



Diagnóstico estratégico mediante análisis DOFA para la empresa Netsect – Network & Security Sytems dedicada a la instalación y suministro de cámaras de seguridad electrónica en la ciudad de Barranquilla

Autores:

Yumana Arlett Badillo Salgado

Alejandro Isaac Olmos Zúñiga

Trabajo de grado como prerrequisito para la obtención de grado de

Tecnólogo en Logística Empresarial

Director(a): Janneris Rodríguez

Codirector(a): Leisver Castro

Facultad de Ingenierías

Programa de Ingeniería Industrial

Barranquilla

2022



Diagnóstico estratégico mediante análisis DOFA para la empresa Netsect – Network & Security Sytems dedicada a la instalación y suministro de cámaras de seguridad electrónica en la ciudad de Barranquilla

Autores:

Yumana Arlett Badillo Salgado

Alejandro Isaac Olmos Zúñiga

Facultad de Ingenierías

Programa de Ingeniería Industrial

Barranquilla

2022

ÍNDICE

.....	1
LISTADO DE TABLAS.....	4
LISTADO DE ILUSTRACIONES.....	5
LISTADO DE GRÁFICOS	5
RESUMEN	6
ABSTRACT.....	8
INTRODUCCION	10
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	11
OBJETIVOS	12
MARCO HISTÓRICO	15
MARCO CONCEPTUAL	36
HERRAMIENTAS DE TRABAJO PARA EL APOYO DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA .	42
Caracterización de procesos.....	42
METODOLOGIA	50
a. Diseño	50
b. Materiales y métodos	50
c. Procedimiento metodológico	51
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	51
RESULTADOS.....	52
(ANÁLISIS DE LA ENCUESTA).....	61
DIAGNOSTICO	66
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES.....	68
REFERENCIAS.....	72

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 (tabla de la población de la empresa)	49
Tabla 2 ¿Estás de acuerdo con el horario de la empresa?	52
Tabla 3 . ¿ la empresa maneja un plan estratégico de trabajo?	53
Tabla 4 ¿recibes tu pago a tiempo y en la fecha acordada en tu contratación?.....	53
Tabla 5 ¿ la empresa brinda capacitaciones periódicas a sus trabajadores?	54
Tabla 6 ¿ consideras que en la empresa puedes generar crecimiento profesional?.....	54
Tabla 7¿consideras que en la empresa puedes generar crecimiento personal?	55
Tabla 8 ¿ consideras que hay un buen ambiente laboral en la empresa?.....	55
Tabla 9 Recurso humano. ¿Cuentas con contratación a término fijo?.....	56
Tabla 10 ¿En la empresa se maneja esquema de remuneración (incentivos o recompensas) por la buena labor?	56
Tabla 11 Recursos físicos ¿La empresa suministra las herramientas propias para la elaboración del trabajo?.....	57
Tabla 12 Recursos físicos ¿Cuenta con un portafolio de servicio?.....	57
Tabla 13 Recursos financieros. ¿Consideras que se maneja la flexibilidad en el manejo de los gastos?	58
Tabla 14 Recursos financieros. ¿Llevan un control de ingreso y egresos contables?.....	59
Tabla 15 Recursos tecnológicos. ¿Cuentas con buenos dispositivos para la instalación de las cámaras?	59
Tabla 16 Recursos tecnológicos. ¿Utiliza plataformas actuales (redes sociales) para la promoción de la empresa?.....	60
Tabla 17 Resultados de Matriz DOFA de primer Plano	63
Tabla 18 Dofa factores.....	65
fuelle: elaboración Tabla 19 Matriz PCI.....	66
Fuelle: elaboración propia Tabla 20 Matriz POAM	66

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Ejemplo (Empresa s.a)	33
Ilustración 2 Matriz PCI	34
Ilustración 3 Ejemplo2 (Empresa s.a)	35
Ilustración 4 Matriz POAM	36
Ilustración 5 caracterización del proceso de instalación de cámaras de seguridad	42
Ilustración 6 (simbología del diagrama de flujo)	45
Ilustración 7 (segunda parte de la simbología del diagrama de flujo)	45

LISTADO DE GRÁFICOS

Gráfico 1 opinión de los empleados acerca del horario de la empresa	52
Gráfico 2 opinión de los empleados acerca del plan estratégico de la empresa.	53
Gráfico 3 opinión de los empleados acerca del pago puntual	53
Gráfico 4 opinión de los empleados acerca de las capacitaciones periódicas	54
Gráfico 5 opinión de los empleados si consideran que en la empresa pueden crecer profesionalmente	54
Gráfico 6 opinión de los empleados acerca del crecimiento personal en la empresa	55
Gráfico 7 opinión de los empleados acerca del ambiente laboral	55
Gráfico 8 cuentas con contratación termino fijo	56
Gráfico 9 ¿En la empresa se maneja esquema de remuneración (incentivos o recompensas) por la buena labor?	56
Gráfico 10 Recursos físicos ¿La empresa suministra las herramientas propias para la elaboración del trabajo?	57
Gráfico 11 Recursos físicos ¿Cuenta con un portafolio de servicio?	58
Gráfico 12 Recursos financieros. ¿Consideras que se maneja la flexibilidad en el manejo de los gastos?	58
Gráfico 13 Recursos financieros. ¿Llevan un control de ingreso y egresos contables?	59
Gráfico 14 Recursos tecnológicos. ¿Cuentas con buenos dispositivos para la instalación de las cámaras?	59
Gráfico 15 Recursos tecnológicos. ¿Utiliza plataformas actuales (redes sociales) para la promoción de la empresa?	60

RESUMEN

Este proyecto considera un diagnóstico estratégico en la empresa Netsec – Network & Security Systems que ofrece instalación, mantenimiento y suministro de cámaras seguridad electrónica en ciudad de Barranquilla, es fundamental para conocer, detallar y analizar el funcionamiento de la empresa.

Contempla herramientas como el método de análisis DOFA, adicional a esto se incluye análisis para poblacional, es decir, todos los empleados desde la parte administrativa hasta los instaladores de la empresa con la intención de evaluar y llevar una estadística de sus respectivos conocimientos, capacidades teóricas y prácticas en lo relacionado con las cámaras de seguridad como conceptos, manejo de la información, formación personal, profesional, condiciones laborales , elementos de instalación entre otros datos cruciales.

El proyecto se caracteriza por ser de tipo analítico- exploratorio con una orientación mixta la cual conlleva a realizar una revisión de las actividades de la empresa con ayuda de la herramienta DOFA esta permitirá tener información elemental y específica de la empresa. Al contar con ella se tiene en cuenta dos factores uno interno y externo el cual brindará información útil en el diagnóstico buscado.

Además, se trabajará con otras herramientas ideales para el diagnóstico estratégico como PCI para factores internos y POAM para factores externos, gracias a todas las herramientas usadas y el análisis poblacional se encontrarán elementos a favor y en contra de la empresa.

La empresa para tendrá un mejor funcionamiento gracias al diagnóstico estratégicos, se lleva a cabo recomendaciones, elementos a efectuar con prontitud, datos a tener en cuenta tales como un ordenamiento financiero, organizacional, marketing, estar actualizada con el sistema, programas, cámaras, personal de trabajo, tener uso de redes sociales para mayor posibilidad de nuevos clientes potenciales, asumiendo con todos estos factores determinante estima un crecimiento a corto o mediano plazo de esta empresa.

Palabras clave: exploratorio, efectuará, idóneos, cruciales

ABSTRACT

This project contemplates a strategic diagnosis in the company Netsec - Network & security systems that offers installation, maintenance and supply of electronic security cameras in the city of Barranquilla, it is essential to know, detail and analyze the operation of the company.

It contemplates tools such as the SWOT analysis method, in addition to this, the analysis of the population is included, that is, all employees from the administrative part to the installers of the company with the intention of evaluating and keeping statistics of their respective knowledge, theoretical and practical capabilities in relation to security cameras as concepts, information management, personal and professional training, working conditions, installation elements, among other crucial data.

The project is characterized by an analytical-exploratory type with a mixed orientation that leads to a review of the company's activities with the help of the SWOT tool, thanks to this we will obtain elementary and specific information about the company. With it, two factors are taken into account, one internal and the other external, which will provide us with useful information in the diagnosis sought.

In addition, we work with other ideal strategic diagnostic tools such as the PCI for internal factors and the POAM for external factors. Thanks to all the tools used and the analysis of the population, elements in favor and against the company were found.

The company will have a better performance thanks to the strategic diagnosis, recommendations are made, elements to be carried out promptly, data to be taken into account such as financial, organizational, marketing, being updated with the system, programs, cameras, working staff, having use of social networks for a greater possibility of new potential customers, assuming with all these conditions, it is estimated a growth in the short or medium term of this company.

Keywords: exploratory, will affect, suitable, crucial

INTRODUCCION

En la actualidad la ejecución de un diagnóstico estratégico en las organizaciones se ve como una herramienta fundamental e importante para la identificación de una problemática con la plena intención de conocer el motivo y promover soluciones, anexado con planes de mejora, permitiendo a las empresas poder definir como se encuentra la organización realmente y así obtener resultados valorativos los cuales servirán para la toma de decisiones, enlazado con uno de los factores más importantes como lo es el tiempo. (Portugal, 2017)

En el presente proyecto se tiene como finalidad realizar un diagnóstico estratégico en la empresa en el cual se aclaren aspectos teóricos, tecnológicos y económicos. En cuanto con los aspectos teóricos se han definido ciertos conceptos en el área de la seguridad electrónica. Por medio de las cámaras de seguridad, sin agotar el tema. Porque si se tratara completamente se aumentaría e volumen del trabajo. No se realiza énfasis en el área practica sino en los distintos esquemas del proceso diagnóstico.

Se presentan herramientas como el método de análisis DOFA en referencia al funcionamiento de la empresa, ligado a esto se incluye los análisis para la población (desde la parte administrativa hasta los instaladores) de la empresa sus respectivos conocimientos y capacidades teóricas y prácticas en todo lo que compete con las cámaras de seguridad.

La presente propuesta se ejecuta para contener el título de Tecnología en logística empresarial de la corporación universitaria Reformada.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La empresa netsect – Network & security systems es una empresa dedicada a la instalación de equipos de circuito cerrado de televisión (cámaras) presenta una necesidad en cuanto a su funcionamiento de ella en general. Por esto se crea la necesidad de realizar un diagnóstico para identificar la vitalidad en el mercado, generar diversas estrategias y evitar las posibles situaciones que estancan el manejo en las operaciones y evolución de la misma.

DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

En el año 2023 se desea implementar legalmente la empresa netsect – Network & security systems en el mercado ubicada en la ciudad de Barranquilla con unas buenas condiciones para su debido funcionamiento como resultado de este diagnóstico. Ofrecer a los clientes un portafolio de servicios bien estructurados y extender la empresa por medio de la publicidad en redes. Dándole oportunidad de empleo a jóvenes y adultos en la ciudad de Barranquilla. Los cuales sean capacitados en sistemas o en el área. *Ya que según el DANE “se informó que en el trimestre que va de junio a agosto de 2022, la tasa de desempleo en Barranquilla se ubicó en 11,8 %, cifra que representa 1,2 puntos porcentuales frente al mismo periodo del año anterior que fue de 13 %.”*. Lo cual despierta el interés en nosotros como investigadores a buscar la solución de esta problemática en cuanto a la realización del diagnóstico estratégico para la empresa e identificar si se puede cumplir esta delimitación. Teniendo en cuenta esto:

¿Qué factores impiden que Netsec tenga un buen funcionamiento como empresa y cuáles son las estrategias de mejora?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Realizar un Diagnóstico estratégico mediante análisis DOFA para la empresa Netsect – Network & security sytems dedicada a la instalación y suministro de cámaras de seguridad electrónica en la ciudad de Barranquilla.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Hacer una Caracterización de procesos de la empresa y de los recursos requeridos y una breve descripción operativa y funcional: el cual permitirá ampliar el panorama e identificar las condiciones actuales de la empresa y el modo de operación junto con los encargados.
2. Realizar un resumido análisis de mercado objetivo, para identificar el servicio su demanda, su competencia que podemos destacar como diferenciador de la competencia.
3. Aplicar el mecanismo de análisis DOFA como base para el diagnóstico estratégico preliminar que resalte las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que contiene la empresa.
4. Se realiza el diagnostico estratégico mediante la matriz PCI y la matriz POAM para ponderar el impacto de los recursos externos e internos en la organización.

JUSTIFICACION

Según los estudios bibliográficos El diagnóstico estratégico se considera es el proceso mediante el cual se expone cada uno de sus objetivos. Permitiendo analizar las situaciones internas y externas de la empresa.

En este estudio será fundamental su realización a nivel organizacional para tener un buen desarrollo de los compromisos, y tomar decisiones adecuadas y así lograr las metas propuestas.

la finalidad de este proyecto de grado es la realización de un diagnóstico empresarial mediante análisis DOFA de la empresa Netsect – **Network & security systems** dedicada a la instalación y suministro de cámaras de seguridad en la ciudad de Barranquilla. con el objetivo de identificar las actividades, procesos y de mejorar las problemáticas internas y externas que se encuentren en la organización.

Para el progreso de la investigación se partió como herramienta una encuesta con los empleados con la finalidad de identificar su ambiente en la empresa. poder determinar sus debilidades y fortalezas. Junto con la creación de estrategias de solución.

Con la realización de esta investigación será útil para el dueño de la organización junto con su equipo de trabajo, los investigadores y para todos aquellos estudiantes ya sean pertenecientes de una institución interesados en la realización algún trabajo dentro de la temática. Asimismo, así mismo permitiendo salvaguardar la integridad de la población barranquillera. Beneficiando a los hogares, empresas, instituciones de la ciudad.

- a) El dueño(a) de la empresa: ya que es el mayor (a) interesado en que la empresa sea factible.
- b) En las empresas, vecindarios e instituciones: porque gracias a los servicios que presta la empresa Los porcentajes de robos a nivel distrital disminuirán por la implementación de este sistema de las cámaras.
- c) Como investigadores: nos ayuda a ampliar las diversas estrategias y puntos de vistas en cuanto situaciones similares en el trayecto de nuestra carrera.

