



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA
MULTIDOMO SOLUTIONS DE LA CIUDAD DE GIRARDOT-CUNDINAMARCA

AÑO 2021

DIANA KATERINE DONCEL HERRÁN

Código 310216224

JAIVER ENRIQUE URIZA RODRÍGUEZ

Código 310216280

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
SECCIONAL GIRARDOT
2022



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA
MULTIDOMO SOLUTIONS DE LA CIUDAD DE GIRARDOT-CUNDINAMARCA

AÑO 2021

DIANA KATERINE DONCEL HERRÁN

Código 310216224

JAIVER ENRIQUE URIZA RODRÍGUEZ

Código 310216280

Trabajo de Grado para optar el Título Administrador de Empresas

ANDRES ALBERTO GUTIERREZ MORALES

Director de trabajo

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
SECCIONAL GIRARDOT

2022



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

NOTA DE ACEPTACIÓN

PRESIDENTE DEL JURADO

JURADO

JURADO

Girardot, 21 de abril 2022



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado especialmente a Dios por permitirme llegar a esta meta y darme salud e inteligencia hasta lograr este objetivo, a mis padres por haberme inculcado grandes valores como persona, por haberme guiado por el camino correcto, por su dedicación, esfuerzo y sacrificio, a mis hijos que son por los que cada día me esmero para aprender algo nuevo y ser un ejemplo de vida para ellos, a mi esposo por su voz de aliento, a todas y cada una de las personas que, de alguna u otra manera, contribuyeron para llegar a esta meta, logrando permitirme crecer intelectualmente como persona y como ser humano.

Diana Katerine Doncel Herrán

Dedico este trabajo a esa persona que ha vivido la angustia de la crianza de sus hijos, que con solo mencionarla me embargo de emoción, a la que antes le decía mami y ahora le digo mamá. También dedico este trabajo a esa persona que cuándo yo estaba pequeñito siempre del trabajo lo veía llegar y salía corriendo como un loquito en busca de mi querido viejito que con los brazos abiertos me solía esperar. Además, este trabajo está dedicado a mi nuevo amor, esa persona que me reconforta el alma en momentos tristes, al que amaré hasta que el cielo reclame mi vida, mi hijo.

Jaiver Enrique Uriza Rodríguez

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por enseñarme cada día las cosas hermosas de la vida y por haberme permitido culminar otra etapa más en mi vida, a mis padres quien con su apoyo y educación me inspiraron e impulsaron a ser profesional, a los docentes que contribuyeron en mi formación y una vez más a Dios que, sin él en mi vida, nada sería posible.

Diana Katherine Doncel Herrán

Agradezco primero a dios por prestarme la vida y brindarme salud para lograr mis sueños y metas que he plasmado en mi proyecto de vida. En segundo lugar, doy gracias a mi madre, padre, hermanos, sobrinos y demás, por su apoyo incondicional y respaldo que me han brindado en mis proyectos, por su gran aporte para la construcción de un gran administrador de empresas. Cómo tercer punto expreso mi más sincero agradecimiento a mi esposa e hijos, por el trabajo mancomunado que hemos llevado a cabo en estos años para cumplir nuestros sueños y seguir construyendo los demás proyectos que se acercan. Además, quiero dar un agradecimiento especial a la Universidad Cundinamarca por brindarme este proceso de aprendizaje basado en la construcción de líderes para el mundo. Finalmente doy las gracias a las personas que de alguna manera aportaron para que este trabajo se llevara a cabo.

Jaiver Enrique Uriza Rodríguez



CONTENIDO

1.	TITULO.....	12
2.	PROBLEMA	13
2.1	DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	13
2.2	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	18
3.	OBJETIVOS	19
3.1	OBJETIVO GENERAL	19
3.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	19
4.	JUSTIFICACIÓN	20
5.	MARCO DE REFERENCIA	22
5.1	MARCO DE ANTECEDENTES.....	22
5.2	MARCO TEORICO.....	25
5.3	MARCO CONCEPTUAL.....	26
5.4	MARCO GEOGRAFICO	32
6.	METODOLOGÍA	35
6.1	POBLACIÓN Y MUESTRA	35
6.2	INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN	37
6.3	FASES DE INVESTIGACIÓN	39
6.4	TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	39
7.	PREDIAGNÓSTICO	41
8.	ANÁLISIS DEL SECTOR – MATRICES.....	46
8.1	ANALISIS DEL SECTOR DE LA INDUSTRIA.....	46
8.2	ANÁLISIS DEL DIAMANTE DE PORTER	46
8.3	MATRIZ DE PESTEL.....	48
8.4	MATRIZ PEYEA.....	51
8.5	MATRIZ DOFA.....	53
8.6	MATRIZ DOFA Y SUS ESTRATEGIAS.....	54
8.7	MATRIZ BALANCE SCORECARD (BSC).....	61
8.8	MATRIZ CAPACIDAD DIRECTIVA	68
8.9	MATRIZ DE CAPACIDAD COMPETITIVA	71
8.10	MATRIZ DE TALENTO HUMANO	72
8.11	MATRIZ CAPACIDAD TECNOLÓGICA	73



8.12	MATRIZ DE CAPACIDAD FINANCIERA.....	74
9.	DESARROLLO PLAN ESTRATÉGICO.....	75
9.1	MISIÓN	75
9.2	VISIÓN	75
9.3	POLÍTICA DE CALIDAD	76
9.4	ADMINISTRATIVA.....	77
10	MANUAL DE FUNCIONES-DESCRIPCIÓN DE CARGOS.....	78
10.1.	MANUAL DE FUNCIONES CARGO: GERENTE COMERCIAL	78
10.2.	MANUAL DE FUNCIONES CARGO: RECURSOS HUMANOS	82
10.3.	MANUAL DE FUNCIONES CARGO: SOPORTE TÉCNICO.....	86
10.4.	MANUAL DE FUNCIONES CARGO: ANALISTA DE PROYECTOS	90
10.5.	MANUAL DE FUNCIONES CARGO: MARKETING DIGITAL	95
11	ANÁLISIS ENCUESTA COLABORADORES.....	99
12	CONCLUSIONES GENERALES DE LA ENCUESTA ANTERIORMENTE MENCIONADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MULTIDOMO SOLUTIONS.....	102
13	ANÁLISIS ENCUESTA CLIENTES	103
14	IMPACTO SOCIAL	105
15	CONCLUSIONES	106
16	RECOMENDACIONES	108
17	BIBLIOGRAFÍA	110
18	ANEXO.....	113
18.1	REGISTRO FOTOGRÁFICO	114
18.2	ENCUESTA- CUESTIONARIO N°1	119
18.3	ENCUESTA N°2.....	124
18.4	CARTA CON OBSERVACIONES	128
18.5	CARTA AUTORIZACIÓN	129



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

LISTA DE TABLAS

TABLA 1	Formula de muestra	36
Tabla 2.	5 Fuerzas de Porter Fuente: Elaboración propia fundamentada en la URL: https://renatamarciniak.wordpress.com/2017/06/04/analisis-de-cinco-fuerzas-de-porter/ ..	46
Tabla 3.	Matriz PEYEA fuente: Elaboración propia	51
Tabla 3.	Matriz Estrategias DOFA fuente: Elaboración propia https://dafo.ipyme.org/Home	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4	Presupuesto Fuente: Elaboración propia.....	113
Tabla 5	Cronograma Fuente: Elaboración propia.....	113



LISTA DE GRAFICAS

Gráfica 1 Conoce realmente la visión y la misión de la organización	119
Gráfica 2 Sabe usted que es el diagnostico organizacional.....	119
Gráfica 3 Cree que existe una buena comunicación entre los miembros de la empresa?	120
Gráfica 4 S e realizan reuniones para informar a los colaboradores sobre temas de importancia para la organización?	120
Gráfica 5 ¿Cuál de las siguientes expresiones cree usted deben hacer parte de la empresa?.....	120
Gráfica 6 ¿El ambiente laboral que presenta la organización cree usted que es?	121
Gráfica 7 ¿se siente motivado al hacer parte de la organización?.....	121
Gráfica 8 ¿Su jefe inmediato le orienta adecuadamente para que cumpla bien su trabajo?	121
Gráfica 9 ¿Cuenta con las herramientas adecuadas para desarrollar bien su trabajo? ...	122
Gráfica 10 ¿Existe colaboración entre los miembros de la organización?	122
Gráfica 11 ¿Se siente usted como miembro importante de la empresa?	122
Gráfica 12 ¿Es tomado en cuenta como colaborador dentro de la empresa para la toma de decisiones?	123
Gráfica 13 ¿Porque razón compra en este establecimiento?	124
Gráfica 14 ¿Su problema fue resuelto de manera profesional por nuestro asesor?	124
Gráfica 15 ¿Nuestro asesor le ofreció una solución y/o respuesta de manera oportuna?	125
Gráfica 16 ¿Nuestro asesor fue claro al momento de comunicarse con usted?	125
Gráfica 17 ¿Considera que nuestro asesor tenía el conocimiento suficiente para atender su necesidad?.....	126
Gráfica 18 ¿Considera que nuestro asesor tenía conocimiento completo de los productos de la organización?	126
Gráfica 19 ¿Considera que nuestro asesor fue cortés y profesional al momento de comunicarse con usted?	127
Gráfica 20 ¿Nuestro representante la hizo sentir que es un cliente valioso para la organización?.....	127



LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Cinco (5) Fuerzas de Porter	29
Figura 2 Siete (7) pasos para una entrevista	30
Figura 3 Matriz DOFA	31
Figura 4 Barreras de entrada.....	38
Figura 5 Organigrama Multidomo Solutions	77
Figura 6 Logotipo Multidomo Solutions	114
Figura 7 Organigrama Multidomo Solutions	115
Figura 8 Equipo Multidomo Solutions	116
Figura 9 Equipo de trabajo en constante capacitación	116
Figura 10 Equipo de trabajo Multidomo Solutions	117
Figura 11 Proyectos realizados Multidomo Solutions	118



TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 Municipio de Girardot	33
Ilustración 2 Mapa de Ubicación	34
Ilustración 3 Formula DE MUESTREO	36
Ilustración 4 Portafolio Multidomo Solutions	44
Ilustración 5 Plan estratégico Multidomo Solutions.....	62
Ilustración 6 Mapa estratégico Fuente: Elaboración propia	65
Ilustración 7 Mapa estratégico Balance scorecard (BSC).....	65
Ilustración 8 Matriz Balance Scorecard	66
Ilustración 9 Presupuesto del proyecto.....	113



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

1. TITULO

**PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA LA EMPRESA
MULTIDOMO SOLUTIONS DE LA CUIDAD DE GIRARDOT-CUNDINAMARCA-
AÑO 2021**

ÁREA

Gestión de las organizaciones y sociedad

LÍNEA:

Desarrollo Organizacional

PROGRAMA:

Administración de Empresas.

TEMA:

Plan de direccionamiento estratégico para la empresa MUTIDOMO SOLUTIONS de la ciudad de Girardot-Cundinamarca-año 2021



2. PROBLEMA

2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La inseguridad en el país se ha convertido en un tema extremadamente importante tanto para la ciudadanía como para las organizaciones establecidas legalmente, esta a su vez crece cada día en nuestro entorno y debemos tomar medidas preventivas que garanticen el desarrollo de nuestras actividades diarias de la mejor manera posible, por esta razón la empresa MULTIDOMO SOLUTIONS tiene claro dentro de su desarrollo empresarial, que la seguridad construye unidad y fortalece un ambiente cultura acorde a las necesidades del sector.

“La inseguridad se puede definir de muchas maneras y unas de las más comunes en el sentido personal se percibe como el problema para escoger entre diferentes opciones y así conseguir un objetivo determinado, acompañado de la duda constante ante si lo que hemos hecho o dicho, esta palabra juega muchos papeles en nuestra vida y casi siempre es la misma percepción que nosotros mismos tenemos frente a nuestra propia vulnerabilidad o inestabilidad en algún aspecto físico o emociona amenazando y siendo cómplice de la inestabilidad afectando directamente la autoestima, este inseguridad según Johnson “esta vulnerabilidad produce una sensación de nerviosismo, malestar o ansiedad asociada a diversas situaciones”¹.

Por lo anterior el diagnóstico ha tomado un rol importante para la empresa como para los colaboradores, determinando rápidamente debilidades que pueden generar inconsistencia para el cumplimiento de los objetivos y estrategias de la organización como lo es la satisfacción del cliente externo como interno y donde se pueden

¹ Controls, J. (2019). Obtenido de <https://blogseguridad.tyco.es/consejos/consejos-de-seguridad-hogar/camaras-domoticas-prevenir-robos-hogar>.



corregir rápidamente para fortalecer su estructura organizacional y fomentar estrategias oportunas al interior de la empresa.

Básicamente la seguridad electrónica se ha convertido a nivel mundial en el diario de nuestras vidas y es importante recalcar que la tecnología y el internet han superado nuestra utopía. En más de 90 años se ha venido poco a poco empotrando y trabajando las tecnología y seguridad electrónica dando valor al usos de los datos personales como fuente primordial de privacidad electrónica, datos afirman que “ la estima al hablar de Seguridad Integral en el mercado mundial tiene una relación 80/20 aproximadamente entre seguridad física (Humana) y Seguridad Electrónica, esta distribución se viene manteniendo con un crecimiento de la Electrónica en forma paulatina en los últimos cinco años” ², con el cambio continuo y la evolución de la tecnología y todo lo referente a la seguridad electrónica ha sido factor diferencial para la seguridad privada y al transcurrir los años son más eficientes y su valor es más asequible, la demanda es tanta que los precios son competitivos, siendo más claros podemos ver que los sistemas de seguridad que se enfocan en video vigilancia a nivel local, nacional e internacional son usados como software de vigilancia, siendo un método efectivo en un 80% frente a la inseguridad y es monitoreado por personas desde cualquier lugar del mundo por un medio electrónico de uso personal como lo es un aparato móvil o un pc, Pero la Seguridad Electrónica es mucho más amplia, nos referimos a los sistemas de Detección de Intrusión, Detección de Incendios. Controles de Accesos, Cercos Energizados, Video Sistemas de Seguridad, Sistemas de Monitoreo Remoto, Sistemas móviles y Sistemas Integrales de Seguridad.³

Al desarrollar el diagnóstico en la empresa MULTIDOMO SOLUTIONS sobre los temas a evaluar se encuentran los aspectos comerciales, clima organizacional,

² Greenberg, E. (02 de 08 de 2018). *Innovación seguridad Electrónica*. Obtenido de https://revistainnovacion.com/nota/2116/la_seguridad_electronica_y_su_participacion_con_el_estado/

³ [Ibíd.](#) P.01



equipo de trabajo y administrativo. Donde se logró percibir un ambiente de participación y de cooperación entre las partes, además la recepción de información se desarrolló adecuadamente en un ambiente colaborativo donde se facilitó la aplicación del instrumento y la recolección de la información necesaria a los clientes y colaboradores de la misma, siendo ésta diferente para llegar a fondo reconociendo el trabajo de campo que se desea plantear.

Se escogió esta empresa para realizar el plan estratégico en pro de contribuir a un cambio y para ello se pudo identificar que la empresa MULTIDOMO SOLUTIONS en estos momentos a nivel interno sus colaboradores no tienen muy claro su misión y visión lo cual es una gran falla, puesto que no es solo ofrecer un producto y/o servicio a nivel general como opción de crecimiento, es fundamental el conocer la identidad y el rumbo que se ha proyectado el negocio a largo plazo, de ahí la importancia de profundizar en temas de gestión administrativa para garantizar un óptimo cumplimiento en cuanto a metas mediante funciones asignadas.

Es importante aclarar que la organización no lleva mucho tiempo en el mercado y por ello la experticia en su actividad comercial y al momento de que las personas que ayudan a este objetivo estén empleadas con temas generales como un diagnóstico organizacional para que puedan conocer a fondo sus procesos productivos dentro de cada área en la empresa y aún más importante su estructura interna, sus compromisos y por ende responsabilidades adquiridas dentro de cada área y cargo funcional. Dentro de cada parámetro se desea implementar medios de comunicación interna para evitar errores en los procesos, aunque se resalta el gran liderazgo, compromiso y equidad al momento de ser escuchados y escuchar el equipo de trabajo, sin embargo, se trabaja para que cada día sea una mejora continua haciendo reflejo de ventas efectivas y desarrollo de nuevas estrategias laborales.

Dentro de esto y otros temas generales presenta un poco de desorganización administrativa y funcional para el desarrollo de sus actividades sin embargo los



miembros que hacen parte de esta empresa tratan al máximo de sacar adelante sus actividades; esto en parte son algunas propuestas que van a desarrollarse dentro del trabajo a nivel interno, con respecto a los clientes se realizó una encuesta distinta viendo la perspectiva de aquellos que hacen parte MULTIDOMO SOLUTIONS.

De acuerdo al nivel externo y ámbito comercial se deben hacer mejoras en la atención al momento de dar claro el mensaje de los productos y el servicio que se ofrece allí, damos aclaración que todo es un proceso de continuo aprendizaje para llegar a lo que llamamos excelencia, por ello se desea realizar ajustes necesarios que lleven a este propósito.

En el contexto nacional la seguridad electrónica y domótica es la vanguardia en la tecnología automatizada a nivel empresarial o de vivienda por medio de sistemas integrados que ayudan a minimizar tiempo y mantiene vigilado bajo control estos espacios, hace un tiempo salió esta propuesta que poco a poco se fue posicionando como alternativa en el mercado en seguridad de vigilancia por medio de controles. No obstante, MULTIDOMO SOLUTIONS quiso ofrecer el mismo servicio/producto implementando con otras alternativas de acompañamiento.

Este proyecto se ha dado a nivel mundial y ha sido más aceptado en viviendas haciendo así que estas mismas sean robotizadas y llamadas casas inteligentes por medio de un control remoto acompañados del patrón de voz para tareas específicas, de tal manera considerando el futuro en nuestro hogar.

