el 22 de noviembre de 2016, a partir de <http://kumonla.com/historia-del-metodo-kumon/>

La creación del método - Kumon. (s/f). Recuperado el 23 de noviembre de 2016, a partir de <http://kumonla.com/franquicia/que-es-el-metodo-kumon/la-creacion-del-metodo/>

*La educación en Colombia, 1918-1957: una historia social, económica y política*. (2001). U. Pedagógica Nacional





Las hipótesis y las variables. (s/f). Recuperado el 23 de noviembre de 2016, a partir de <http://es.slideshare.net/wernerruben/las-hipotesis-y-las-variables>

Licencias y requisitos mínimos - Ministerio de Educación Nacional de Colombia. (s/f). Recuperado el 23 de noviembre de 2016, a partir de <http://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-article-179304.html>

Manacorda, M. A. (1987). *Historia de la educación. 1, De la antigüedad al 1500*. Siglo XXI.

Mejía, L. A. E. (2006). Reseña de “En busca del ilimitado potencial humano” de Toru Kumon. Recuperado el 18 de septiembre de 2016, a partir de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46120116>

Sánchez, J. C. (2012). *Los métodos de investigación*. Ediciones Díaz de Santos.





# UNIVERSIDAD La Gran Colombia

Fundada en 1951



ISO 9001: 2008  
BUREAU VERITAS  
Certification

NºCO 23957