MARCO HISTÓRICO

Los sistemas de videovigilancia (VSV), conocidos desde hace algún tiempo como circuitos cerrados de televisión (CCTV), es decir, sin acceso desde ningún dispositivo fuera del mencionado circuito, ha tenido diversas aplicaciones desde su existencia. hasta hoy Según información, las cámaras de seguridad comenzaron a utilizarse con fines militares, se estima que en año 1924 esta solución técnica fue utilizada por el ejército alemán con el objetivo de controlar pruebas de misiles tipo V2 los cuales eran unos misiles balísticos que fueron desarrollados en Alemania a inicios de la segunda guerra Mundial). su preparación en cuanto a los ataques militares era desde una distancia que no expusiera a los espectadores, a estas prácticas se sumaron más tarde otros ejércitos como el de Estados Unidos. (Kiligann, 2022)

Aunque las cámaras de cine aparecieron en la década de 1880, no fue hasta 1942 que las cámaras se utilizaron como protección para los circuitos cerrados de televisión (CCTV). Los primeros sistemas contenían solo cámaras en blanco y negro conectadas a pantallas diseñadas para monitorear los lanzamientos de misiles. Este hecho marca el inicio de la videovigilancia, que ha crecido vertiginosamente a lo largo de la historia. (Kiligann, 2022)

A pesar de que originalmente la videovigilancia requería un circuito cerrado para operar, el cual era monitoreado constantemente por una persona, la creación de cintas de video facilitaría este proceso gracias a la capacidad de registrar eventos con cámaras. En los años 60, la videovigilancia se hizo común ya que las cámaras se colocaron estratégicamente en lugares públicos en esa década. (Kiligann, 2022)

Menos de diez años después, los bancos y las tiendas comienzan a utilizar esta tecnología como protección adicional contra el robo. Durante las próximas dos décadas, las mejoras tecnológicas,

como una mejor visibilidad con poca luz y cámaras más pequeñas, permitieron que esta tecnología ingresara a los hogares para mantener a las familias seguras. (Kiligann, 2022)

Videovigilancia IP

A fines de la década de 1990, la llegada de las cámaras IP marcó el nuevo nacimiento de la videovigilancia, en la que las cámaras se conectaban a Internet sin una computadora, lo que permitía a los usuarios verlas sin problemas desde cualquier dispositivo con cualquier conexión a Internet. Hoy en día, la videovigilancia es una herramienta de seguridad imprescindible. El último desarrollo, el reconocimiento facial, está convirtiendo a CCTV en una herramienta atractiva para muchas empresas e incluso gobiernos enteros. (Cadavid, 2017)

Un informe de CCTV de 2017 realizado por IFSEC encontró que los DVR y los sistemas de seguridad basados en la nube son igualmente vulnerables a las intrusiones maliciosas. Eventos como el hackeo de CCTV en Washington, ocho días antes de la toma de posesión del presidente en enero de 2017, plantearon el tema de la ciberseguridad versus CCTV en términos de soluciones de seguridad porque, aunque CCTV se consideró perfecto durante muchos años, solución de seguridad, hoy es sólo una herramienta. Hoy en día, la seguridad de la información es un servicio que incluye no solo la videovigilancia, sino también la seguridad de la red y la seguridad del software. (Cadavid, 2017)

Hoy en día, las empresas de cámaras de vigilancia están trabajando en hardware y software, utilizando herramientas como la seguridad de extremo a extremo, que permiten que las soluciones de seguridad sean más asequibles, más seguras para los usuarios y les brindan más control sobre lo que sucede en el hogar, diversas áreas, escuelas o espacios abiertos (por ejemplo, aeropuertos o plazas). (Cadavid, 2017)

La videovigilancia se ha convertido en una parte integral de la seguridad en un grado mayor de lo que se podría haber esperado en la década de 1940; Su uso flexible en diferentes tipos de situaciones lo hace atractivo para todos aquellos que quieran estar protegidos de todos los ataques en todo momento, de forma gratuita y de forma ecológica gracias a su base de datos integrada o en la nube (Pública o privada) donde la grabación se guarda como copia de seguridad. (Cadavid, 2017)

El ingeniero alemán Walter Bruch experimentó la cámara iconoscópica que tenía en este magno evento. promovió el desarrollo. Los sistemas de videovigilancia continuaron desarrollándose tecnológicamente y sus aplicaciones en seguridad pública fueron contundentes, apareciendo en paisajes urbanos europeos, especialmente en Gran Bretaña, iniciados en la City, Inglaterra, que luego se convirtió en el referente de la videovigilancia. Esta ciudad enfrentó los atentados terroristas que vivió en la década de los 80, y poco a poco los sistemas de videovigilancia se fueron afianzando en otras aplicaciones como los negocios, el consumo, las entidades financieras, los hogares, el transporte, y en general, de manera exponencial, casi todos los públicos y privados. sectores el ámbito social, que ofrecía así diversas opciones de marca según modelos y características; En este sentido, los SVV se han clasificado en: bajo, medio y alto, así mismo sus precios son diferentes según la segmentación, lo que significa la frase que dice: “Hay una marca para cada necesidad en video vigilancia”. (Cadavid, 2017)

Cabe señalar que América Latina Se ha convertido en una de las áreas de crecimiento clave para estos dispositivos a nivel mundial y también se espera que la demanda de soluciones de CCTV aumente a nivel mundial a lo largo de los años. el crecimiento relativo de la oferta y la demanda en los años siguientes. La innovación tecnológica ha hecho posible desarrollar integraciones de

software de análisis que tienen ventajas mucho más allá de la seguridad, es decir, brindan nuevas capacidades para mejorar el rendimiento de la empresa, no solo la seguridad, por ejemplo:

El flujo de tráfico humano, el mapeo de calor, el conteo de personas, el reconocimiento facial y la creación de perfiles de objetos conducen a la capacidad de determinar el rendimiento comercial. (Cadavid, 2017)

MARCOS DE REFERENCIA

El mundo empresarial actual busca mejorar sus procesos e innovarse, apuntalando sus planes de negocio, asegurando así la rentabilidad y permanencia en el mercado. Se necesita una visión sistemática para tomar decisiones importantes en una empresa. En este contexto, el diagnóstico organizacional se define como un análisis realizado para evaluar la situación, los problemas, el potencial y las posibles formas de crecimiento de una empresa. Su principal objetivo es proporcionar a los interesados una visión general de la empresa, buscando la eficiencia a través de la modificación radical de una sustancia. Se sugiere que las organizaciones por lo que significan son parte del resultado de la investigación que ha llevado a personas racionales a la prosperidad. (Bravo, 2019)

Diagnóstico Organizacional una Perspectiva Teórica Para entender este concepto se requiere su definición desde diferentes ángulos, incluye el análisis ambiental para identificar las oportunidades y amenazas de la empresa, incluyendo también el análisis interno. Thompson y Strickland determinaron que el diagnóstico constaba de dos conjuntos de factores:

1) Condiciones competitivas e industriales.

2) Competitividad, recursos, fortalezas internas, debilidades y posición en el mercado de la organización. (Thompson y Strickland, 2004)

Un análisis completo de cada empresa, basado en la elaboración de un diagnóstico correcto y adecuado. David sugirió la necesidad de una auditoría de toda la organización para evaluar y ayudar a diagnosticar las fortalezas y debilidades de una empresa. Ampliando la definición de un enfoque estratégico, incluye la visión, la misión y los objetivos clave.

(David, 2003),

El análisis estratégico se elabora por tres etapas, la primera se cataloga planeación estratégica corporativa que incluye la misión, la visión y los objetivos, ya anticipadamente mencionados; la segunda etapa, es la negociación de la planeación estratégica funcional, allí se ejecutan los proyectos estratégicos basados en lo establecido en la primera etapa, la tercera pieza es la planeación estratégica operativa, después da inicio a los planes de labor de la organización.

(Gimbert, 2003)

Finalmente, para efectuar los planes es imprescindible llevar a cabo una separación decisivo intrínseco y externo en las organizaciones mencionando desde el inicio del adelanto organizacional y el cual puede esencia estructurado desde el modelo de las 5 fuerzas de Porter, uno de los modelos más utilizados en el área de la gerencia.

Hay que tener en cuenta que este no es único modelo activo para hacer observación estratégicos organizacionales, de los más comunes se encuentra el análisis FODA, el cual considera los

factores externos y los internos, para estimar a las organizaciones, regularmente, este estudio situacional sirve tanta raíz para la mejora de otros.

Por una parte, para el estudio de los factores exógenos que condicionan el desempeño de la organización, como sus aspectos positivos (oportunidades) y negativos (amenazas), asimismo resultan de interés las matrices de tasación de los elementos porcentaje externos tales internos, de los que resaltan la Molde de Estimación de Factores Externos (MEFE) y la Seno de Estimación de Factores Internos (MEFI). (Gimbert, 2003)

Al usar estas matrices permite inferir, prontamente de un procedimiento que implica examen, debate y apreciación, oportunidades y amenazas que viabilizan o impiden el éxito de los objetivos establecidos, la misión y la visión del negocio. Se distinguen por factores externos; económico, político, legal, gubernamental, social, cultural, demográfico, ambiental, tecnológico, competitivo. También ayudan a identificar fortalezas y debilidades a nivel interno de la organización.

Expertos en el tema de diagnóstico, con la intención de exponer los aspectos más importantes que se deben valorar en este asunto.

Se puede decir que una organización surge de la alineación de dos contingencias, a saber, las contingencias de reglas y normas que la organización ha formulado para regular el comportamiento de sus miembros y las contingencias de sus departamentos miembros.

Los diagnósticos estratégicos lo ayudan a descubrir lo que realmente está sucediendo en su organización para que pueda tomar la acción correcta para la mejora continua. La efectividad de

la estrategia propuesta se evalúa asegurando que está funcionando correctamente debido a la disponibilidad de información para apoyar la toma de decisiones.

Para que una estrategia sea efectiva, se debe poner en práctica con planificación y más detalle hasta llegar a los aspectos más importantes de la operación. Por definición, se puede decir que una estrategia es un plan de acción para implementar la estrategia.

El profesor Porter señaló que la formulación de estrategias necesita evaluar el atractivo de la industria mediante el análisis del entorno externo. Concéntrese en el tipo de competencia en la industria, el potencial de nuevas empresas para ingresar al mercado, la disponibilidad de productos y servicios alternativos y las oportunidades comerciales para vendedores, compradores y consumidores. (Porter, 1980)

Las organizaciones también cambian y refinan continuamente los mecanismos mediante los cuales se logran sus metas y objetivos, y reorganizan sus estructuras, relaciones y procesos de gestión. Si hablamos de cómo lograr metas estratégicas, es importante que determinemos cómo todo funciona y tiene su lugar de capacidad. Introducción desde su punto de vista, es decir, va más allá. Por lo tanto, es importante definir su misión, objetivos y organización. Esto es para mostrar que el entorno real muchas veces excluye bases que puedan alinearse en el camino deseado, pero la extensión es en la medida en que tratamos de buscarlo, no lo encontramos, en realidad se puede decir que es positivo porque las actividades se analizan mejor y tienen un lugar al frente, para concretar la visión estratégica, de hecho, se incluyen en la marcha en el futuro a mediano y largo plazo, lograremos excelentes resultados.

La mayoría de las organizaciones tienen procesos que pueden adaptarse a los cambios del entorno y deben definir un ciclo de adaptación porque toda organización tiene una visión clara del negocio, segmento de mercado, clientes objetivo y mercado objetivo. Por otro lado, el perfil

de una organización es importante porque es el punto de partida para determinar dónde estás y hacia dónde quieres ir.

Como tal, definen la misión de la organización y articulan la ubicación geográfica de la empresa, como el lugar donde operará, además de evaluar la competitividad de la organización. Los miembros de la organización crean sus propios perfiles para determinar la dirección o rumbo de la empresa respondiendo a la pregunta de visión: ¿Quiénes queremos ser? Por lo tanto, necesitan examinar cuidadosamente sus valores, preferencias y actitudes, ya que afectan la estrategia.

Ejemplo: si una alternativa a la venta de cigarrillos puede parecer rentable, los gerentes de una organización pueden decidir no usar la estrategia porque no es adecuada para los cigarrillos en su sistema de inventario.

El éxito empresarial requiere de la capacidad de respuesta y adaptación a las circunstancias imprevistas del entorno, es importante monitorear la ejecución de los planes a la luz de estos cambios, lo que puede conducir a la identificación y generación de mejoras que permitan la asistencia estratégica a los objetivos. para que la organización logre altos resultados, lograr el cumplimiento de las metas trazadas por la organización, introduciendo así las herramientas necesarias para mantener la competitividad como facilitador ante situaciones imprevistas.

(Muñoz, 2019)

En el diagnóstico estratégico de la organización es muy importante confirmar o realizar un análisis del entorno, es decir, los factores o factores que rodean a la organización, así como un análisis interno. sus amenazas. y puntos débiles. Este análisis es complejo y está en constante evolución. Las organizaciones que enfrentan estos problemas pueden asumir diferentes posiciones, existe una alta probabilidad de que puedan seguir pasivamente estos cambios o adaptarse a nuevas situaciones y contribuir activamente a ellos.

El análisis SWOT/FODA ayuda a identificar las fortalezas y debilidades de la organización, es decir, su análisis interno, oportunidades y amenazas como parte del análisis externo. El análisis DAFO considera o evalúa el impacto que una estrategia debe equilibrar entre las capacidades de una organización y su entorno externo (es decir, oportunidades y amenazas).