Este es un gran avance que se debe aprovechar dando relevancia a los resultados positivos obtenidos frente a seguridad en video vigilancia, ya que muchos de estos dispositivos simulan la presencia de las personas por medio de actividades como por ejemplo apagar y prender un foco o simplemente subir y bajar una persiana por medio de comando establecido, esto para determinar acciones en momentos de crisis en los espacios propios.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Como soporte y solución a la inseguridad mundial la seguridad domótica y electrónica ofrecen no solo seguridad si no nuevas experiencias, aquellas que solo estábamos acostumbrados a ver en películas y lo que llamamos ferias de hogar, esta ofrece un diseño inteligente en un hermoso diseño de control por medio de tecnología vanguardista.

En otras palabras, apoyados de conceptos ajenos y bien sustentados nos aporta que *“Un sistema domótico es capaz de recoger información proveniente de unos sensores o entradas, procesarla y emitir órdenes a unos actuadores o salidas. El sistema puede acceder a redes exteriores de comunicación o información. La domótica permite dar respuesta a los requerimientos que plantean estos cambios sociales y las nuevas tendencias de nuestra forma de vida, facilitando el diseño de casas y hogares más humanos, más personales, poli funcionales y flexibles”*⁴

⁴ Ingeniería, A. (s.f.). *Proyectos Avanzados*. Obtenido de <https://www.apingenieria.com/beneficios-de-la-domotica-y-la-automatizacion-electronica/>



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué plan de direccionamiento estratégico se puede proponer para transformar la empresa Multidomo Solutions que responda a las necesidades del mercado?



3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Elaborar un plan de direccionamiento estratégico transformador para la empresa Multidomo Solutions ubicada en la ciudad de Girardot.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Realizar un análisis del sector al cual pertenece la empresa Multidomo Solutions
- Elaborar el diagnóstico de la empresa Multidomo Solutions como requerimiento para elaborar la propuesta de la formulación del direccionamiento estratégico ajustable a las necesidades de mercado.
- Determinar al interior de la empresa cuáles son las estrategias, necesidades y posibilidades para la elaboración del plan con una visión innovadora.



4. JUSTIFICACIÓN

La necesidad que se da al plantear el plan de direccionamiento estratégico para la empresa Multidomo es debido a que desde su apertura comercial no se ha realizado plan alguno, lo cual hace que no se defina claramente y que sea más difícil la consecución de los objetivos en el transcurso de su vida comercial, esto ha generado que el reconocimiento y posicionamiento empresarial en la región sea lento. A partir de este plan se consideran mejoras en los procesos y los lineamientos establecidos dando una mejora continua en cada aspecto encontrado como falencia aplicando brevemente lo que se aconseja con respecto a los resultados obtenidos contribuyendo a la toma de decisiones todo bajo el respaldo de cifras y estudio realizado que respalda la decisión. Se requiere sugerir un pensamiento estratégico más organizado que facilite a la organización el desarrollo integral en la empresa y que se pueda reflejar en los colaboradores, en el área de gerencia, en los clientes y la manera en que se dirige hacia el mercado.

Para esto es de suma importancia crear un plan de capacitación para los colaboradores y directivas con el fin de informar y enseñar los cambios que se van a llevar a cabo siendo así una información general, generando sentido de pertenencia para con este proyecto y nuevas directrices estratégicas, este plan ayuda al reconocimiento de las amenazas, riesgos, y oportunidades dando ideas nuevas formas de hacer los procesos y tareas que ya se vienen trabajando, haciendo de este más flexible y a la vez rentable, esto hace que cada uno de los integrantes de la empresa se tome el tiempo para ver su entorno, sus movimientos y poder aportar ideas para posibles negocios.

A lo largo de la historia de la ciencia han surgido diversas corrientes de pensamiento (como el empirismo, el materialismo dialéctico, el positivismo, la fenomenología, el estructuralismo) y diversos marcos interpretativos, como el realismo y el



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

constructivismo, que han abierto diferentes rutas en la búsqueda del conocimiento⁵. Así mismo se desea realizar este proyecto basándose en todo lo que nos pueda brindar como fin de una investigación.

El impacto que se desea generar es una propuesta innovadora que pueda sacar ventajas frente a las demás empresas que prestan servicios de seguridad electrónica, se proyecta abarcar mercado comercial generando más ingresos entre otras cosas hacer cambios estructurales internos que ayuden a consolidar el equipo de trabajo y generar más confianza para aportar ideales competitivos empresarialmente generando Trabajos y que todos estén alineados con la misma meta.

Es importante resaltar que como estudiantes es satisfactorio poder hacer trabajo de cambio en relación a una propuesta estipulada para esta empresa, la satisfacción al terminar este aporte a la sociedad es demostrar que se puede generar un cambio y generar impacto socioeconómico tanto a los dueños de este proyecto Multidomo Solutions y en la ciudad, justo lo que se había planteado.

⁵ Burgos guio, E. L., & Gomez gomez, I. m. (2019). *Ciencia la salle*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=3198&context=administracion_de_empresas

5. MARCO DE REFERENCIA

A través de los tiempos, se han realizado diagnósticos organizacionales que expresan directamente en sus resultados la realidad de una empresa, enfocándose en sus debilidades y fortalezas tanto en el área de recurso humano, sus áreas específicas y las funciones a desarrollar con el fin de diagnosticar su estructura organizacional, para esto se hizo una revisión técnica de trabajos de grado anteriores en diferentes plataformas de universidades indagando los repositorios y tomando como ejemplo y soporte trabajos similares recogiendo ideas e información para incluir actividades que ayuden al desarrollo del mismo en el cual están descritos en el marco de antecedentes.

Se puede observar que los diagnósticos organizacionales se deben estandarizar en varias variables de acuerdo a la perspectiva del líder de la institución siendo innovador en su crítica constructiva afrontando nuevos cambios dentro de un mercado global ya sea tecnológicas, sociales, económicas, medios de comunicación, comunicación asertiva, estrategias comerciales, entre otras.

En el diagnóstico organizacional se puede verificar y obtener ideas de mejoras dentro de los métodos y acciones que se desarrollan dentro de una comunicación tanto para el cliente interno como el cliente externo, este tipo de comunicación permite detectar brechas importantes que la organización y que por su gran diversidad de herramientas no puede observar a simple vista lo que conlleva a encontrar en su entorno.

5.1 MARCO DE ANTECEDENTES

Como parte teórica el marco de antecedentes se hizo con base a la revisión del repositorio de la Universidad de Cundinamarca, institución de educación superior pública, donde se evidenciaron 2 trabajos relativos a planes estratégicos, de allí tomamos fundamentos en teoría para analizar los datos que se recogieron y poder argumentar la investigación que se realizó con el fin de dar desarrollo a los objetivos



planteados generando un buen análisis del sector al cual pertenece la empresa Multidomo Solutions.

Para seguir complementando la estructura del plan de direccionamiento estratégico para la empresa Multidomo Solutions se procedió a enfocar todas las estrategias utilizadas en la recolección de información hacia el cliente y sus colaboradores con el fin de dar como opción campos de acción a mejorar, incrementar la cultura organizacional y la perspectiva, planteando nuevas ideas dentro de la empresa Multidomo Solutions como requerimiento para elaborar la propuesta de la formulación del direccionamiento estratégico ajustable a las necesidades de mercado.

Se debe traer a colación estos trabajos especificando cada uno para tener más amplitud de los temas tratados.

Uno de ellos se titula **“DISEÑO DE UN PLAN ESTRATEGICO PARA EL DIRECCIONAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA DISTRIBUIDORA COMPRAYA S.A.S, UBICADA EN EL MUNICIPIO DE FACATATIVÁ CON UN HORIZONTE DE TIEMPO 2019-2023”** realizado por NIXON DUBIER BOHORQUEZ MURILLO en el año 2018 del PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la sede Facatativá. Donde su finalidad fue aplicar herramientas de valoración estratégica en el que se pudo diseñar:

*“Un plan estratégico para el direccionamiento organizacional de la empresa DISTRIBUIDORA COMPRAYA S.A.S., a partir de la realización de diagnóstico tanto externo como interno, apoyado en la información contable, operacional, financiera, administrativa y legal de la empresa; además del desarrollo de indicadores de gestión y mapa estratégico; de esta manera ofrecer una estrategia a los directivos de la organización apoyada en la proyección teórica y la aplicación de teorías administrativas que brinde rentabilidad, crecimiento, proyección para la empresa”*⁶

⁶ (Nixon Dubier, 2018)



Y para seguir contextualizando esta investigación tuvimos como guía el trabajo que llevo a cabo **ANGELA VANESSA COHECHA TORRES** titulado **“PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PARA EL CENTRO ODONTOLÓGICO MEDICO MONTAÑEZ”** presentado como informe de pasantía en la sede de Ubaté. Este direccionamiento y plan estratégico realizado en el Centro odontológico Médico Montañez, permitirá a la organización, contar con una filosofía institucional clara, además de empezar a conocer los indicadores de gestión, elementos clave para la acreditación en calidad. ⁷

Parte importante por destacar en estos procesos de direccionamientos estratégicos que gozan de un tipo de investigación cuantitativa y cualitativa, van arraigados por consecuente a la dirección, y de allí nace la necesidad de comprender su naturaleza, su procedencia y todo lo que ello acompaña para hacer de estos trabajos un solo idioma al momento de ser aplicadas las estrategias. Cualquier empresa que en la actualidad no está cogida a un plan estratégico está destinada a un desastre financiero, económico, social. Muchas personas consideran estos temas sin importancia y rechazan todo tipo de directriz y ni siquiera se toman la molestia de ver cómo funciona y que realmente pueden cambiar para proporcionar crecimiento en las unidades dentro de la empresa. Hay que destacar que hay gerencias que tienen ciertos conocimientos y no se niegan a la idea de hacer las cosas mejor. Estos trabajos que se dieron a conocer y esta investigación que se proporcionó pretende darles herramientas seguras y fáciles en su aplicación y términos fáciles de tal manera que se pueda aportar al conocimiento colectivo empresarial al momento de aplicar las diferentes estrategias propuestas.