Una ventaja de comunicación es una situación, hecho, fenómeno, evento interno en una organización que crea una ventaja competitiva significativa; es decir, es adecuado para usted, sus fortalezas organizacionales y lo ayuda a alcanzar sus metas. (Prieto, 2008)

Por su parte, señala que los cuellos de botella son factores que impiden a las empresas alcanzar sus metas, las cuales son fundamentales para poder llevar a cabo y así realizar cambios importantes con mayor certeza. Las oportunidades y amenazas son variables que una empresa encuentra en un entorno externo sobre el que no tiene control y que pueden afectar positiva o negativamente el crecimiento de la empresa, por lo que es importante estar atento a lo que puede suceder en diferentes entornos. Todos los campos económicos, técnicos, políticos y sociales (Münch, 2005)

Para Porter, las fortalezas y capacidades son capacidades, es decir, las fortalezas y debilidades de una organización o negocio competidor (producto, distribución, marketing y ventas, operaciones, investigación e ingeniería, gastos generales, etc.). Estructura financiera, organización, función de gestión (Por favor, espere). Usando la matriz FODA, diferentes organizaciones pueden describir los factores internos (fortalezas y debilidades) y factores externos (oportunidades y amenazas) más importantes que pueden afectar su futuro. (Porter, 1980)

Las fortalezas y debilidades constituyen el ambiente interno que se puede controlar, mientras que otros factores constituyen el ambiente externo que no se puede manipular. Usando los factores anteriores, los gerentes pueden identificar cuatro tipos de estrategias: fortalezas y debilidades, debilidades y oportunidades, fortalezas y amenazas, y debilidades y amenazas).

(Sukier, 2020)

Diagnóstico estratégico y las estrategias

FODA es un planificador utilizado por la organización para lograr y promover las decisiones marcadas por la estrategia; El FODA se puede definir como una parte crítica y fundamental de la toma de decisiones, no solo es una herramienta sino también un método importante y ayuda a identificar y proporcionar varias estrategias que son esenciales para la toma de decisiones organizacionales. , es muy importante observar las debilidades y fortalezas durante el análisis FODA, por lo que nuestro objetivo es crear fortalezas y prepararnos para los cambios en el entorno buscando estrategias bien planificadas.

Las estrategias reflejan los planes o acciones que la empresa planea realizar para adecuarse a su misión y alcanzar sus metas, las cuales son resultado del análisis FODA y permiten identificar las necesidades organizacionales para mejorar la cantidad de dinero que la empresa destinará a lograr sus objetivos. Una estrategia completa, organizada en base a todos los recursos y competencias de la empresa, será una gran oportunidad para que la organización se diferencie de sus competidores.

Un proceso implica identificar las partes que lo componen, ya que estos factores intervienen tanto interna como externamente, es parte de la formulación de estrategias para lograr los objetivos de elaboración de estrategias y establecimiento de metas. Elige el mejor o los que consideres mejores para el puesto y postúlate en la empresa. La gestión eficaz de las

oportunidades y amenazas ambientales que aborden las fortalezas y debilidades de la organización permitirá la planificación a largo plazo a través del desarrollo estratégico.

(Wheelen & Hunger, 2007)

El desarrollo de la estrategia ocurre en varios niveles: estrategia a nivel de unidad de negocio, estrategia a nivel corporativo, estrategia internacional y estrategia de Internet y comercio electrónico. De acuerdo con lo anterior, varias organizaciones utilizan diferentes tipos de estrategias para diferenciarse de las demandas del mercado, convertirse en un punto de referencia para los consumidores, crear un valor agregado que coloque a la organización por encima de la competencia, y hoy en día esto se puede lograr a través de la dirección estratégica. (Ramos, 2019)

Estrategia corporativa

Para Hill y Jones la estrategia corporativa Esta es una pregunta que "resuelve" preguntas básicas como: ¿En qué negocio(s) deberíamos participar para maximizar las ganancias a largo plazo de la organización? ¿Cómo debe aprender una organización para aumentar su presencia en el mercado y crear una ventaja competitiva?

Las organizaciones no deben centrarse en una sola estrategia, sino que deben ampliar sus horizontes sin restringir sus actividades y buscar el crecimiento internacional. (Hill & Jones, 2005)

Según, Heath, Ireland, & Hoskisson, (2008) la "estrategia internacional significa que una empresa vende sus bienes o servicios fuera de su mercado nacional". Debido a que el mercado es grande y los bienes o servicios pueden satisfacer las necesidades de los consumidores a través de las fronteras, existe la necesidad de aumentar la ventaja competitiva internacional.

Son muchas las razones por las que una empresa decide expandirse internacionalmente, y el reconocimiento en esta categoría le dará acceso a los mercados globales, traduciéndose en un aumento de sus activos y facturación, posición, estabilidad, inversión en productos y procesos, experiencia y lo más importante., la ventaja competitiva tan esperada en el mercado. • Política de Internet:

El uso adecuado de la tecnología y las estrategias de comercio electrónico pueden permitir a las organizaciones mejorar en diversas áreas, especialmente en tecnología, y aumentar sus capacidades y nivel de competencia. Lo que importa en una organización no es la tecnología en sí misma, sino cómo se utiliza para obtener acuerdos rentables que diferencien su negocio. La tecnología cambia día a día y la innovación se ha convertido en un elemento imprescindible en el ámbito empresarial.

Herramienta de diagnóstico estratégico DOFA.

DOFA es una herramienta para comprender y evaluar las condiciones operativas reales de una organización con base en el análisis de estas cuatro variables clave para recomendar acciones y estrategias que beneficien a la organización. La estrategia de una empresa debe derivar de un proceso analítico y un conjunto de recursos y objetivos, y debe ser clara para convertirse en un "camino" viable para lograr sus objetivos. Es más importante si la estrategia propuesta coincide con la competitividad de la organización La competitividad de una empresa se refiere a su capacidad para crear bienes o servicios de valor agregado que le permitan mantener o mejorar su posición en el mercado en relación con sus competidores. (Bravo, 2019)

En entorno y el análisis DOFA: El análisis ambiental respalda la construcción de una imagen del futuro que informa el desempeño actual. Los gerentes deben considerar el entorno,

comprender sus elementos y tratar de relacionarlos entre sí e imaginar cómo afectan el desempeño de la organización. Aunque no existe un enfoque único para la investigación ambiental, se recomienda comenzar con una comprensión de la estructura de los diferentes entornos. En general, se puede decir que existen dos ambientes principales que afectan a una empresa: el ambiente externo y el ambiente interno. El primero consta de una gama muy amplia de componentes que también están vinculados a variables de impacto global como la economía, la política, la cultura, la tecnología, los marcos legales y las regulaciones, por mencionar algunas. Este entorno es tanto una oportunidad como una amenaza potencial para los negocios. Es lógico suponer que estas variables no están bajo el control de la organización, aunque se pueden tomar acciones para explotar o reducir su influencia. (Bravo, 2019)

El ambiente interno, por otro lado, se refiere a aquellos factores que están directamente relacionados con la estructura y las operaciones de la organización, incluidos los recursos disponibles y las áreas funcionales (marketing, finanzas, manufactura, etc.), dónde y dónde se encuentran. punto fuerte es. y se exponen las debilidades de la organización. bajo tu control abajo. El liderazgo de una organización debe tener una visión justa y oportuna de sus fortalezas y debilidades, así como de sus oportunidades y amenazas. aunque como es de esperar, se dará prioridad a algunas sobre otras. (Bravo, 2019)

Se debe notar cada caso es específico y el análisis debe adaptarse de manera auténtica, por ejemplo, las oportunidades generales que ofrece el sector manufacturero no deben confundirse con las oportunidades específicas que tiene la organización para explotar estas oportunidades. La calidad, cantidad y oportunidad de la información que una empresa puede generar o recopilar sobre su entorno es uno de sus activos más valiosos y puede utilizarse para identificar tendencias

y predecir impactos, así como para realizar pronósticos. realistas. Cuanto más sepa sobre el entorno de su organización, más eficaz y útil será la aplicación del análisis FODA.

Variables del análisis FODA

Antes de analizar los pasos del procedimiento analítico, es fácil formarse un concepto de las variables básicas utilizadas, que son:

Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas. Comienza con el concepto de variables internas y luego con el concepto de variables externas cuando los conceptos se agrupan en una categoría.

Fortaleza Es algo de lo que una organización es capaz y se demuestra en los elementos o elementos bajo su control, manteniendo un alto nivel de desempeño, brindando ventajas o ventajas presentes y claras, y brindando oportunidades emocionantes en el futuro. Los beneficios pueden tomar muchas formas, tales como:

recursos humanos maduros, competentes y experimentados, competencias y habilidades adecuadas, activos físicos valiosos, economía estable, sistema de trabajo eficiente, bajo costo, productos y servicios competitivos, imagen institucional reconocida, contratos y alineamiento estratégico con otras empresas, etc. (Bravo, 2019)

Debilidad. Implica fracaso u omisión, bajo rendimiento y por tanto vulnerabilidad, y en desventaja competitiva con un futuro pesimista o poco atractivo. Crea un obstáculo para el logro de las metas, incluso si está bajo el control de la organización. Al igual que las fortalezas, pueden manifestarse en sus recursos, habilidades, tecnología, organización, producto, imagen y más.

Las oportunidades y amenazas son variables externas que forman restricciones impuestas por la industria a la que pertenece la empresa y el entorno general que determina la competencia.

(Bravo, 2019)

Oportunidades.(Bravo, 2019)

Amenazas Estas son condiciones ambientales que pueden beneficiar a la organización al detectar y explotar cambios o tendencias. Un proceso paso a paso para utilizar el análisis DAFO como herramienta de planificación estratégica. Francamente, iría más allá. Las oportunidades pueden surgir en cualquier campo, como la política, la economía, la sociedad, la tecnología, etc., dependiendo del tipo de organización, pero generalmente están más relacionadas con el aspecto de mercado del negocio. Identificar oportunidades es un desafío para los gerentes porque las estrategias no se pueden desarrollar o ajustar sin identificar y evaluar el potencial de crecimiento y rentabilidad de cada habilidad central. (Ramírez, 2012) .

dando como resultado unas conexiones estratégicas como las siguientes:

Estrategia DO: Busca que se mejoren las debilidades de las empresas a partir de las oportunidades evidenciadas dentro del proceso de análisis. Esta estrategia se denomina Mini- Maxi porque minimiza debilidades y aumenta la probabilidad de consecución de oportunidades y aspectos positivos a favor.

Estrategia FA: Requiere por medio de las fortalezas de la empresa confrontar amenazas futuras que atenten hacia la sostenibilidad del negocio, esta estrategia se denomina Maxi- Mini.

Estrategia DA: Busca tratar las debilidades para mitigar y/o eliminar el riesgo de amenazas encontradas, esta estrategia se denomina Mini- Mini.

- Se recomienda que un equipo (3 a 5 personas) con experiencia y conocimiento en diferentes áreas de la organización prepare el análisis y enriquezca los resultados con sus aportes. • El responsable del análisis debe contar con todas las facilidades para acceder a la información necesaria sobre la función laboral.

- Antes de definir los estándares analíticos, es necesario identificar y recopilar ciertos elementos de la estructura organizacional que deben servir de base para asegurar la coherencia, por ejemplo: visión y misión, objetivos generales, organigramas funcionales, etc.
- Los criterios analíticos establecidos desde el inicio deben ser claros, incontrovertibles y tener el mismo significado para todos los involucrados en el análisis.
- Los criterios establecidos deben ser coherentes, es decir, no se puede cambiar durante el proceso porque los resultados del diagnóstico no son válidos.
- Se deben analizar cuatro variables (Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas) para cada criterio definido, es decir, no debe haber variables sin elementos que formen parte del trabajo en equipo y visión objetiva de la organización. A menudo, la persona que hace el análisis trata de preservar la imagen de la institución cuando es ventajoso, o no quiere dañar el espíritu empresarial y, por lo tanto, expresa opiniones o valoraciones poco realistas, por ejemplo, no reconoce las debilidades o trata de minimizar las amenazas, lo que significa entrar en el fracaso de la organización. Los conceptos que limitan el diagnóstico y la evaluación cuidadosos no ayudan a corregir errores ni a desarrollar estrategias. (Ramírez, 2012)
- Se recomienda elaborar una matriz de criterios de análisis y sus variables, ya que facilita el procesamiento de la información.
- El análisis debe realizarse en un tiempo razonable y bien definido, ya que la dinámica administrativa puede hacer que gran parte de la información obtenida quede obsoleta, observable u obsoleta, lo que sucede si la investigación se alarga demasiado.
- En la estructura del informe final del análisis se debe presentar profesionalmente un diagnóstico adecuado, maduro y con elementos tangibles que permitan formular

recomendaciones para el desarrollo de la estrategia, es decir. es un documento de trabajo útil para la planificación y la gestión estratégica, no solo es solo un requisito o formulario obligatorio en el plan y no afectará significativamente su desarrollo. (Ramírez, 2012)

Procedimiento para elaborar un análisis FODA

El procedimiento de desarrollo del análisis FODA descrito aquí consta de los siguientes pasos:

1. Determinación de patrones analíticos.
2. Identificar las condiciones reales de funcionamiento en relación con las variables internas y externas analizada.
3. Asigne un peso a cada una de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas enumeradas (matriz).
4. Cálculo de resultados
5. Determinar el equilibrio estratégico.
6. Visualización y análisis de resultados
7. Obtener una conclusión (Ramírez, 2012)

Diagnóstico estratégico

se basan en todas las reflexiones sobre debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que se presentan dentro y fuera de la unidad de negocio, el objetivo es poder identificar estos factores y estar preparados para prevenir y reducir el impacto negativo o utilizarlos para aumentar su impacto. El diagnóstico estratégico se divide en dos categorías: diagnóstico interno y diagnóstico externo. (Dussán, 2020)

Diagnóstico interno

El objetivo del diagnóstico interno o análisis interno es determinar las fortalezas y debilidades de los cinco recursos básicos de la empresa: humanos, financieros, técnicos, productivos y comerciales. Se utiliza una herramienta llamada Internal Capacity Profile o PCI Matrix para lograr un análisis interno confiable.

Un perfil de competencias internas es un método para evaluar las fortalezas y debilidades de una unidad de negocios en relación con las oportunidades y amenazas en el entorno externo. De esta forma, se puede realizar un diagnóstico estratégico para todas las categorías de competencias incluidas en la empresa, cuyos factores influyen de una forma u otra en estas habilidades.

(Dussán, 2020)

Matriz PCI

Se trata de cuán fuerte y débil es el recurso interno de cada empresa, dándole un nivel bajo, medio o alto. Para lograr esto, comience con:

- Elaborar un informe de diagnóstico por cada área funcional de la estructura organizacional.
- Si la empresa es pequeña, pueden participar todos los miembros de la región o de la región a diagnosticar.
- Se puede utilizar un método de entrevista o encuesta. “ Después de recolectar la información, prepare la matriz PCI. (Dussán, 2020)

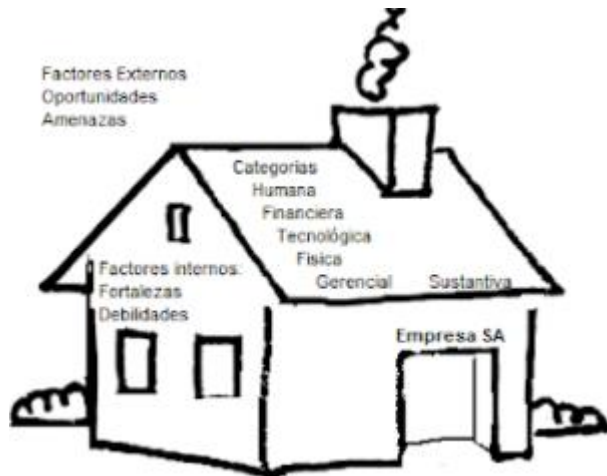


Ilustración 1 Ejemplo (Empresa s.a)

Fuente: (Dussán, 2020)

Para la elaboración de la matriz PCI se tuvieron en cuenta los siguientes pasos:

Se crearon cuatro columnas, la primera para elementos encontrados, la segunda para fortalezas, la tercera para debilidades y la cuarta para huelgas, las columnas segunda, tercera y cuarta se dividen en columnas alta, media y baja respectivamente, los elementos encontrados en los diagnósticos están contenidos en la cola, seguimos calificando los elementos que encontramos y dándoles una escala según sea una fortaleza o una debilidad, continuamos evaluando el impacto en el negocio, los resultados de la matriz son interpretados y analizados. (Dussán, 2020)

La siguiente tabla muestra la matriz PCI de funciones de gestión:

Matriz PCI de la capacidad Gerencial								
Factores	Fortalezas			Debilidades			Impacto	
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio
Capacidades								
Imagen corporativa	X						X	
Responsabilidad social								
Uso de planes estratégicos		X					X	
Evaluación y pronóstico del Medio			X				X	
Velocidad de respuesta a condiciones cambiantes								
Flexibilidad de la estructura organizacional		X						X
Comunicación y control gerencial		X						
Orientación empresarial					X			X
Habilidad para traer y retener personal creativo						X		
Habilidad para responder a la tecnología cambiante				X			X	
Habilidad para manejar la inflación	X						X	
Sistemas de control					X			X
Sistemas de tomas de decisiones					X		X	
Sistemas de coordinación					X			X
Evaluación de gestión				X				X

Ilustración 2 Matriz PCI

Fuente: (Dussán, 2020)

Diagnóstico externo

Los diagnósticos externos o análisis externos o auditorías externas están diseñados para identificar oportunidades y amenazas que afectan las capacidades o recursos externos esenciales para ayudar a la empresa a enfrentar el entorno de manera competitiva. Estos recursos o capacidades pueden ser: técnicos, financieros, geográficos, productivos y comerciales. Se utiliza una herramienta denominada Perfil de Oportunidades y Amenazas en el Entorno o Matriz POAM para brindar un análisis externo confiable. (Dussán, 2020)



Ilustración 3 Ejemplo2 (Empresa s.a)

Fuente: (Dussán, 2020)

Matriz POAM

Se trata de en qué medida se identifican las oportunidades y amenazas en cada uno de los recursos externos de la empresa, clasificándolas en bajas, medias o altas. Y analizar cómo influyo en él.

Para lograr esto, comience con:

- Elaborar un diagnóstico para cada recurso o capacidad empresarial en el entorno externo.
- Si la empresa es pequeña, pueden participar todos los integrantes del área de diagnóstico.
- Se puede utilizar un método de entrevista o encuesta. Elaborar una matriz POAM a partir de la información recopilada. (Dussán, 2020)

Crear una matriz POAM

Los siguientes puntos se tienen en cuenta al preparar la matriz POAM:

Se crearon cuatro columnas, la primera de las cuales es para el análisis de recursos u

oportunidades y sus variables, la segunda para oportunidades, la tercera para amenazas y la cuarta para impactos, las columnas segunda, tercera y cuarta se dividen en tres subcolumnas: alto, medio y bajo, las filas de la primera columna contienen los recursos o capacidades que se encuentran en los diagnósticos a analizar. Los elementos encontrados se califican dándoles una escala según sean oportunidades o amenazas, continuamos evaluando el impacto en el negocio los resultados de la matriz POAM se interpretan y analizan. (Dussán, 2020)

El cuadro siguiente muestra la matriz POAM :

Matriz POAM									
Factores	Oportunidades			Amenazas			Impacto		
	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo	Alto	Medio	Bajo
Capacidades	X						X		
		X					X		
			X				X		
		X						X	
		X							X
					X			X	
						X			X
	X						X		
					X			X	
					X		X		
					X			X	
				X				X	

Ilustración 4 Matriz POAM

Fuente: (Dussán, 2020)

MARCO CONCEPTUAL

Diagnóstico empresarial: es un análisis que se realiza frente de una problemática que pueda generar una empresa. Es decir, parte de una dificultad que se presenta en una organización.

Procurando identificar las desventajas y ventajas dentro de la empresa y poder así buscar nuevas

estrategias de operación. En la actualidad encontramos una variedad de métodos para la ejecución de un diagnóstico empresarial enfocándose en ciertos aspectos de la compañía. De manera general encontramos 4 tipos de diagnóstico los cuales son:

- Diagnostico completo/ integral: permite identificar las amenazas y fortalezas de la compañía facilitando la evaluación por medio de un análisis todas las variables.
- Diagnostico específico: es el encargado de inspeccionar los procesos concretos de la empresa como, por ejemplo: (estudio de mercado, análisis financiero, coordinación de producción.
- Diagnostico pragmático/ funcional: es aquel que establece todos aquellos incidentes que afectan la comunicación organizacional, afectando a los empleados, la producción, la parte social. Este método es empleado por medio de encuestas, entrevistas, experiencias. Que permite un análisis grupal y a su vez se pueden establecer distintos métodos de comunicación en toda la compañía.
- Diagnostico cultural: es fundamental en la organización ya que este diagnóstico reconoce el ambiente de la compañía con respecto a los principios e información contenida de cada integrante de la empresa, tanto sociales, espirituales, morales, estructurales y materiales que son capaces de determinar el comportamiento de la organización.

(Portugal, 2017)

Estrategia empresarial: se define como esos elementos fundamentales de solución y practicidad ante el funcionamiento de una organización o empresa. Derivando planes de acción con el fin de alcanzar las metas propuestas. (Lorenzo, 2012)

Análisis DOFA: es un conjunto de estrategias u oportunidades que son utilizadas para clasificar el desempeño de una empresa u organización en frente una situación mal orientada que afecta todos los términos en que se relaciona el funcionamiento de una empresa. (Correa, 2006)

Matriz de diagnóstico PCI: también llamado perfil de capacidad interna evaluando consigo en que grado se encuentran las fortalezas y debilidades en los 5 recursos fundamentales de la empresa como lo son: humanos, financiero, tecnológico, productivo y comercial de una organización. sus variables de ponderación son Alto- Bajo y medio. (Pulecio, 2020)

Matriz de diagnóstico POAM: se le conoce como auditoría externa precisando las oportunidades y amenazas que afecten los recursos o capacidades fundamentales externos de la organización. Esos recursos pueden ser: tecnológicos, económicos, productivos y comerciales. sus variables de ponderación son Alto- Bajo y medio. (Pulecio, 2020)

Creación de empresa: proceso en el cual se analizan las diferentes opciones de operación y se decide en que se puede generar ingresos siendo lo más factible y practico.

Estudio de la viabilidad empresarial: es una sucesión controlada para poder percibir cualquier improcedencia y conveniencia en una empresa y así poder precisar los motivos, especificar las posturas, para delimitar las diferentes soluciones o posibles resultados. (Thompson A. , 2005)

Análisis de mercado: Es un ejercicio que se pone en práctica en el comercio que cuyo fin es facilitar en la toma de decisiones específicas por parte del mercado como por ejemplo para la elaboración de un diagnóstico de ventas alrededor de un semestre o temporada estipulada. El encargado necesita con que se cuenta y cuál es la meta. Pero para que esto sea posible necesita estudiar el mercado. (Franco, Millan B., & Paz M., 2013)

Seguridad electrónica: Hace referencia a la protección por medio de dispositivos electrónicos con la finalidad de asegurar las condiciones físicas de las personas, bienes económicos.

Notificando e inquietando posibles situaciones donde se vea algún tipo de afección de las antes mencionadas. (Benitez Altuna, 2009)

Venta e instalación de equipos electrónicos de seguridad: se basa básicamente en vender dispositivos visualización tecnológica, como por ejemplo cámaras de seguridad, ubicándolos y programando sus funciones y conexiones en el lugar que esté. (Aviles Salazar & Cobeña Mite, 2015)

Cámaras de vigilancia: son dispositivos electrónicos de video estipuladas para la vigilancia, dando una clara imagen del escenario en el que se presente. Sus características físicas son resistentes y con larga duración. Hoy en día hay una versatilidad de cámaras para lo que se necesite. (Zapata, 2017)

Monitoreo de cámaras: es un tipo de control específico o distanciado con ayuda de herramientas de telecomunicaciones. Como ordenadores capacitados conectados con monitores o aplicaciones móviles por medio de smartphones. que cuentan con diversos códigos IP. capaces de poder controlar y poder grabar los videos de las distintas imágenes expuestas. (Obregon Hidalgo , 2016)

El monitoreo también se define como un seguimiento electrónico que se inspección para la supervisión de los equipos de seguridad y vigilancia en línea o físicamente por medio de operario encargado. el cual se pueden ejecutar de 2 maneras:

1. **Monitoreo local:** es el método más convencional que consiste en conectar pantallas o monitores desde los televisores lo cual estarían encendidos las 24/7 horas y supervisión por alguien encargado. Para poder observar que puede ocurrir en dicho lugar.
 2. **Monitoreo Remoto:** es un sistema digitalizado a través del internet. Se utilizan diversas plataformas para la inspección y grabación de los equipos en tiempo real. Eso hoy en día es más práctico y económico. Con este tipo de monitoreo varias personas pueden
 3. observar lo que sucede, por medio de dispositivos como celulares, laptops. Para que esto sea posible, las cámaras deben estar juntamente conectados a redes de wifi y sincronizadas con la aplicación por medio del aparato que se utilice para monitorearlas.
- (Aviles Salazar & Cobeña Mite, 2015)

Cámaras IP: son dispositivos de seguridad inalámbricos conectados a través de computadores registradas a un servidor, con un sistema o software de video de modo que permite transporta en el video. Estos dispositivos son altamente beneficiosos ya que desde el momento en que se ilustre las imágenes. Automáticamente son digitalizadas. (Aviles Salazar & Cobeña Mite, 2015)

Medios de transmisión: son una serie de enlaces fundamentales que permiten la interconexión de los equipos IP. Ya que a través de ellos transitan la información de un lugar a otro de la misma red. Dependiendo obviamente de la estructura física. (Aviles Salazar & Cobeña Mite, 2015)

Circuitos cerrados de TV: el también llamado Closed Circuit televisión es una de las ramas tecnológicas de vigilancia, como su misma definición lo dice el uso y visualización de sus espectadores es reducido todo lo contrario a la televisión tradicional. En la actualidad hay método más avanzado de circuito cerrado de televisión utilizando grabadoras de video digital.

(Franco, Millan B., & Paz M., 2013)

“este circuito cuenta con una característica esencial y el poder enviar imágenes desde un punto a otro en tiempo real. Ya que se cuenta con un sistema que permite la inspección visual constante.”

Esto lo dice (Aviles Salazar & Cobeña Mite, 2015).

Clasificación de un sistema de seguridad: un sistema de vigilancia se compone por una o más cámaras de vigilancia que están entrelazadas con un monitor por medio de cables que lo hacen un circuito cerrado. Y se divide en 2 sistemas el analógico y el digital

El circuito cerrado de televisión analógico es un tipo de sistema privado basado en lapsos de tiempos, manteniendo todos los videos ocultos y solo el personal capacitado es el encargado de observarlo y manipularlo dentro de una empresa. (Aviles Salazar & Cobeña Mite, 2015)

Mantenimiento de equipos: es el proceso que se ejecuta después de la instalación en el cual se realiza inspecciones físicas y sistemáticas para que los dispositivos no se averíen. Esto ocurre en un tiempo determinado o cuando hay un imprevisto de funcionamiento en los equipos. Es preferible que se ejecute el mismo personal que instala los dispositivos para una mayor duración de los equipos. (Franco, Millan B., & Paz M., 2013)

Análisis de costos: es un habito muy utilizado en la economía que permite analizar, programar, diligenciar, optimizar un plan estratégico financiero de la compañía en un tiempo corto. Y permite determinar con todos los recursos económicos de capital con diferentes métodos de implementación para lograr maximizar los costos. Permitted resaltar la rentabilidad y desempeño de la empresa. (Năstase, 2011)

HERRAMIENTAS DE TRABAJO PARA EL APOYO DIAGNOSTICO DE LA EMPRESA

En el presente proyecto es de suma importancia el contar con apoyo de herramientas diagnosticas que permitan determinar los servicios y productos ofrecidos y las necesidades.

Caracterización de procesos

La caracterización de proceso consta de realizar un análisis a profundidad de los procesos teniendo en cuenta todos los elementos que originan que dichos procesos contengan un inicio y un final.

Los elementos pueden ser:

De entrada: son aquello donde se inicia el proceso como por ejemplo la solicitud de un servicio/producto de algún cliente.

De salida: donde se termina el proceso como, por ejemplo: una cotización/ presupuesto.