Para ello también se contó con el apoyo de diferentes fuentes en la web logrando aclarar y crear estrategias que ayuden hacia el objetivo común de este trabajo que es elaborar un plan de direccionamiento estratégico transformador para la empresa Multidomo Solutions ubicada en la ciudad de Girardot

⁷ (Cohecha Torres, 2018)



5.2 MARCO TEORICO

Para la realización de este proyecto se tuvo que trazar un rumbo, para esto se tomó como base investigaciones y trabajos de grado en similitud al tema a tratar, idealizando propuestas que puedan funcionar, de tal manera que se logre identificar las debilidades de manera oportuna, dando fuerza a las oportunidades elevando el nivel de penetración de manera estructurada.

Para esto es de gran importancia reconocer el gran impacto que tiene la planeación estratégica en la búsqueda de éxito, es por esto que las estrategias que se planteen deben ser alcanzables y aterrizadas a la realidad.

El plan de direccionamiento estratégico es el documento en el que se plantean los objetivos que se quieren alcanzar y los medios por los cuales se alcanzarán tales fines, define las acciones concretas con sus correspondientes responsables y el marco de tiempo para su ejecución.⁸ Para ello se hizo la aplicación de herramientas, modelos y herramientas de grandes autores de la historia. En el cuerpo del trabajo se puede evidenciar la investigación amplia y ejecución de cada uno de los objetivos queriendo brindar mecanismos de mejora modernos con modelos de historia, en el marco de antecedentes están inmersas las guías que se tomó para el desarrollo de este trabajo.

Se realizó el diagnóstico estratégico y se redactaron iniciativas estratégicas que se podrían aplicar, se hizo el análisis de la capacidad directiva, operativa para el desarrollo del mismo acompañado de diferentes matrices y se dio detalle de la razón comercial dedicada la empresa Multidomo Solutions, así mismo se logró trabajar cada uno de los objetivos expuestos inicialmente en este trabajo.

⁸ Camargo, P. (2019). Obtenido de <https://iweconsultores.com/blog-11-m/18-direccionamiento-estrat%E9gico-o-planeaci%F3n-estrat%E9gica.-%BFacaso-no-es-lo-mismo.htm>



5.3 MARCO CONCEPTUAL

Según los autores Hax y Majluf de acuerdo con la teoría de Lawrence y Lorsch Sostienen que no existe una mejor forma de organización, válida para todas las circunstancias, La organización debe ser diseñada para obtener en la mejor forma posible sus objetivos estratégicos y, en ese sentido la estructura debe ser una consecuencia de la estrategia. Ellos afirman que la cultura de una organización condiciona su estrategia y ésta, a su vez, determina los elementos básicos de la estructura.⁹

También coinciden con Lawrence y Lorsch en cuanto a los procesos de diferenciación e integración como fenómenos centrales en la configuración de un sistema organizacional. ¹⁰

ORGANIZACIÓN-AMBIENTE: La organización debe ser entendida dentro de su entorno. Las variables ambientales tienen una importancia crucial en la constitución del sistema organizacional, en sus procesos de poder, comunicaciones, motivación, relación con sus miembros, etc. (José Guadalupe Salazar Estrada, Il Machado Rodríguez, & Rubén., 2009)

CULTURA Y CULTURA ORGANIZACIONAL: La organización se caracteriza por una identidad, por sus particularidades, su quehacer organizacional. También la cultura de la sociedad en la que se inserta debe tenerse en cuenta ya que permitirá o impedirá modos concretos de relación organizacional. (Organización, 2012)

⁹ Juárez, I. t. (26 de 04 de 2018). Obtenido de <https://aed1015disenoorganizacional2018.files.wordpress.com/2018/04/modelo-de-hax-y-majluf.pdf>.

¹⁰ Ibid. Pag.01.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Mitos acerca del trabajo, Creencias acerca de las relaciones laborales, Creencias acerca de los plazos, Héroes y villanos, Héroes anónimos, Valores compartidos, Estilo de vida inducido por la organización

Las siguientes descripciones fueron tomadas de la web academia.edu con el fin de dar a entender el marco teórico para este proyecto (Méndez)

ESTRUCTURA: Permite visualizar el perfil de la organización- Descripción de los miembros de la organización, en términos de edad, sexo, educación, antecedentes laborales, etc. (Méndez)

- Descripción de la estructura de la organización: organigrama, diagrama de planta, organización del trabajo. (Méndez)

- Identificación de departamento y grupos formales de trabajo

- Descripción de subunidades; se trata de una organización funcional, divisional, matricial, híbrida; niveles y pesos relativos de la línea y el staff. (Méndez)

COMUNICACIONES: Es central diagnosticarlas para conocer sus problemas principales. Todo problema de la organización es un problema de comunicación y puede ser detectado a través del sistema de comunicaciones.

PODER, AUTORIDAD Y LIDERAZGO: El poder formal y el informal son complementarios y pueden generar conflictos. Pueden ser combinados y se intenta actualmente de posibilitar a quienes tienen poder formal una cuota de poder emergente o liderazgo. (Méndez)

MOTIVACIÓN: Para el logro de las metas organizacionales es necesario que los miembros de la misma demuestren un apoyo y compromiso en su búsqueda. Interesa indagar de esta manera en los mecanismos utilizados por la organización para lograrlo y cuál es la motivación de los trabajadores. (Méndez)

- Políticas de administración Recursos Humanos adoptadas



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- Preocupación por motivación laboral
- Motivación existente hacia los fines organizacionales
- Agrado/desagrado hacia las condiciones laborales por parte de los trabajadores
- Satisfacción/insatisfacción con respecto al interés que demuestra la organización por sus miembros
- Motivaciones individuales

CLIMA LABORAL: Atmósfera laboral creada entre los propios trabajadores y su relación con los superiores.

- Sensación con respecto al ambiente laboral
- Relaciones informales
- Existencia/inexistencia de reconocimiento por trabajo realizado y sensación de pertenencia a la organización
- Clima laboral con respecto a normativa organizacional

TOMA DE DECISIONES: Es el proceso de mayor significación dentro de la organización, por este motivo es precisa la comprensión del mismo para la elaboración de un correcto diagnóstico. (Méndez).

Para realizar el análisis del sector de la industria a la cual pertenece la empresa se toman los conceptos establecidos en el diamante de Porter:

MATRIZ 5 FUERZAS DE PORTER: Ésta es una de las matrices más usada para evaluar que tan competitiva son las empresas, derivado de una serie de pasos que identifica como aprovechar oportunidades que el mercado presenta y de cierta manera ayuda a mitigar las amenazas.

Figura 1 Cinco (5) Fuerzas de Porter



Fuente: Basados en la URL:(Dircomfidencial, 2021)

ENTREVISTA: Método usado por personas para querer ver puntos de vista diferentes o lograr opiniones acertadas, muchas de estas son cerradas para no expandir en temas, pero aun así se da la posibilidad al realizarla de tomar otros tipos de intereses y expectativas que prolongan la charla en dos o más personas.



Figura 2 Siete (7) pasos para una entrevista



Fuente: Basados en (Miranda, 2021)

MATRIZ DOFA: La matriz analiza la organización en sus debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas siendo participes al ser observadores y críticos neutrales dando la oportunidad de evaluar las condiciones internas y externas de empresas para la toma de decisiones estratégicas.



Figura 3 Matriz DOFA

ANÁLISIS FODA



Fuente: (Cajal, 2020)

Plan de direccionamiento estratégico: El plan de direccionamiento estratégico es el documento en el que se plantean los objetivos que se quieren alcanzar y los medios por los cuales se alcanzarán tales fines, define las acciones concretas con sus correspondientes responsables y el marco de tiempo para su ejecución.¹¹ Respecto este proyecto se fundamentó en trabajos de planes estratégicos de la web, tal como el plan de direccionamiento estratégico para la empresa metal S.A.S¹² y plan de direccionamiento estratégico para la empresa de calzado PX-S.A de la

¹¹ Camargo, P. (2019). Obtenido de <https://iweconsultores.com/blog-11-m/18-direccionamiento-estrat%E9gico-o-planeaci%E3n-estrat%E9gica.-%BFacaso-no-es-lo-mismo.htm>

¹² Burgos guio, E. L., & Gomez gomez, I. m. (2019). *Ciencia la salle*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=3198&context=administracion_de_empresas



ciudad de Cali.¹³ Trabajos como complemento de referencia a este proyecto desde su desarrollo y otros elementos que ayudaron aclarar dudas.

5.4 MARCO GEOGRÁFICO

Para ser más exactos en la ubicación real de este proyecto, se define por una serie de datos del municipio, en donde se determina que el municipio de Girardot Cundinamarca denominado y bien conocido como la ciudad de las Acacias en contraste por su volumen arbolístico de árboles llamados los acacios, que como distintivo hacen homenaje y embellecen la hermosa ciudad, brindando calidez en el ambiente.