(Torres, 2019)

Nombre del proceso	intalacion de cámaras	Responsable	Jefe de intalacion		
Objetivo del proceso	diagnosticar las competencias de las instalaciones en la empresa en forma oportuna y eficiente.	ALCANCE	es un macroproceos que aplica a todos los cargos de la organización incluyendo las actividades desde la recepcion de la solicitud hasta la instalación.		
ENTRADA	PROVEEDOR	ACTIVIDAD	PROCESO	SALIDAS	CLIENTE
1. solicitud sobre la instalación	1. cliente .	1. se recibe el llamado del cliente para la realización del trabajo.	P	base de datos del cliente	cliente potencial y gestion administrativa
2. recepcion de la solicitud.	2. Gerente administrativo	2. el encargado recibe el llamado.	V	netsec	gestion administrativa
3. diagnostico del area a instalar las cámaras	director general	3. los encargados se dirigen al lugra y realizar la supervison y propuesta de instalación	A	empleados encargados	gestion operativa estrategica
4. instalación de cámaras	4. instaladores y tecnico de programación	4. se procede al instalación de las cámaras	H	Empleados capacitados	gestion operativa

Ilustración 5 caracterización del proceso de instalación de cámaras de seguridad

Fuente propia.

Jerarquía

es la exposición grafica de cómo está compuesta la organización.

figura 1 (jerarquía de la empresa)



Fuente: elaboración propia.

El Área Gerencial

Gerente y director comercial:

Su objetivo es:

1. Administrar todos los recursos económicos, humanos y técnicos de la organización
2. Encardado de las contrataciones de los distintos clientes.

ACTIVIDADES A SU EJECUCIÓN

- Contener y mantener las buenas relaciones comerciales con los proveedores
- Revisar como se manejan los negocios realizados
- Aprueba los proyectos y sus respectivos presupuestos
- Aprueba la contratación del personal de trabajo de la empresa
- Aprueba la compra de materiales para los distintos proyectos
- Mantiene una buena relación comercial con los clientes
- Dirige, planea y evalúa los estudios para brindar estrategias de atracción a los clientes

ÁREA OPERATIVA (Instaladores)

Su objetivo es: poner en marcha los trabajos de instalación o mantenimiento de los contratos acordados con los clientes.

ACTIVIDADES A SU EJECUCIÓN

- Lleva a cabo las evaluaciones técnicas o reportes
- Mostrar los presupuestos en cada contrato.

Realiza todo trabajo que compete a la instalación y /o mantenimiento.

DIAGRAMA DE FLUJO

Un diagrama de flujo exhibición grafica del flujo o secuencia de las rutinas simples de los procesos en ejecución, los responsables de su ejecución, las unidades involucradas. Siendo la representación simbólica de un proceso administrativo. (manene, 2011)

SIMBOLOGÍA

El lenguaje de los diagramas de flujo se constituye por simbologías, con distintos significados que permiten tanto la realización con el análisis del mismo sea claro y preciso. Cada diagrama depende de distintos factores de los cuales hay que saber identificar las por las operaciones o actividades a estudiar. Consecutivamente se está utilizando las gráficas de los flujogramas y los someten a un mismo orden para que su interpretación sea universal. (Del , 2009)

a continuación, se ilustrará un resumen de las simbologías.

Ilustración 6 (simbología del diagrama de flujo)

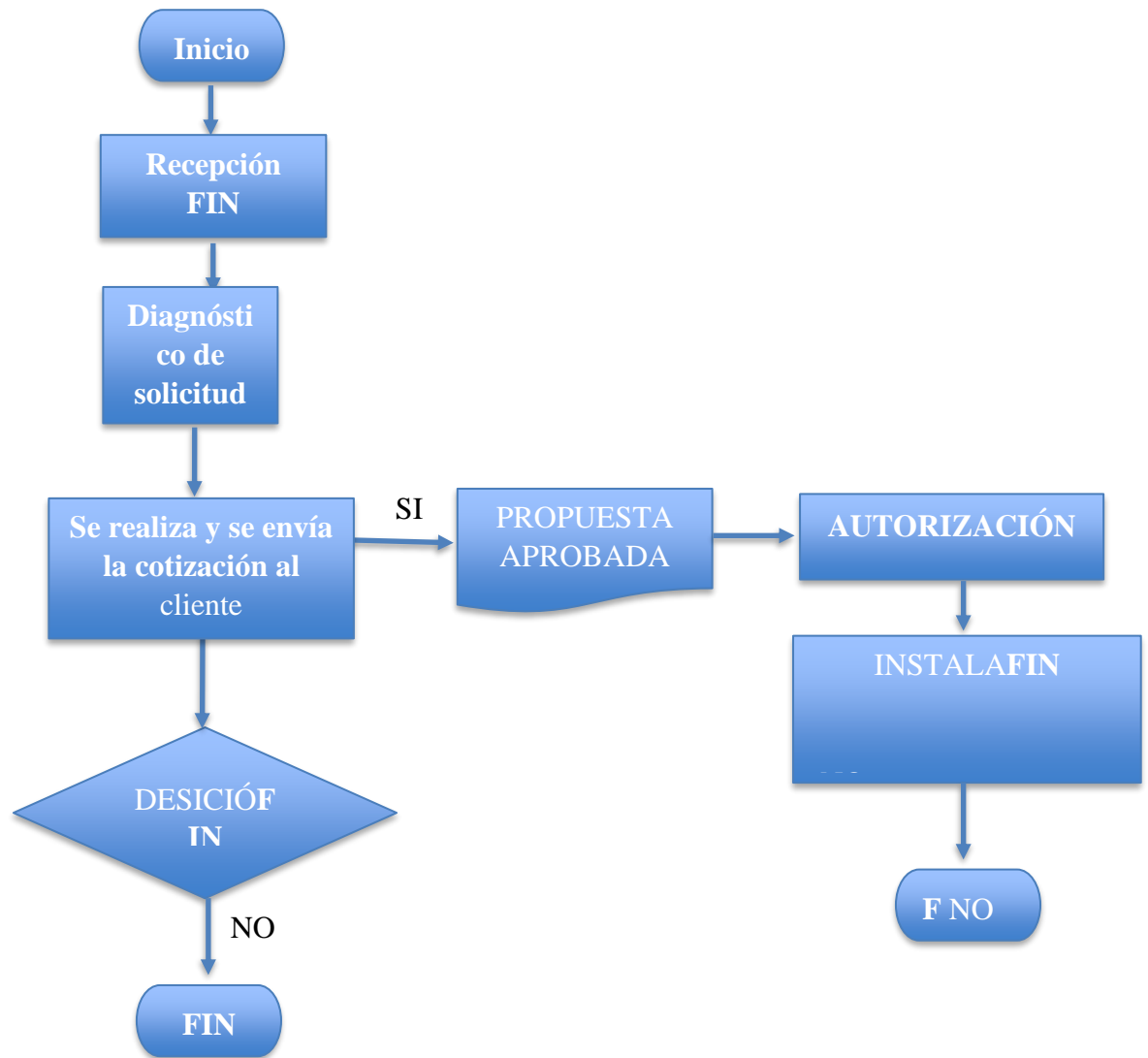
Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Origen	Este símbolo sirve para identificar el paso previo que da origen al proceso, este paso no forma en sí parte del nuevo proceso.
	Operación	Indica las principales fases del proceso, método o procedimiento. Hay una operación cada vez que un documento es cambiado intencionalmente en cualquiera de sus características.
	Inspección	Indica cada vez que un documento o paso del proceso se verifica, en términos de: la calidad, cantidad o características. Es un paso de control dentro del proceso. Se coloca cada vez que un documento es examinado.
	Transporte	Indica cada vez que un documento se mueve o traslada a otra oficina y/o funcionario.
	Demora	Indica cuando un documento o el proceso se encuentra detenido, ya que se requiere la ejecución de otra operación o el tiempo de respuesta es lento.
	Almacenamiento	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo. También se puede utilizar para guardar o proteger el documento de un traslado no autorizado.
	Almacenamiento Temporal	Indica el depósito temporal de un documento o información dentro de un archivo, mientras se da inicio el siguiente paso.

Ilustración 7 (segunda parte de la simbología del diagrama de flujo)

Símbolo	Significado	¿Para que se utiliza?
	Inicio / Fin	Indica el inicio y el final del diagrama de flujo.
	Operación / Actividad	Símbolo de proceso, representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento.
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
	Datos	Indica la salida y entrada de datos.
	Almacenamiento / Archivo	Indica el depósito permanente de un documento o información dentro de un archivo.
	Decisión	Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.

fuentes: extruida de (Del , 2009)

Diagrama de flujo del proceso de la instalación de las cámaras



Fuente: elaboración propia

- a- el proceso inicio con la necesidad implementar un sistema de seguridad
- b- lo que secunda es cuando se recibe la solicitud de instalación por medio del cliente.
- c- Netsec debe diagnosticar la zona en la cual el cliente necesita las cámaras de seguridad. Tomado medidas y se realiza una cotización
- d- Cuando se prueba la propuesta y hay autorización para la ejecución del trabajo se procede a instalar las cámaras de seguridad y ahí finaliza el proceso.

ANÁLISIS DE MERCADO DE LA EMPRESA NETSEC

Mediante este estudio se busca brindar una posición acerca de la demanda, oferta, proveedores, y el precio con los que se maneja la empresa y cuáles de provecho para identificar cual será el impacto del producto ofrecido en el mercado.

Descripción de la empresa

Nombre de la empresa la empresa se llama **Netsect – Network & security systems** se nombra de esta manera ya que en primer lugar la palabra Net se relaciona con el término **Network** (trabajo en red), en segundo lugar, sect hace referencia security (seguridad) de ahí nace este nombre.

Como toda empresa tiene una misión y una visión

Misión: prestar servicios de seguridad electrónica, abasteciendo a todos los mercados con los sistemas integrados de seguridad más avanzados y calificados, garantizando la plena satisfacción de nuestros clientes y accionistas.

Visión: Brindar a los clientes servicios de seguridad electrónica con personal altamente calificado, manteniendo innovación en la tecnología utilizada, cumpliendo con las disposiciones legales y actuando con responsabilidad social para así asegurar la más alta calidad en los productos.

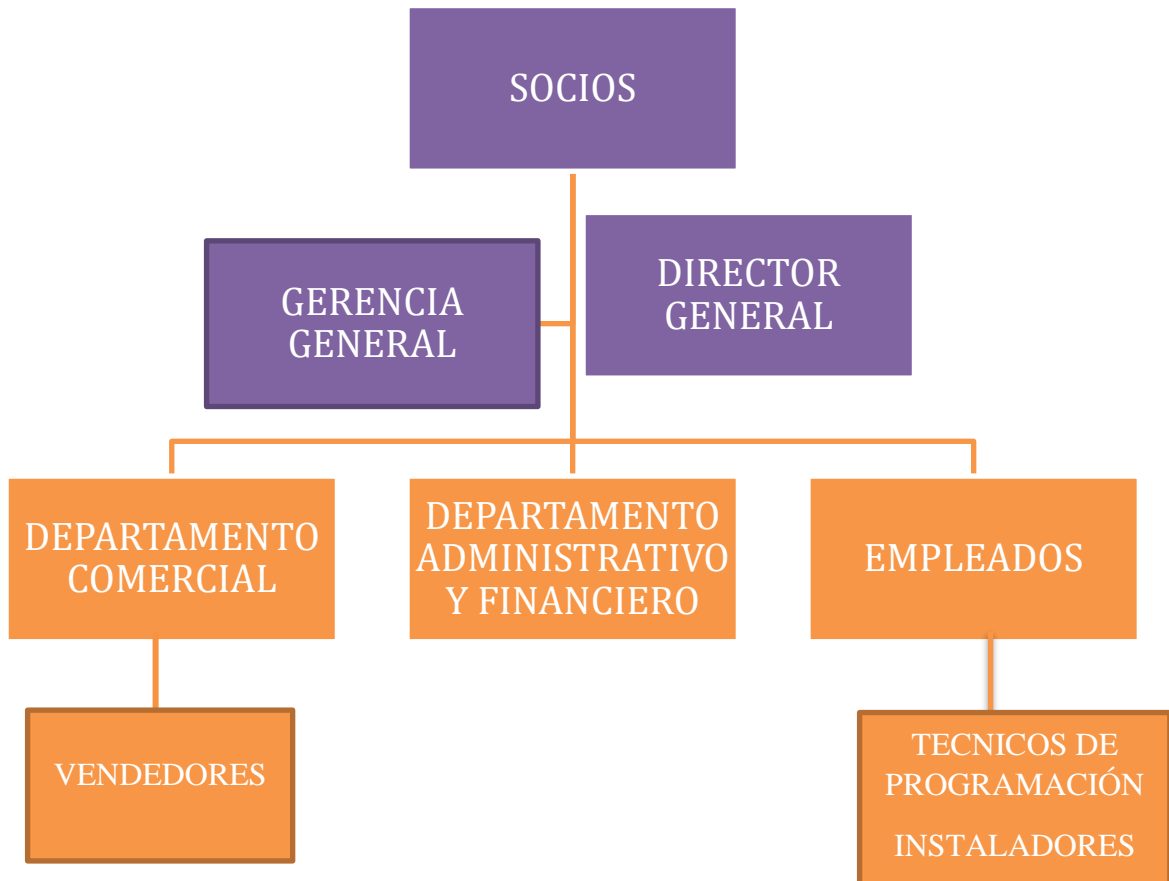
Organización estructural de la empresa

Empelados: la empresa cuenta internamente y en su máximo nivel de la jerarquía con un gerente general, en segundo nivel se cuenta con director comercial, con la colaboración de 3 instaladores encargados del proceso práctico de las cámaras de seguridad, y un contador público sus contrataciones serán indefinidas por prestación de obra/ labor.

El personal que opera en la empresa será contratado de 2 formas:

- a. Directa: para el caso del gerente general, y el director general que será una misma persona que cumplirá las 2 funciones estipuladas; vendedor,

- b. Por prestación de contrato obra/ labor: En cuanto a los instaladores y el contador son 4 personas distintas.



Población

El marco de la población en esta investigación es todas aquellas personas que pertenecen a la futura empresa como lo son: coordinador de área, personal administrativo, personal de instalaciones. Lo agrupan 6 personas que son los encargados de saber cómo se maneja el sistema directa e indirectamente los cuales se tomaron como muestra sus opiniones para el estudio de este diagnóstico.

Tabla 1 (tabla de la población de la empresa)

ÁREA	CANTIDAD	MUESTRA
Dirección Y Administrativos	1	1
Técnico de programación	1	1
Auxiliares de instalación	3	3
Contador	1	1
Total	6	6

Fuente: Elaboración propia.