Recibe el gentilicio de Girardoteño, sin dejar a un lado que el municipio ha adquirido otros nombres por diferentes circunstancias como ciudad de las acacias, la chivatera, puesto del rio grande de la magdalena. Además se ha acogido como lugar turístico y punto estratégico de descanso gracias a su clima que puede llegar alcanzar en promedio anual los 33.3°C y una temperatura mínima de 29.3°C. según el censo general de la DAN generaliza que Girardot posee alrededor de 318.223 habitantes y sus limitaciones son “Limita al norte con el municipio de Nariño y Tocaima, al sur con el municipio de Flandes y el Río Magdalena, al oeste con el río Magdalena y el municipio de Coello Y al este con el municipio de Ricaurte y el Río Bogotá”¹⁴

¹³ Molina mesias, O. a., & Vidal gomez, E. (2017). *repository UCC*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1629/1/2017_plan_direccionamiento_estrategico.pdf

¹⁴ Alcaldía de Girardot Cundinamarca, (2022). *Girardot es de todos*. Obtenido de <https://www.girardot-cundinamarca.gov.co/MiMunicipio/Paginas/Informacion-del-Municipio.aspx>

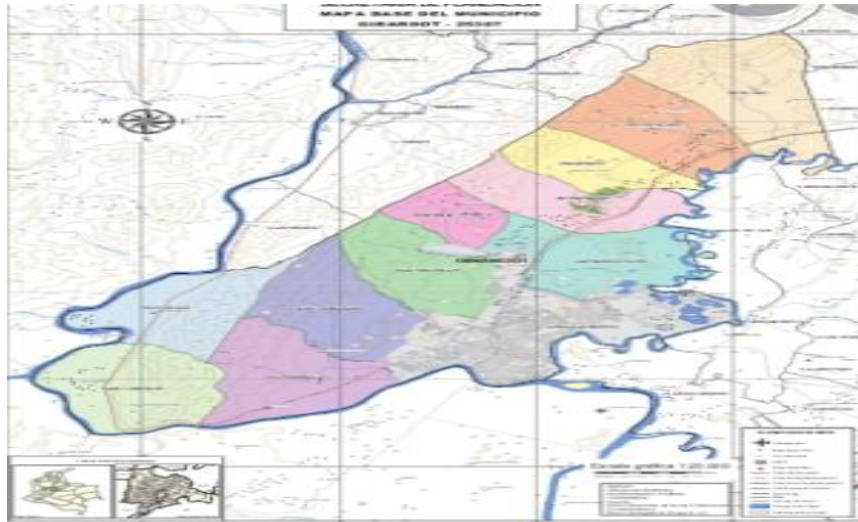


Ilustración 1 Municipio de Girardot

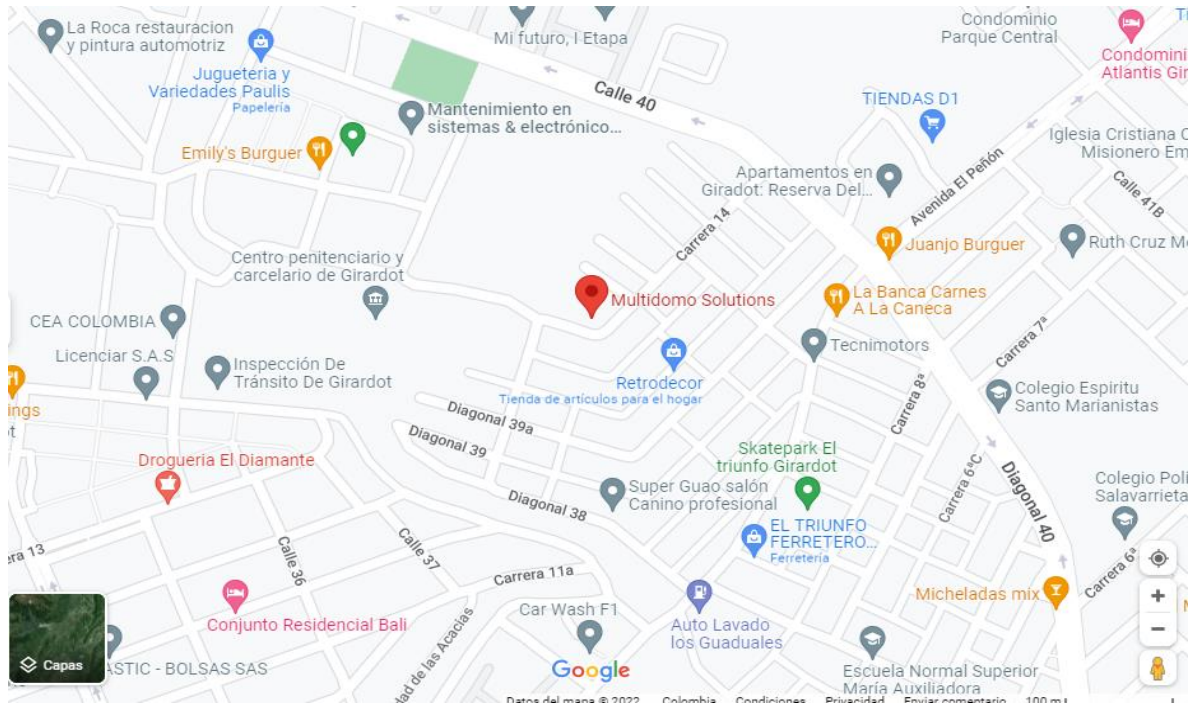
Fuente: <https://es.slideshare.net/OlneyIvnEscobarForero/girardot-29208130>

MACROLOCALIZACIÓN

El municipio de Girardot se encuentra localizado al suroccidente de Cundinamarca en la región del alto Magdalena y la empresa Multidomo Solutions se encuentra ubicada en la Manzana 37 casa 3 Barrio Altos del Peñón /Girardot, Cundinamarca, se ha situado allí para centralizar sus funciones y dar mejor cobertura al municipio y sus alrededores.



Ilustración 2 Mapa de Ubicación



Fuente: <https://www.google.com.co/maps/place/Multidomo+Solutions/@4.3144975,-74.7978291,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x8e3f291e7df563b5:0xc17ad10ea63bf225!8m2!3d4.3144922!4d-74.7956404?hl=es-419&authuser=0>

Esta imagen representa la ubicación del sector, indica el punto estratégico de ubicación dentro de la ciudad de las Acacias y su fácil acceso por las diferentes vías.



6. METODOLOGÍA

En este plan de Direccionamiento estratégico se llevaron a cabo diferentes técnicas para la recolección de información aportando base al diseño metodológico, por ello se sistematizan de tal manera se pueda dar por entendido el proceso que se realizó.

La aplicación de metodologías cualitativas las cuales fueron pertinentes para cada propuesta que se direccionó. En estas se emplearon dos entrevistas, observación directa empírica, trabajo en grupos, revisión de la documentación empresarial para derivar ideas, esto dirigido hacia los colaboradores internos y la otra hacia los clientes con el fin de recoger datos y aspectos del entorno donde se logrará detectar procesos que no están siendo bien aplicados o simplemente descubrir que hacían falta dentro de la empresa. Siendo este un estudio cualitativo, donde también se aplicaron diferentes matrices como la DOFA, balance scorecard, matriz PESTEL, matriz PEYEA, matriz de capacidad directiva, matriz de capacidad competitiva, matriz del talento humano, matriz de capacidad tecnológica, matriz de capacidad financiera, esto con el fin de hacer un análisis correcto proyectando correctivos y así mismo poder generar estrategias adaptables para la empresa en los diferentes niveles de la misma, queriendo concebir el estudio específico reflejando el proceder de los colaboradores en relación a todos los cargos y ejercicios dentro de la empresa.

6.1 POBLACIÓN Y MUESTRA

La población como objeto de estudio que se tomó para la realización del diagnóstico organizacional fueron los 5 colaboradores que actualmente hacen parte de este equipo de trabajo de Multidomo Solutions divididos en sus áreas de trabajo como administrativo y comercial y el listado de clientes que nos fue suministrado por el gerente comercial el cual contaba con 72 clientes, dándole mayor importancia a la opinión del cliente final.



Proceso de Muestreo

Tamaño de la Muestra.

- **Fórmula:**
Población finita: $n = \frac{Z^2 p * q N}{e^2 (N-1) + Z^2 p * q}$
- **Donde:**
 n = tamaño de la muestra.
 N= Población o universo.
 Z = nivel de confianza.
 p = probabilidad a favor.
 q = probabilidad en contra.
 e = error muestral.

FUENTE: <https://normasapa.net/formula-muestra-poblacion/>

Para hacer el cálculo de la población se hizo uso de la fórmula para cálculo de población, la cual se aplicó según el listado de clientes y colaboradores que la empresa Multidomo Solutions dio a conocer para el inicio de esta investigación.