SERVICIO:

Ofrece la instalación, suministro y mantenimiento de cámaras de seguridad, se brinda una gran variedad de cámaras para los distintos usos que el cliente desee, ajustándose al espacio o escenario con que cuente. Este sistema de seguridad electrónica (cámaras) brindan seguridad en el predio que sea instalado ya que se puede monitorear y evitar posibles robos o incidentes presentados. Los productos son de buena calidad los cuales están estipulados para su instalación en el interior y exterior resistentes al agua, polvo y altas temperaturas.

Su estrategia principal como empresa es tener un buen rendimiento y utilidad en cuanto a su materia prima lo cual garantice el 100% de durabilidad en comparación con su mercado competitivo o tradicional, incentivando a los clientes a invertir en un buen sistema de seguridad.

Además, se brinda un plan de mantenimiento preventivo, deductivo y correctivo depende la necesidad del cliente.

Los nuevos clientes que toman nuestro servicio tendrán garantía también le ofrecemos una tutoría con el objetivo de capacitar a las personas que estarán a cargo de las cámaras en dicha compañía, organización entre otros escenarios.

Nuestro servicio te permite monitorear, configurar y ajustar desde un dispositivo móvil, el soporte técnico, si desean una información puntual, chequeo no importando la hora y el día, podrán realizarlo.

Mercado objetivo

Son todas aquellas personas ,empresas, instituciones, comerciante, o persona natural que desee emplear un sistema de seguridad electrónica para mejorar la percepción de seguridad.

Competencia

Su posible competencia son la empresa que lleva por nombre Proyectos Telemáticos y Teranet ubicadas igualmente en la ciudad de barranquilla.

METODOLOGIA

a. Diseño

El presente proyecto se distingue por ser de tipo analítico- exploratorio con una orientación Cualitativa.

Para esto es necesario conocer la caracterización de procesos para verificar la actividad que se ejecuta e identificar de lo que se prioriza en la empresa. para poder recopilar los datos de las actividades de importancia que se realizan en la organización y brindar alternativas de mejora en su funcionamiento.

b. Materiales y métodos

Se debe realizar una revisión de las actividades de la empresa con ayuda de la herramienta DOFA en conjunto con la matriz PCI y POAM que están específicamente diseñadas para realizar un diagnóstico La cuál permitirá tener información de factores internos y externos de la empresa.

Por ejemplo: las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la mano con las tablas de caracterización de actividades. además, se realizará un breve estudio del ambiente laboral de los trabajadores y si se sientes conformes para la ejecución de las operaciones. También se acude a fuentes secundarias como libros, artículos que permitan entender el funcionamiento de herramientas utilizadas a la hora de formular un estudio diagnóstico.

c. Procedimiento metodológico

Para alcanzarlo, las siguientes fases de elaboración del proyecto:

Selección de población del proyecto: el mercado objetivo del presente proyecto se centra directamente en la ciudad de barranquilla, haciendo énfasis en las empresas, instituciones, y lugares de residencia. Estos parámetros de la población en el momento son considerablemente finitos, sin embargo, no se cierra la posibilidad de ofrecer los servicios en otras ciudades del país.

Ejecución de un resumido análisis de mercado para identificar los servicios que ofrece la empresa y como es el ambiente laboral en la empresa : con la finalidad de dar a conocer la calidad los servicios en compañía, su mercado objetivo. Todo esto será posible de observar mediante el uso de una encuesta escrita la cual será evidenciada en el apartado de los anexos.

1. Selección de las herramientas para la planeación operacional que se requiere en el

diseño del proyecto: las herramientas a ejecutar dentro del proyecto son: la caracterización de proceso, organigrama, proveedores, análisis de demanda, se realiza un análisis DOFA y por último la matriz PCI y POAM el cual permita determinar más a detalle un diagnóstico preciso en cuanto a las necesidades de la organización.

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Para la ejecución de la investigación se realizará la encuesta, ya que es un instrumento de tipo exploratorio la cual permitirá obtener información concreta sobre los empleados permitiendo generar conclusiones que conllevan a este estudio. La encuesta estará enfocada en los empleados. (Rendon Sanchez, 2021)

- **Encuesta:** fue realizada de manera escrita a los empleados para analizar cómo se maneja el ambiente laboral en la empresa. Y tener información clara y concisa.
- **Plan de análisis de Datos** Para realizar el análisis y entender los distintos datos, se debe transcribir las respuestas a una planilla de Excel , de esta forma se observa y realiza las distintas tablas que faciliten entender el entorno como se realizó más adelante.

RESULTADOS

Como base de esta investigación se ha decidido tomar la totalidad de los empleados para realizarle una encuesta y determinar algunos recursos los cuales son: humanos, físicos, financieros, y recursos tecnológicos. Siendo fundamentales para la empresa y así poder realizar las matrices de diagnóstico. A continuación, veremos los resultados obtenidos.

Tabla 2 ¿Estás de acuerdo con el horario de la empresa?

RESPUESTAS	cantidad	Porcentaje
SI	4	67%
NO	2	33%
Resultado	6	100%

Gráfico 1 opinión de los empleados acerca del horario de la empresa

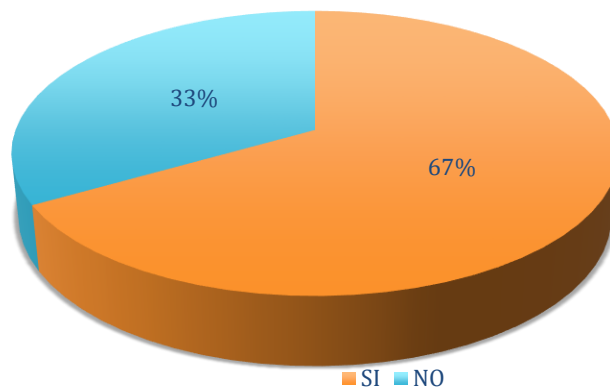


Tabla 3 . ¿ la empresa maneja un plan estratégico de trabajo?

Respuestas	cantidad	Porcentaje %
SI	2	33%
NO	4	67%
Resultado	6	100%

Gráfico 2 opinión de los empleados acerca del plan estratégico de la empresa.

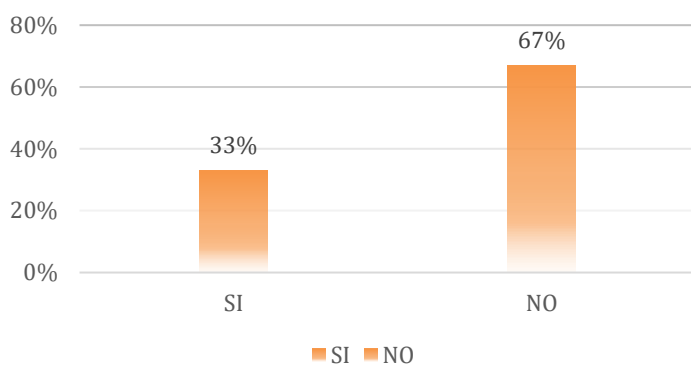


Tabla 4 ¿recibes tu pago a tiempo y en la fecha acordada en tu contratación?

RESPUESTAS	cantidad	Porcentaje
SI	5	83%
NO	1	17%
Resultado	6	100%

Gráfico 3 opinión de los empleados acerca del pago puntual

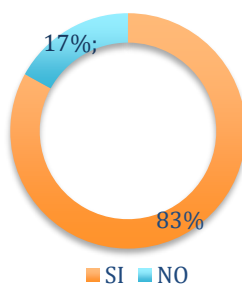


Tabla 5 ¿ la empresa brinda capacitaciones periódicas a sus trabajadores?

RESPUESTAS	cantidad	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
Resultado	6	100%

Gráfico 4 opinión de los empleados acerca de las capacitaciones periódicas

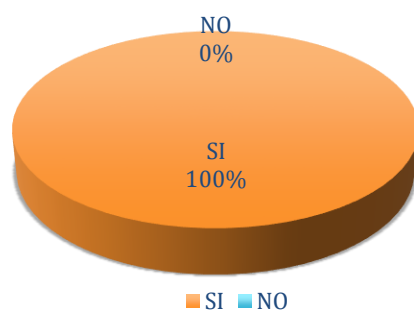


Tabla 6 ¿ consideras que en la empresa puedes generar crecimiento profesional?

RESPUESTAS	cantidad	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
Resultado	6	100%

Gráfico 5 opinión de los empleados si consideran que en la empresa pueden crecer profesionalmente

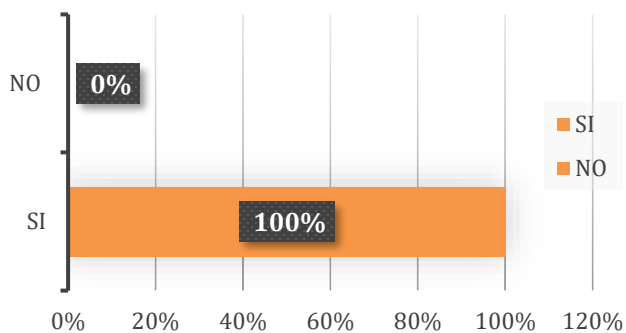


Tabla 7 ¿consideras que en la empresa puedes generar crecimiento personal?

RESPUESTAS	cantidad	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0
Resultado	6	100%

Gráfico 6 opinión de los empleados acerca del crecimiento personal en la empresa

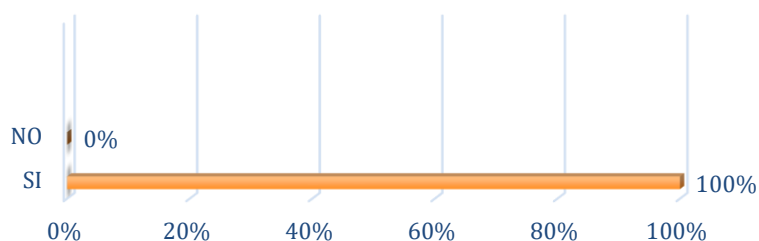


Tabla 8 ¿consideras que hay un buen ambiente laboral en la empresa?

RESPUESTAS	cantidad	Porcentaje
SI	6	100%
NO	0	0%
Resultado	6	100%

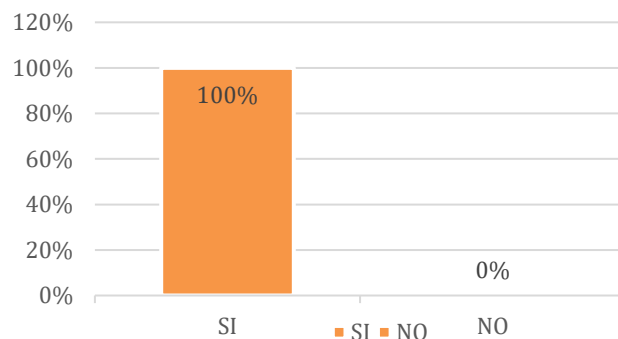
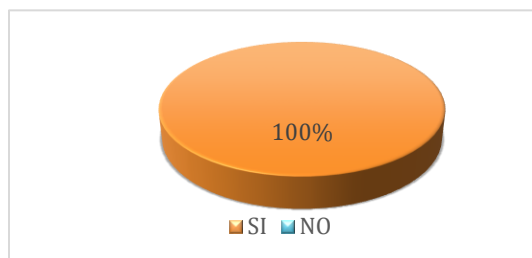


Gráfico 7 opinión de los empleados acerca del ambiente laboral

Tabla 9 Recurso humano. ¿Cuentas con contratación a término fijo?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
RESULTADO	6	100%

*Gráfico 8* cuentas con contratación termino fijo**Tabla 10** ¿En la empresa se maneja esquema de remuneración (incentivos o recompensas) por la buena labor?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
RESULTADO	6	100%

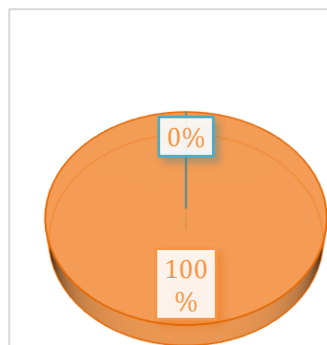
*Gráfico 9* ¿En la empresa se maneja esquema de remuneración (incentivos o recompensas) por la buena labor?

Tabla 11 Recursos físicos ¿La empresa suministra las herramientas propias para la elaboración del trabajo?

RESPUESTAS	cantidad	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
Resultado	6	100%

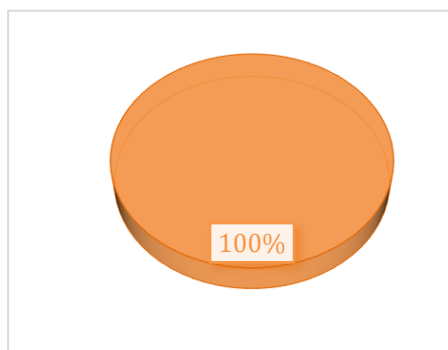


Grafico 10 Recursos físicos ¿La empresa suministra las herramientas propias para la elaboración del trabajo?

Tabla 12 Recursos físicos ¿Cuenta con un portafolio de servicio?

RESPUESTAS	cantidad	Porcentaje
SI	0	0%
NO	6	100%
Resultado	6	100%

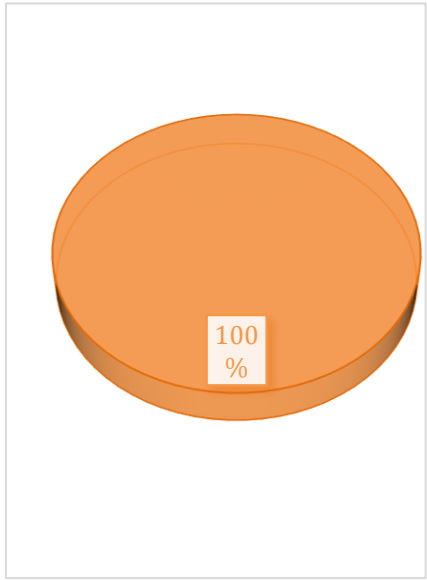


Gráfico 11 Recursos físicos ¿Cuenta con un portafolio de servicio?