TABLA 1 Formula de muestra

N=	$N * (Z * Z) * p * q$
	$(e * e) * (N - 1) + (Z * Z) * p * q$
PARÁMETRO	Valor
N	72
Z	95%
P	50,00%
Q	50,00%
E	5,00%
N=	16,245
	0,403125
N=	40,2976744

Fuente: Elaboración propia Fuente: <https://normasapa.net/formula-muestra-poblacion/>

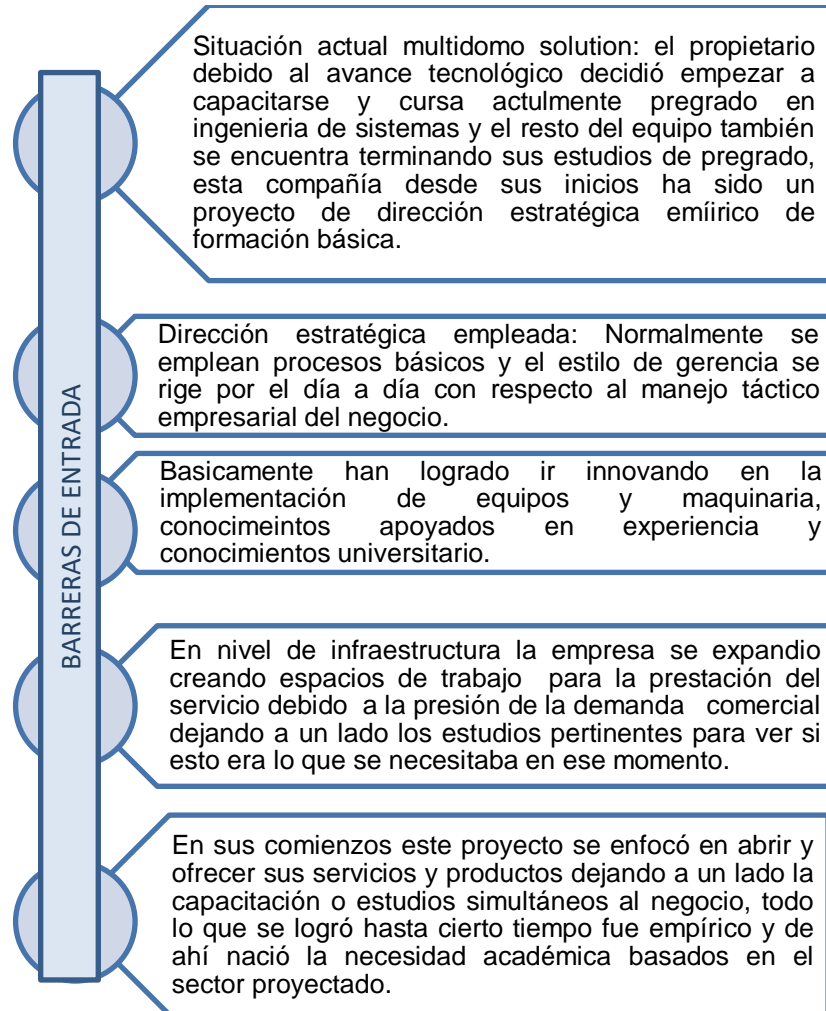


6.2 INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

Para cumplir con el desarrollo del diagnóstico organizacional se aplicaron métodos claros y directos para encontrar cualquier inconsistencia en el frente a las actividades diarias de su razón de ser dentro de la organización cómo, por ejemplo:

1. Observación directa: Con este método el investigador o líder del diagnóstico puede observar directamente los aspectos positivos y negativos del entorno de la organización.
2. Entrevista estructurada: Para este punto se realizó entrevista al representante legal y gerente de la empresa con el fin de conocer el desarrollo de las actividades internas y externas, su contexto empresarial y el tipo de brechas a desarrollar en el diagnóstico organizacional.
3. Encuesta: Consta de una serie de preguntas que se estructuraron según el público objetivo. La aplicación de las encuestas internas se hizo con todo el personal que compone la empresa en al que se aplicaron 12 (doce) preguntas, las encuestas externas se realizaron según la fórmula muestral a 40 personas de los clientes de la base de datos ofrecida por Multidomo Solutions contiene 20 (veinte) preguntas, con el fin de identificar brechas de mejoras.

Figura 4 Barreras de entrada



Fuente: Elaboración propia



6.3 FASES DE INVESTIGACIÓN

Se aplicaron diferentes fases de investigación para dar a entender cada punto; como primera medida se hizo una retroalimentación personal para estar al tanto de la actividad comercial a la que se iba empezar a trabajar, con ello se dio la oportunidad de una reunión con el gerente y representante legal donde se planteó la propuesta principal de esta investigación para la empresa y darle a conocer que se procedía hacer recolección de información sensible para la adquisición de información y desarrollo del plan.

Después se procedió hacer la formulación de dos encuestas; una de ellas dirigida a los colaboradores conteniendo 12 preguntas y para los clientes se proyectó una con 20 preguntas, estas debido a la pandemia se proyectaron en línea, llegando a las personas por medio de un enlace a sus correo y red social (WhatsApp).

De allí en adelante se empezó analizar los resultados para el desarrollo del plan estratégico y formulación del plan estratégico.

6.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para la recolección de información técnica y las diferentes fuentes de información se empleó el uso de fuentes primarias como anteriormente se mencionó, el gerente y representante legal fueron claves para emprender este proyecto. Se hizo la utilización de redes sociales, entrevistas por teams, charlas con todo el personal, etc. Como fuente secundaria se hizo uso se métodos de teoría practica apoyados en diferentes artículos científicos, tesis de pregrado de diferentes universidades y sobre todo las tesis relacionadas al tema que se encuentran inmersas en el repositorio institucional de la Universidad de Cundinamarca, varias fuentes de internet, bases de datos, páginas del gobierno que adjudican estadísticas e información actual del mundo y la economía, informes etc.



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

todo esto con el fin de facilitar la investigación. Ya habiendo realizado estos pasos se empezó hacer un pronóstico real basado en información confiable, llevando un análisis, valorando las situaciones siendo selectivos con la información.



7. PREDIAGNÓSTICO

La empresa Multidomo Solutions tiene como objetivo ofrecer servicios en función de la automatización (domótica) y la seguridad tecnológica, durante más de 5 años se ha dedicado a comercializar y distribuir productos tecnológicos en seguridad y domótica, esto acompañado de asesorías y soporte a todo público. Los servicios que ofrece esta empresa son indispensables para la seguridad de diferentes intereses, bien sea en locales comerciales, casas o lugares que se desee vigilar 24/7; dentro de los valores corporativos están inmersos la transparencia, coherencia, puntualidad, excelencia y adaptabilidad y se encuentran dispuestos a implementar procesos enmarcados en la mejora continua. Es por esto que se planteó un diagnóstico que permita generar un cambio positivo y de impacto en la sociedad y el ambiente laboral interno de la organización.

En coherencia con el anterior planteamiento se realizó una entrevista con el fin de determinar los aspectos relevantes en cuanto a su historia, desde el punto de vista de quienes se han encontrado allí desde su fundación y establecer aspectos misionales, funcionales y operativos no documentados en su estructura y cultura organizacional y que de cierta manera ha logrado posicionarse en la ciudad de Girardot generando oportunidad laboral.

En este orden de ideas se pudo conocer que este proyecto nació de un joven llamado Johan Felipe Ospina Pastrana, su proyecto se fue formando desde una necesidad propia; en vista de que obtuvo una noticia gratificante y que alegró su vida al enterarse sería padre pensó a futuro en la seguridad que podría proyectarle a su hijo y su familia.

Quiso prepararse y empezó sus estudios en la universidad Piloto de Colombia UPC - carrera de ingeniería de sistemas, comparte en su relato que hubo una materia en especial que le llamo la atención, el tema de Domótica y que sin pensarlo sería el comienzo de este bonito y gran proyecto, todos sus esfuerzos por querer conocer más del tema y materializar esta propuesta empezó en el 2017. Este emprendedor quiso consolidar este proyecto en el año 2019 desde ahí se han proyectado hacer



lo mejor posible por ofrecer experiencias únicas y brindar conexión, seguridad, amplio portafolio y excelente servicio.

Al realizar este proceso de entrevistas las personas que laboran allí dan a conocer que la parte fundamental en la que se debe actuar es la estructura y la cultura organizacional, donde evidentemente se atiende a la necesidad de realizar un plan de direccionamiento estratégico, para lo cual se usaron herramientas como instrumentos de medición y técnicas de recolección de información y adicional a esto se construyeron matrices, de lo que se hablará más adelante en el trabajo.

Identificación general de la empresa

Se le concedió el nombre comercial de Multidomo Solutions denominado con Nit. 1070604722-8.

Representante legal: Ingeniero Johan Felipe Ospina Pastrana.

Dirección de domicilio principal: Manzana 37 casa 3 Barrio altos del peñón Girardot, Cundinamarca.

Página web: www.multidomosolutions.com,

Actividad Económica según cámara y comercio: Actividad económica Domótica avanzada para la instalación en el hogar y automatización de procesos.

Actividad principal: G4652-Comercio al por mayor de equipo, partes y piezas electrónicas y de telecomunicaciones.

Actividad secundaria: N8020- Actividades de servicios de sistemas de seguridad.

Otras actividades: F4331- Instalaciones eléctricas.

Historia: Esta idea nació de una necesidad propia que se planteó al momento que de fuese nacer su hijo, se fue desarrollando en años de universidad y Contó con la ayuda permanente de su familia y un gran equipo de trabajo que se ha hecho referente de superación con mucha disciplina y constancia. Gracias a esto se consolidan fuertes en el mercado aportando más de cinco años de experiencia



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

dedicada a la automatización (domótica) y la seguridad tecnológica con personal especializado y capacitado para labores de instalación, soporte, asesoría a clientes, comercialización y distribución de productos tecnológicos en seguridad domótica.

Se hizo efectiva la fecha de matrícula el día 22 de enero de 2021 y desde allí el enfoque principal de este proyecto ha sido siempre cubrir necesidades a nivel regional en cuanto a desarrollo tecnológico, económico social y ambiental respectivamente, cada día en la búsqueda de la modernización y vanguardia tecnológica, su equipo de trabajo está conformado por:

- Gerente comercial: Ingeniero Johan Ospina
- Recursos Humanos: psicóloga Yessika Quiroga
- Técnico en soporte: Ingeniero Nicolás Perdomo
- Analista de Proyectos: Ingeniero Juan Castañeda
- Marketing Digital: Ingeniero German Lozano

Esta es una empresa líder en venta e instalación de equipos y servicios de seguridad electrónica y automatización (domótica), con nuestros conocimientos y entrega llevando a los clientes, productos y servicios que están a la vanguardia del mercado actual. Cuenta con personal idóneo para brindarte la mejor asesoría en los proyectos.

Para conocer más de esta empresa y poder hacer propuestas se tuvo que conocer su entorno comercial y de paso los servicios que ofrece los cuales se desglosan a continuación, demostrando su amplio portafolio.



Ilustración 4 Portafolio Multidomo Solutions



Fuente: <https://multidomosolutions.com/portafolio-2>

Cuentan con estrategias de promoción mediante contratos de venta directa lo que convierte en contacto directo con personas teniendo la oportunidad de generar lazos de confianza accediendo a ofrecer el amplio portafolio y asesorías abriendo nuevos mercados bien sea por el consumo personal y demás referidos.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Se ha convertido en una empresa dedicada a la automatización (Domótica) y la seguridad tecnológica cuentan con más de cinco años de experiencia en el sector tecnológico logrando posicionarse a nivel regional.

Cuentan con su sitio web <https://multidomosolutions.com/tienda> que funciona como la tienda virtual donde será atendido y podrá navegar revisando el portafolio desplegable.



8. ANÁLISIS DEL SECTOR – MATRICES

8.1 ANÁLISIS DEL SECTOR DE LA INDUSTRIA

Se propone para este plan estratégico hacer uso de matrices como las 5 fuerzas de Porter que va ayudar a lograr resultados, ver la competencia, amenazas y aquellas empresas en el mercado que vengan con productos sustitutos o proveedores más asequibles del que se manejan actualmente.

8.2 ANÁLISIS DEL DIAMANTE DE PORTER

5 FUERZAS DE PORTER: MATRIZ DE APROXIMACIÓN			
FUERZA	VALORACIÓN	OBSERVACIÓN	ESTRATEGIA
Amenaza nuevos competidores en el negocio	BAJA	Productos importados	Cumplir siempre la promesa de ofrecer variedad de productos en altas gamas.
	ALTA	Portafolio innovador	Seguir con estrategias diferenciales en el mercado.
Amenaza precio relativo ente producto y/o servicio sustituto ofrecido	BAJA	Competidores	Visualización de las ventajas al obtener nuestros servicios por medio de la tecnología ofreciendo mayor seguridad.
Concentración de proveedores	ALTA	Productos nacionales	Seguir cumpliendo la necesidad básica en productos nacionales, siendo factor diferencial el servicio y productos en venta.
Propensión del comprador a la sustitución	ALTA	Diferentes métodos	Persuadir los clientes actuales y futuros con las ventajas del servicio mostrando mayor efectividad
Poder de negociación con proveedores a nivel mundial	ALTA	Nacional	Seguir en la mejora continua aprovechando características de líder y seguir proyectando alianzas directas con la competencia para mejorar el poder de negociación con proveedores internacionales comprando en cantidades consideradas y asegurar la mercancía.
	ALTA	Mundial	

Tabla 2. 5 Fuerzas de Porter Fuente: *Elaboración propia fundamentada en la URL: <https://renatamarciniak.wordpress.com/2017/06/04/analisis-de-cinco-fuerzas-de-porter/>*



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Multidomo Solutions conlleva implicaciones de valoración dentro de esta matriz teniendo aspectos favorables y desfavorables. Cuando se habla de nuevos competidores en el mercado no es algo nuevo que no se pueda afrontar puesto que todo el tiempo ha existido, a lo largo de la trayectoria se ha trabajado fuerte porque el portafolio sea muy completo de tal manera que los clientes encuentren todo en un solo lugar y seguimos avanzando para no quedar atrás logrando la importación de productos de alta tecnología, esto conlleva que el precio sea relativamente bajo y se saque ventaja diferencial frente al comercio y competencias. En ello destacar el equipo de trabajo que está dispuesto y especializado en todos los temas con tal de persuadir y lograr empatizar con la idea del cliente, consiguiendo la satisfacción absoluta al contar con excelentes proveedores a nivel nacional e internacional.

Una fortaleza clave que se ha vuelto marca personal para Multidomo Solutions es el poder de negociación en todos los frentes, es muy alta valoración con la que se cuenta en este ámbito destacando el ideal de líder que se desea y practicando la mejora continua en cada exterior relativo.



8.3 MATRIZ DE PESTEL

DESCRIPCIÓN		I	O	A	HITORIAL DE LA WEB
		Alto= 3 puntos Medio= 2 puntos Bajo= 1 punto	Marque con una X	Marque con una X	
POLÍTICO	Estabilidad política	3	x		https://www.larepublica.co/economia/hay-que-ver-a-colombia-como-un-pais-con-estabilidad-politica-duque-2875467
	Informalidad 48,5%	3		x	https://www.eltiempo.com/economia/sectores/informalidad-aumento-entre-abril-y-junio-de-2021-609982#:~:text=de%20trabajadores%20informales-La%20informalidad%20representa%20el%2095%20por,tama%C3%B1o%20de%20la%20econom%C3%ADa%20subterr%C3%A1nea.&text=Seg%C3%BAn%20el%20Da%C3%94ne%20la%20proporci%C3%B3n,de%2048%20por%20ciento
	Corrupción: calificación de 39 puntos sobre 100 y ocupa la posición 92 entre 180 países evaluados.	3		x	https://transparenciacolombia.org.co/2021/01/28/colombia-no-logra-avances-significativos-en-percepcion-de-corrupcion/
ECONÓMICO	El PIB por la pandemia creció 13,2%	3	x		https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-trimestrales/pib-informacion-tecnica
	Tasas de interés subió a un 2%	2		x	https://www.elcolombiano.com/negocios/banco-de-la-republica-subio-a-2-tasa-de-interes-y-los-creditos-sentiran-el-efecto-en-colombia-HK15796221
	Tasa de inflación 4,58%	3		x	https://www.banrep.gov.co/es/estadisticas/indice-precios-consumidor-ipc
	Crisis Logística Mundial, aumento en un 250% los fletes. De transporte	3		x	https://www.eltiempo.com/economia/sectores/crisis-de-contenedores-el-plan-para-frenar-el-alza-de-productos-importados-631225



	Riesgo del sector en seguridad electrónica y tecnológica: 29% las tareas son llevadas por una máquina	1	x		https://ticnegocios.camaravalencia.com/servicios/tendencias/principales-riesgos-de-la-inversion-en-tecnologia-de-los-que-no-siempre-se-habla/	
SOCIAL	Tasa de desempleo 19,8%: la pérdida de unos 5,4 millones de empleos	1	x		https://www.portafolio.co/economia/cuanto-ha-perdido-el-pib-de-colombia-por-la-pandemia-549815	
	Hogares con acceso a internet debido a la pandemia	3	x		https://mintic.gov.co/porta/inicio/Sala-de-prensa/MinTIC-en-los-medios/161793:Acceso-a-internet-en-Colombia-se-acelero-durante-la-pandemia	
	Inmigración extranjera ha aumentado en 1.000.000 personas, un 702,65%	2	x		https://www.google.com/search?q=Inmigraci%C3%B3n+extranjer+en+colombia&og=Inmigraci%C3%B3n+extranjer+en+colombia&aqs=chrome..69i57j33i10i22i29i30i3.3708j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8	
	Nivel de pobreza en aumento: 3,6 millones de personas ingresaron a la condición de pobreza y 2,78 millones a la condición de pobreza extrema	3			x	https://www.larepublica.co/economia/mas-de-21-millones-de-personas-viven-en-la-pobreza-y-74-millones-en-pobreza-extrema-3161813
TECNOLÓGICO	Desarrollo de soluciones informáticas y de tecnología	3	x		https://multidomosolutions.com/?page_id=142	
	Crecimiento y desarrollo en seguridad tecnológica	3	x			
ECOLÓGICO	Aumento de daño ambiental de residuos tecnológicos y electrónicos	2			x	https://www.grupobranceli.com/2018/09/27/el-impacto-ambiental-de-los-residuos-electricos-y-electronicos/
	Desastres Naturales	1			x	https://www.paho.org/es/monitoreo-desastres-naturales/monitoreo-desastres-naturales-22-marzo-2021