Tabla 13 Recursos financieros. ¿Consideras que se maneja la flexibilidad en el manejo de los gastos?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
ALTA	4	67%
MEDIA	2	33%
BAJA	0	0%
RESULTADO	6	100%

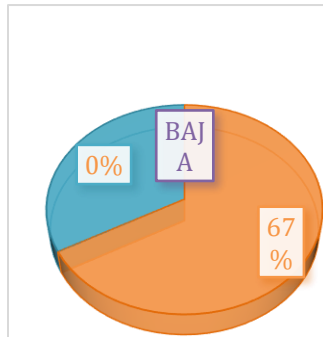


Gráfico 12 Recursos financieros. ¿Consideras que se maneja la flexibilidad en el manejo de los gastos?

Tabla 14 Recursos financieros. ¿Llevan un control de ingreso y egresos contables?

RESPUESTAS	cantidad	Porcentaje
SI	0	0%
NO	3	50%
AVECES	3	50%
Resultado	6	100%

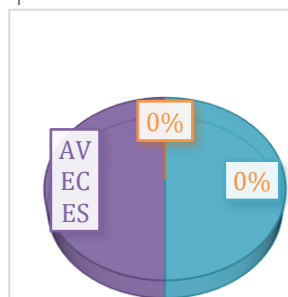


Gráfico 13 Recursos financieros. ¿Llevan un control de ingreso y egresos contables?

Tabla 15 Recursos tecnológicos. ¿Cuentas con buenos dispositivos para la instalación de las cámaras?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	6	100%
NO	0	0%
RESULTADO	6	100%

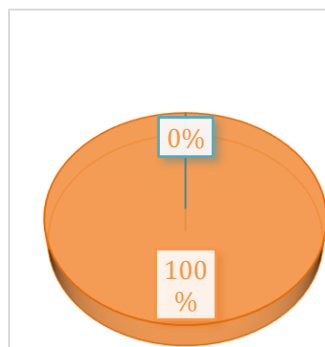


Gráfico 14 Recursos tecnológicos. ¿Cuentas con buenos dispositivos para la instalación de las cámaras?

Tabla 16 Recursos tecnológicos. ¿Utiliza plataformas actuales (redes sociales) para la promoción de la empresa?

RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	6	100%
RESULTADO	6	100%

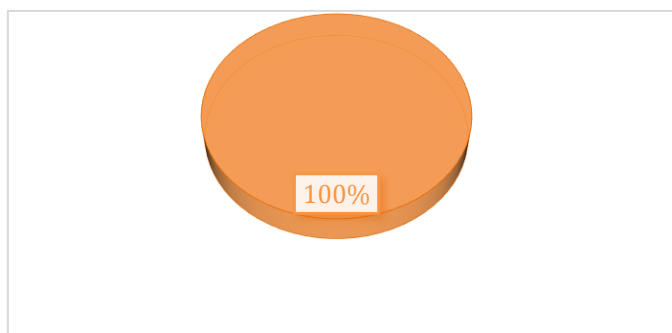


Gráfico 15 Recursos tecnológicos. ¿Utiliza plataformas actuales (redes sociales) para la promoción de la empresa?

(ANALISIS DE LA ENCUESTA)

Según el análisis realizado se obtuvo que

Análisis de preguntas:

1. Se puede observar que el 67% de los encuestados se encuentra de acuerdo con los horarios de labor en la empresa y el 33% no se sienten satisfecho.
2. Identificamos que el 33% determinan que la empresa tiene un plan estratégico el cual genera una mejora continua y el 67% respondieron la encuesta que no y aun no asocian dicho plan estratégico.
3. El 83% de los encuestados consideran que reciben el pago en la fecha asignada y el 17% no es de agrado.
4. 100%, todos sienten que la empresa brinda capacitaciones periódicas a sus trabajadores.
5. El 100% consideran que en la empresa genera crecimiento profesional.
6. El 100% consideran que en la empresa genera crecimiento personal.
7. Se evidencia que el 100% de los encuestados presentan que la empresa brinda un buen ambiente laboral, una grata relación, desde la parte gerencial a instaladores.
8. Los trabajadores no cuentan con un contrato fijo, nadie.
9. El 100% de los trabajadores se sienten satisfechos porque la empresa se maneja esquema de remuneración (incentivos o recompensas) por la buena labor.
10. La empresa no suministra las herramientas propias para la elaboración del trabajo.
11. No cuenta con un portafolio de servicio.
12. El 67% Consideras que se maneja la flexibilidad en el manejo de los gastos Alta y el 33% media.

13. 50% desconoce acerca el control de ingreso y egresos contables y el otro 50% dice a veces no es seguro.

14. Se cuenta con buenos dispositivos para la instalación de las cámaras.

Implementación de la Herramienta diagnóstica

Análisis DOFA

Como es mencionado en el procedimiento metodológico para poder aplicar la herramienta de análisis DOFA es importante identificar las distintas debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que solo pueden ser conocidas por el personal de trabajo. El servicio prestado es la instalación de cámaras de seguridad. En frente a esto se Puede observar que:

DEBILIDADES	AMENANZAS
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Se cuenta con un solo cliente ◇ El Déficit financiero actual aumentaría la capacidad de endeudamiento, por ende, a largo plazo la sostenibilidad del negocio se vería afectada, ◇ No cuentan con un portafolio de la empresa donde se pueda evidenciar al cliente con lo que cuenta. ◇ No cuenta con equipos en stock ◇ No se maneja publicidad en la empresa ◇ Disponibilidad limitada en cuanto a ciertos empleados. ◇ Este servicio es de alto costo en el mercado. ◇ La empresa no revisa los antecedentes de las empresas distribuidoras. 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ El negocio se vería afectada, creando como amenaza clausura. ◇ Generaría demoras a la hora de prestar información de la empresa al no prestar con un portafolio de la empresa. Se hace más complejo al generar una cotización ya que aumentan costos al dirigirse a donde los proveedores y ubicar la información ◇ Poca publicidad esto genera poca demanda y pocas ofertas de trabajo ya que la empresa no es muy conocido. ◇ Al no tener un contrato fijo con los empleados, la disponibilidad de ellos es intermitente, ◇ Sigue creciendo la competencia, debe estar al tanto de los avances y estrategias para resaltar. ◇ Robos de alta sumas de dinero
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> ◇ Excelencia en tecnología y mantenimientos para la calidad de los equipos de seguridad y de los servicios ◇ Ahorro en costos por parte de los programadores e instaladores ya que su contrato no es fijo. (x obra) ◇ Maneja nuevas actualizaciones de seguridad en cuanto a los dispositivos y sus respectivos monitoreos. ◇ Se maneja buenos precios ◇ Fácil Monitoreo 24/7 por medio de una aplicación que puede ser por parte de dispositivos celulares y pc. ◇ Se cuenta con empleados capacitados 	<ul style="list-style-type: none"> ◇ Expansión a otros mercados y canales por la calidad como diferencia frente a la competencia en requerimiento de tecnología. ◇ Al garantizar el buen uso de equipos y referencias mejora la calidad del servicio prestado y esto atraería más demanda. ◇ Si la empresa logra expandirse se podría estructurar una sede física de la empresa. ◇ Con el arduo trabajo y la buena calidad se podría lograr que la empresa tuviera expansión nacional e internacional.

Tabla 17 Resultados de Matriz DOFA de primer Plano

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">64</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p>FORTALEZAS:</p> <p>F1: maneja recursos para la motivación de los empleados.</p> <p>F2: Ahorro en costos por parte de los programadores e instaladores ya que su contrato no es fijo. (x obra)</p> <p>F3: Maneja nuevas actualizaciones de seguridad en cuanto a los insumos del cámara y sus respectivos monitoreos.</p> <p>F4: Se cuenta con un buen ambiente laboral en cuanto a la comunicación entre empleados.</p>	<p>DEBILIDADES:</p> <p>D1: Déficit financiero en el presupuesto</p> <p>D2: No cuentan con un portafolio de la empresa donde se pueda evidenciar al cliente con lo que cuenta.</p> <p>D3: la empresa no cuenta con herramientas propias para la elaboración del trabajo.</p> <p>D4: No se maneja publicidad en la empresa</p> <p>D5: Disponibilidad limitada en cuanto a ciertos empleados.</p> <p>D6: Este servicio es de alto costo en el mercado.</p>
<p>OPORTUNIDADES:</p> <p>O1: Expansión a otros escenarios y mercados. por la calidad como diferencia frente a la competencia en requerimiento de tecnología.</p> <p>O2: Al garantizar el buen uso de equipos y referencias mejora la calidad del servicio prestado y esto atraería más demanda.</p> <p>O3: Si la empresa logra expandirse se podría estructurar una sede física de la empresa.</p> <p>O4: Con el arduo trabajo y la buena calidad se podría lograr que la empresa tuviera expansión nacional e internacional</p>	<p>FO (Maxi-maxi) Estrategias para maximizar tanto las fortalezas como las oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. realizar actividades de publicidad y marketing con ayuda de plataformas virtuales y redes sociales con el fin del ampliar el reconocimiento de la empresa nivel regional donde se resalte la calidad de los servicios tecnológicos de seguridad y también estipular de manera muy clara como los precios y con que cuenta la empresa. 2. Fortalecer la promoción y necesidad de implementar un sistema de seguridad electrónica en pequeñas, grandes y medianas empresas, en las viviendas en los, municipios aledaños que permitan despertar el interés en la población conocer la calidad y la seguridad que le brinda la empresa. y encontrar otros mercados. 3. Aprovechar los espacios cómodos y amplios para la ejecución de reuniones con proveedores, y entidades de seguridad electrónica. Y así buscar nuevos proyectos, actualizaciones de inventarios y mejores propuestas para los clientes. 4. continuar con los métodos motivacionales para los empleados y los clientes en un futuro. 	<p>DO (Mini-maxi) Estrategias para minimizar debilidades y maximizar las oportunidades</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se propone la necesidad de aumentar los ingresos dentro de la empresa, con promociones y/o precios cómodos teniendo en cuenta el estrato, a su vez en estas actividades la voz a voz actuará como un canal de comunicación y referencia que será respaldado con la calidad de los servicios y de los equipos disponibles. 2. crear un portafolio de servicios de la empresa para exponerlos a los clientes. Aprovechando los espacios cómodos para la presentación de la empresa donde se ilustre con claridad datos actualizados con los que se maneja. Mejorando y simplificando tiempo con el cliente, a la hora de una cotización. 3. constatar mejores condiciones de pago proponiendo una propuesta de proyecto, pero exigiendo a su vez, pagos más puntuales. 3. Capacitar al personal de trabajo por medio del área de talento humano para la ejecución eficiente de tareas y a su vez crear un programa motivacional en el que se incentive los mejores empleados del área sea mediante un reconocimiento económico o certificados. 4. implementar un plan de trabaja para mejorar la gestión por procesos que incluya mayor control operacional y de la documentación de los servicios prestados por la empresa. 5. Buscar asesoría especializada con consultores del área de publicidad que orienten el área en la gestión de procesos más eficientes.

<p>AMENAZAS</p> <p>A1: El Déficit financiero actual aumentaría la capacidad de endeudamiento, por ende, a largo plazo la sostenibilidad del negocio se vería afectada, creando como amenaza CLAUSURA.</p> <p>A2: Al no prestar con un portafolio de la empresa. Se hace más complejo a la hora de generar una cotización ya que genera costos al dirigirse a donde los proveedores y ubicar la información</p> <p>A3: Poca publicidad esto genera poca demanda y pocas ofertas de trabajo ya que la empresa no es muy conocida.</p> <p>A4: Al no tener un contrato fijo con los empleados, la disponibilidad de ellos es intermitente.</p> <p>A5: se trabaja con único cliente</p>	<p>FA (Maxi-mini)</p> <p>Estrategias para fortalecer la entidad y minimizar las amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disminuir la capacidad de endeudamiento con los proveedores para así buscar alternativas como bancos con menor tasa de interés y/o inversionistas nuevos a quienes se les mostrará la calidad tecnológica, con que cuenta la empresa. 2. Buscar contratos nuevos en servicios como viviendas, escuelas para aumentar los ingresos de la empresa y a su vez respaldar procesos como nómina. 3. Realizar dentro del programa de capacitaciones cursos sobre competencias acerca de la seguridad, se puede apoyar de profesionales en la rama como ingenieros de sistemas. 4. Realizar auditorías internas constantes que permitan realizar de forma inmediata acciones correctivas en el sistema de gestión de la empresa. 5. Crear un canal virtual de atención al cliente que permita conocer sus inconformidades 6. diseñar un formato de contrato que, aunque no sea fijo comprometa en un porcentaje a los trabajadores cuando haya necesidad de un servicio. 	<p>DA (Mini-mini)</p> <p>Estrategias para minimizar tanto las debilidades y amenazas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El área de gerencia debe realizar una propuesta de presupuesto mejorada que reduzca costos de operación sin poner en riesgo la calidad de las operaciones. 2. Buscar proveedores de calidad que acepten pagos 30 días hábiles después de la entrega del producto, esto para imprevistos que se puedan presentar en los pagos. 3. El área administrativa de la empresa requiere reunirse con gerencia quien debe incentivar cambios positivos con mucho tacto y liderazgo buscando mayor compromiso en el grupo de trabajo. 4. Buscar asesoría especializada con consultores que hayan trabajado con todo lo relacionado a seguridad electrónica o entidades como la ISO 9001 para una mejor preparación. 5. Realizar inversión en publicidad gestionada en medios de comunicación como radio, televisión, internet, revistas del sector y crear un plan de mejoramiento de la atención prestada para servicio al cliente, las áreas pertinentes deben reunirse con gerencia para establecer la metodología adecuada de trabajo.
---	---	---

Tabla 18 Dofa factores

DIAGNOSTICO

A continuación, se seleccionaron las capacidades de alto impacto tanto interno como externo en la empresa Netsec lo que da paso a un diagnóstico organizacional.

MATRIZ PCI								
FACTORES	FORTALEZAS			DEBILIDADES			IMPACTO	
CAPACIDADES	A	M	B	A	M	B	A	M
<i>Capacidad de endeudamiento</i>				X			X	
<i>uso de portafolio de servicios</i>					X			X
<i>uso de planes estratégicos</i>				X			X	
<i>calidad de trabajo en equipo</i>	X						X	
<i>uso de recursos motivacionales para los empedados</i>	X						X	
<i>uso de herramientas físicas, tecnológicas propias</i>					X			X
<i>poca disponibilidad con los empleados</i>				X			X	
<i>velocidad a contener nuevas plataformas y programas recursivos a su labor</i>		X						X
<i>Rotación del personal en las operaciones</i>				X			X	
<i>Falta de un programa formal de capacitación</i>					x			X

fuelle: elaboración Tabla 19 Matriz PCI

MATRIZ POAM								
FACTORES	OPORTUNIDADES			AMENAZAS			IMPACTO	
CAPACIDADES	A	M	B	A	M	B	A	M
<i>No uso de herramientas tecnológicas para la publicidad</i>				X			X	
<i>poco uso de contrataciones fijas</i>					X			X
<i>Disponibilidad de créditos/ aplacamiento financiero</i>	X						X	
<i>No Se cuenta una cartera</i>				x			x	
<i>mal uso de préstamos a proveedores o distribuidores</i>				X			X	
<i>no hay utilización ni se cuenta con una estructura física propia.</i>	X						X	
<i>se trabaja con un único cliente</i>				X			X	
<i>no se registra en la cámara de comercio</i>					X			X
<i>Dependencia de los proveedores</i>					x		x	
<i>No tiene pagina de internet</i>				x			x	
<i>Buen manejo de software de la parte operativa</i>	x						X	

Fuente: elaboración propia Tabla 20 Matriz POAM

Análisis de las matrices interna y externa: La matriz PCI permite comprobar los cambios internos de la empresa y los complementa con un análisis ambiental (POAM) que permite diagnosticarlos. Las categorías a las que las empresas deben prestar más atención son: liderazgo y competitividad, ya que tienen un fuerte impacto en las debilidades. Por el lado de la gestión, existen debilidades, por un lado, no existe un proceso de planificación estratégica bien desarrollado, ya que permite predecir situaciones futuras y establecer metas para lograr lo deseado, y por otro lado, no existe una gestión indicadores, ya que ayudan a evaluar, medir y cuantificar los resultados alcanzados tras desarrollar un plan con determinados objetivos. En el rubro de competencia, la falta de penetración en el resto del país es crucial, ya que las empresas necesitan penetrar en las regiones del país donde pueden ofrecer sus productos, servicios y satisfacer la demanda. La empresa no cuenta con publicidad para promocionar sus servicios, productos y su presentación en el mercado. Sus clientes valoran la lealtad y justifican servicio a través de referencias, ya que no cuentan con una página web.

La posición financiera no es muy buena, ya que no hay cartera y la empresa no tiene suficiente liquidez. A la fecha, con base en los estados financieros más recientes, no tiene préstamos bancarios, pero tiene acceso a crédito si lo considera necesario.

En materia de talento, una empresa tiene mucho que ver con los beneficios, además de tener un programa de capacitación que mantenga a los empleados al día con todos los cambios que se están dando en un área en particular, para que la empresa pueda crecer en un entorno más nuevo. . . Siglo 21

RECOMENDACIONES DEL DIAGNÓSTICO POR ÁREA

En conclusión, este diagnóstico final en el que se implementó los factores internos y externos mediante la matriz PCI y POAM el cual pudo evidenciar el alto impacto que obtuvo las debilidades y amenazas en los siguientes recursos y se brinda las posibles estrategias de mejora en las distintas áreas que maneja la empresa:

Área financiera:

- **La organización tiene una gran capacidad de endeudamiento por su mal manejo económico.**
- **Mal uso de préstamos con los proveedores o distribuidores en cuanto a mercancías ya que nunca se cuenta con un capital inicial y acuden a créditos.**

Se recomienda que:

- Disminuir la capacidad de endeudamiento por medio de los bancos con menor tasa de interés o buscar inversionistas interesados que estén dispuestos a invertir con mayor flexibilidad de cobro.
- Realizar una propuesta de presupuesto donde se pueda incluir la disminución de costos sin poner en riesgo la calidad de los servicios.
- Diseñar un plan de ahorro con base a las ganancias obtenidas
- Investigar otros posibles distribuidores y comparar precios sin descuidar la calidad
- Se propone trabajar con promociones y/o precios cómodos teniendo en cuenta el estrato, esto permitirá el aumento de los ingresos.

- Se amplió las opciones de búsqueda en cuanto a los insumos utilizados (cámaras, cables, conectores en cuanto a los distribuidores, comparar precios , equipos.

Buscando calidad y economía

Área competitiva y operacional:

- **no implementan planes estratégicos de operación**
- **al no contener una contratación fija no cuenta con los empleados se tiene poca disponibilidad de ellos.**
- **No se realizan capacitaciones periódicamente.**
- **No hay un portafolio de servicios**

se recomienda que:

- Diseñar un plan de trabajo en el cual se especifique con claridad las funciones de cada uno de los empleados, dependiendo las condiciones y lugares donde se emplee el servicio destacando las habilidades de los empleados en cuanto a su labor.
- Implementar una contratación, con cláusulas de permanencia flexibles que, aunque no sea fijo pueda comprometer en un porcentaje a los trabajadores cuando haya necesidad de un servicio.
- Manejar un programa de capacitaciones para los empleados
- Estipular unos planes de estratégica operacionales en cuanto a los trabajadores y sus habilidades.
- Diseñar un portafolio de servicios para ganar tiempo a la hora de inspeccionar, recomendar y cotizar.

Área tecnológica:

- **No trabaja con publicidad empresarial lo que le impide el reconocimiento a distintos mercados y clientes interesados en los servicios.**

Frente a esto se recomienda que:

- Se realicen actividades de publicidad y marketing mediante las plataformas virtuales o las redes sociales con la finalidad de ampliar el reconocimiento de la empresa a nivel regional donde se pueda resaltar la calidad y servicios que se ofrece.
- Buscar asesoría en cuanto a expertos en marketing digital e innovar por los medios sociales.

Área de talento humano

- **Se trabaja con único cliente**
- **Se maneja un solo proveedor**

Se recomienda que:

- implementar campañas de expansión de clientes. (a empresa, instituciones, vecindarios.) y a su vez se motiva y despierta a los clientes el interés de implementación de las cámaras de seguridad en sus locaciones.
- Se cree programas para incentivar a los clientes como por ejemplo un canal de atención virtual donde puedan expresar sus inconformidades.

Conclusión

A partir del diagnóstico estratégico, se puede evaluar las capacidades internas, es claro que un plan de planeación estratégica al cual estén alineados los trabajadores de la empresa es fundamental, y la falta de innovación y tecnología no permite que NETSEC avance y se expanda en el tiempo.

Según el análisis externo de la empresa, La estructura organizacional de NETSEC debe ser de tipo línea funcional, donde cada cargo en la empresa tenga una función específica y exista una comunicación vertical y horizontal.

La herramienta DOFA permitió desarrollar varias estrategias y metas relacionadas que se espera que en el 2023 la empresa se posicione en el mercado nacional y aumente sus ventas.

Las ideas presentadas en este proyecto ayudarán a la compañía a encontrar una posición competitiva en el sector de la seguridad energética tras la implementación del plan, lo que le permitirá aumentar su cuota de mercado.

Por lo tanto si se recomienda que las empresas u organizaciones implementen el diagnóstico estratégico y realicen un escáner organizacional y con la claridad de los datos puedan mejorar las falencias y potencializar sus negocios.

REFERENCIAS

- Franco, F., Millan B., S., & Paz M., A. (2013). ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A LA COMERCIALIZACION E INSTALACIÓN DE DISPOSITIVOS ELECTRÓNICOS DE SEGURIDAD PERSONALIZADA UBICADA EN LA CIUDAD DE SANTIAGO DE CALI. (*Trabajo de Grado*). FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM, Santiago de Cali. Obtenido de <https://repository.unicatolica.edu.co/handle/20.500.12237/72>
- Aviles Salazar, A. D., & Cobeña Mite, K. L. (2015). DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE SEGURIDAD A TRAVÉS DE CAMARAS,SENSORES, ALAMBRES Y ALARMA, MONITORIZADO Y CONTROLADO TELEMÉTRICAMENTE PARA EL ENTRO DE ACOGIDA " PATIO MI PANA". *TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE: INGENIERO EN ELECTRONICA*. UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA, Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10401/1/UPS-GT001444.pdf>
- Benitez Altuna, J. L. (2009). ANÁLISIS, DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA. *proyecto de investigacion*. ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL, Quito. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/4164>
- Bravo, L. (20 de julio de 2019). *redalyc*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/html/#redalyc_29062051021_ref12
- Cadavid, J. (16 de 11 de 2017). *Americas comunicaciones* . Obtenido de <https://www.americacomunicaciones.com/videovigilancia-historia/>
- Correa, J. A. (2006). El Método DOFA. *Academiia.edu*, 3-4.
- David, F. (2003). Obtenido de <https://www.isotools.org/2021/01/13/modelo-de-fred-r-david-para-la-planeacion-estrategica/>
- Del , e. (2009). *Guía para la elaboración de Diagramas de Flujo*. Ministerio de planificación nacional y politica economica. Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38889883/UNIDAD_2._Flujogramas-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1668019547&Signature=WxqRUtPZ88cq66lFhBhzirou7l~WunKFhiqRddVg95PD-1kCSYWfdDcP04njpSA9wls4cUyfSe8QJLUCMqIQ4Mtq8m~KAQxAOOyPpHLnjAyHfhr9EKccYy5gLtjuofZ267TAMa

- González, G. E. (17 de septiembre de 2020). *segurida de namerica*. Obtenido de <https://seguridadenamerica.com.mx/noticias/articulos/26267/evolucion-en-la-aplicacion-de-los-sistemas-de-videovigilancia>
- Hill, & Jones. (2005). *Administración estratégica*. México D.F.. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jaimen Arias , Y. A. (2014). Diseño de un Sistema para la. (*tesis de maestria*). universidad nacional de colombia, bogotá. Obtenido de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/21891>
- Kiligann, A. (21 de 05 de 2022). *El consejo salvador*. Obtenido de <https://elconsejosalvador.com/trabajo/cuando-se-inventaron-las-camaras-de-seguridad.html>
- Lorenzo, A. F. (2012). *Conceptos de estrategia Empresarial*. Madrid,España: Escuela de Organnización industrial.
- manene, L. m. (28 de julio de 2011). *Academia acceleratting the Worrrld's research* . Obtenido de https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/60656037/Los_diagramas20190920-8696-u4r0qz-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1667870351&Signature=L4EQzfA9xjFBOii-ZMJCJWVu3KGztkKgqET~3OyyQxVRguSKTtmDBV2UpaLN27fXb4KbgLrJQHKXQOIYwGw~NpHFrdE0UkKMOMLH~oJS~cgz0gkMBEo8mTkr~
- Münch, G. (2005). *redalyc*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/html/#redalyc_29062051021_ref7
- Muñoz, A. (20 de Julio de 2019). *redalyc*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/html/#redalyc_29062051021_ref7
- Năstase, G. (2011). DIAGNOSIS OF GLOBAL COMPANY- ANALYSIS TOOL ECONOMIC – FINANCIAL, BASIC OF ELABORATING THE BUDGET OF INCOME AND COSTS. *Central and Eastern European Library* , 4, 161-168. Obtenido de <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=58866>
- Obregon Hidalgo , P. E. (2016). SEGURIDAD Y MONITOREO BASADO EN CAMARAS IP PARA LA INSTITUCION EDUCATIVA LA LIBERTAD. *Tesis de Grado*. UNIVERSIDAD CATOLICA LOS ANGELES DE CHIMBOTE, Huaraz-Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/888/SEGURIDAD%20_MONITOREO_OBREGON%20_HIDALGO_PILAR%20_ERICA%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Portugal, V. (2017). *Diagnostico Empresarial*. Bogota: Areandino.
- Poter, M. (1980). *redalyc*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/html/#redalyc_29062051021_ref7

- Prieto. (2008). *redalyc*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/html/#redalyc_29062051021_ref7
- Pulecio, C. D. (19 de agosto de 2020). *Pensamiento Estrategico (los siete pilares del pensamiento Estrategico)*. Obtenido de ¿ Qué es el Diagnostico Estrategico?: <http://www.marianoramosmejia.com.ar/que-es-el-diagnostico-estrategico/>
- Ramirez, J. (2012). *uv.mex*. Obtenido de <https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>
- Ramos, P. (20 de Julio de 2019). *redalyc*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/html/#redalyc_29062051021_ref7
- Rendon Sanchez, W. A. (2021). ESTUDIO DE VIABILIDAD FINANCIERA PARA LA CREACIÓN DE UNA EMPRESA DEDICADA A SERVICIOS DE SEGURIDAD ELECTRONICA EN LA CIUDAD DE PALMIRA, VALLE DEL CAUCA. *Tesis de grado*. Universidad Antonio Nariño, Valle del cauca, Colombia . Obtenido de <http://repositorio.uan.edu.co/handle/123456789/5952>
- Suarez, m. (6 de junio de 2021). *siete24*. Obtenido de <https://blog.siete24.com/evoluci%C3%B3n-de-la-seguridad-electr%C3%B3nica-en-colombia>
- Sukier, a. (2020). *redalyc*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/html/#redalyc_29062051021_ref7
- Thompson, & Strickland. (2004). Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/290/29062051021/html/#redalyc_29062051021_ref7
- Thompson, A. (2005). APPENDIX I-BUSINESS FEASIBILITY STUDY OUTLINE. *ENTREPRENEURSHIP AND BUSINESS INNOVATION*, 1-14.
- Torres, I. (09 de octubre de 2019). *IV Consultores* . Obtenido de <https://iveconsultores.com/caracterizacion-de-procesos/>
- Wheelen, & Hunger. (2007). *redalyc*. Obtenido de https://www.rorg/journal/290/29062051021/html/#redalyc_29062051021_ref7
- Zapata, B. J. (2017). ESTUDIO Y DISEÑO DE UN SISTEMA DE CAMARAS DE SEGURIDAD PARA LA I.E.S.T.P NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN. *Tesis de Grado*. Universidad Católica los Angeles Chimbote, Piura-Perú. Obtenido de http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/9303/DESCRIPTIVO_GLOBALIZACION_MELENDEZ_ZAPATA_%20JHON_ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y