	Amenaza de epidemias y pandemias	3		x	https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019?gclid=Cj0KCQiAkNiMBhCxARIsAIDDKNVqdtDmiDLTseA2Mm7uLIAtZ3GalmcyYBV31LLHTePWLtWHrtYnNvkaAIUREALw_wcB
LEGAL	Regulación por delitos informáticos-violación de privacidad, LEY 1273 DE 2009	3		x	https://www.policia.gov.co/denuncia-virtual/normatividad-delitos-informaticos

fuentes: Elaboración propia

Convenciones de matriz

I: Impacto

O: Oportunidad

A: Amenaza

Las implicaciones encontradas en el análisis de la matriz PESTEL para la empresa Multidomo Solutions es dejar ver una situación de incertidumbre en cuanto a la capacidad adquisitiva del público objetivo, la pérdida de la capacidad de compra de los consumidores, el aumento del desempleo, las tasas de interés y de crédito influye en la decisión del mercado de priorizar otras necesidades por unas más urgentes mientras que la crisis logística global golpea directamente el precio actual, la disponibilidad del producto y a futuro esa inestabilidad podría comprometer el flujo de caja a largo plazo. Dentro de la demanda potencial de usuarios que pueden adquirir el servicio, destaca la demanda enorme y desatendida que tienen los hogares colombianos con el acceso a internet, estos en su mayoría generando altos impactos. Esto y no menos importante que puede llegar a generar un gran impacto para la organización es el riesgo del sector en seguridad electrónica y tecnológica que según publicaciones van en un 29% con la automatización, las tareas son llevadas por una maquina esto llevando al desplazamiento de hombre a segundo plano.

Otro factor que toco a fondo todos los sectores económicos y que de manera directa afecto e implico retrasos y perdidas económicas fue la pandemia contado en la matriz como afectación ecológica, esto hace ver que no se estaba preparado para



tal magnitud y ver la realidad de adaptabilidad que debemos desarrollar para implicaciones como estas.

8.4 MATRIZ PEYEA

POSICIÓN ESTRATEGICA INTERNA		POSICIÓN ESTRATEGICA	
ESTRATEGIA CONSERVADORA		ESTRATEGIA AGRESIVA	
FUERZA FINANCIERA (FF)		ESTABILIDAD DEL ENTORNO (EE)	
PUNTOS	(1) PEOR (6) MEJOR	PUNTOS	(-1) PEOR (-6) MEJOR
3	Penetración en el mercado	-3	Cambios tecnológicos y electrónicos
4	Apalancamiento	-2	Tasa de inflación
5	Liquidez	-3	Vulnerabilidad de la demanda
6	Capital de trabajo	-5	Presión competitiva
3	Rotación de inventarios	-4	Estabilidad política y social
2	Riesgos implícitos del negocio	-5	Escala de precios de productos competitivos
3,8		-3,7	
ESTRATEGIA DEFENSIVA		ESTRATEGIA COMPETITIVA	
VENTAJA COMPETITIVA (VC)		FUERZA DE LA INDUSTRIA (FI)	
PUNTOS	(-6) PEOR (-1) MEJOR	PUNTOS	(1) PEOR (6) MEJOR
-2	Calidad del producto-servicio	3	Cambios tecnológicos y electrónicos
-1	Relación del colaborador y el empleador	2	Formación de empresas competitivas
-2	Equipo de trabajo y/o prestación del servicio	5	Complemento tecnológico en el negocio
-1	Seguridad del producto y/o servicio	3	Publicidad
-2	Página web	6	Nuevas tecnologías en el producto
-1	Poder de negociación con proveedores		
-3	Implementación nuevas tecnologías		
-3	Sistemas de información gerencial		
-1,9	conocimientos tecnológicos	3,8	
X	0,2	ESTRATEGIA AGRESIVA	
Y	1,9		

Tabla 3. Matriz PEYEA fuente: Elaboración propia

Para el análisis de la matriz PEYEA se identifican las diferentes posiciones estratégicas (estrategia conservadora, estrategia agresiva, estrategia defensiva, estrategia competitiva) y se sitúan las diferentes características en cada cuadrante, de allí se le da una calificación a cada uno logrando apreciar de 1 a 6 según corresponda, al terminar la matriz se logra identificar los ejes $x=0,2$ y $Y=1,9$ arrojando como resultado situarse en la posición estratégica agresiva, sacando de la zona de confort en la que se está, haciendo de esta generar nuevas estrategias



de crecimiento. Para ello se logra evidenciar que según la actividad comercial como propuesta se puede implementar la introducción de paneles solares en pro de los servicios que ofrecen y en la misma línea de ahorro siendo una empresa responsable con el medio ambiente.

Esta es una de las estrategias más intensas dentro de la matriz dando oportunidad a la empresa de pisar terreno desconocido en cuanto al servicio y productos que se ofrecen teniendo en cuenta que esto nos dice que somos una industria pionera por dedicarse a la venta e instalación de equipos y servicios de seguridad electrónica y automatización (Domótica).

Se le sugiere a la empresa Multidomo Solutions penetrar en el mercado llegando a todos los rincones con una nueva propuesta de diversificación de mercado, se propone que tomen de ejemplo la idea que se propuso a ver reflejado el direccionamiento que arroja la matriz PEYEA, crear productos que no estén relacionados con los servicios y productos que se ofrecen actualmente.

Un gran ejemplo es la empresa YAMAHA quien tiene diferentes categorías en productos, comercializan pianos de la misma marca como también fueron capaces de incursionaron motos, esto hace referencia a estrategias agresivas en el mercado arriesgando todo generando adrenalina y básicamente de esto se basa si no, no tendría sentido.

Esta estrategia de diversificación se le deja en manos del gerente puesto que no se quiere llegar a proponer estrategias de las cuales no se está seguro si va a funcionar y aún más importante tener en cuenta los conceptos y necesidades que el gerente haya detectado en su momento como para de introducción en esta nueva propuesta.



8.5 MATRIZ DOFA

También se hizo urgente aplicar la matriz DOFA para restablecer todas las amenazas, oportunidades, debilidades y fortalezas que nos ayuden analizar el entorno en que estamos para seguir con la intención de este proyecto a ejecutar el diseño de nuevas estrategias.

Parte del estudio que se realizó se basó en las personas que integran esta empresa por medio de entrevistas, chequeo visual y conversaciones dando a conocer problemáticas internas con complemento a la investigación de modo exploratorio y descriptivo.

Las entrevistas que se aplicaron a trabajadores y clientes fueron evaluadas de acuerdo a la muestra caracterizada y siendo esta empresa tan pequeña se decidió aplicarla a todos los integrantes y a las encuestas hechas específicamente para clientes se determinó cierta muestra caracterizada con base al registro empresarial registrado desde la apertura comercial, se generaron espacios aptos como estrategia de lluvia de ideas generando un espacio agradable en conversatorios con el fin de recolectar información contraproducente al trabajo, discusiones necesarias para aplicar las diferentes matrices y metodologías expuestas por expertos apoyados en la administración.

ACERCA DEL DIAGNÓSTICO

Para el diagnóstico y respectivo análisis de la empresa Multidomo Solutions se emplearon distintas técnicas que describieron la problemática y fortalezas de la empresa, una de éstas es el uso de la matriz DOFA, le sigue la aplicación de las encuestas para la obtención de información y generar el desarrollo del plan estratégico, tercero la entrevista directa con los propietarios líderes de este proyecto, cuarto paso aplicación de la matriz denominada capacidad directiva, quinto la aplicación de la matriz para capacidad competitiva, sexto aplicación de la matriz de la capacidad del Talento Humano, séptimo aplicación de la matriz basada en capacidad tecnológica y la aplicación de la matriz evaluando la capacidad



financiera, noveno matriz las 5 fuerzas de Porter, decimo paso matriz propuestas comunes-expertos acercamiento mapa de conocimientos.

8.6 MATRIZ DOFA Y SUS ESTRATEGIAS

A continuación, se dan a conocer los resultados básicos de la herramienta usada.

DEBILIDADES

- Se relaciona que la planeación dentro de la empresa pasa a un segundo plano y se hace bajo las circunstancias o las situaciones vividas y se proyecta a corto plazo mediáticamente.
- En el transcurso se toman decisiones sin entrar a un análisis comercial con el entorno tomando en cuenta variables internas Y externas en el ámbito administrativo.
- La estructura física muchas veces no es favorable a los procesos y demanda que tienen en el establecimiento para dar respuesta inmediata a la demanda comercial.
- Dentro de la empresa se puede apreciar que su nivel de rotación en Talento Humano es bajo, sin embargo, en consecuencia, positiva hace algún tiempo el personal se ha dedicado a capacitarse estudiando, pero no se reflejan aportes significativos para la expansión en mercado de Multidomo Solutions.
- La dirección general se enfocó en llevar tecnología de vanguardia, la innovación en diferentes diseños y el permitirse ofrecer varios servicios a la vez, pero aun así no los procesos internos administrativos no fueron de gran importancia.
- Se tiene conexión internacional al momento de pedir mercancías, diferentes proveedores potenciales, pero aun hasta las demoras afectan el servicio.
- No cuenta con mercancía en bodega suficiente para la cobertura máxima.
- Frente a la crisis de pandemia no estaba preparada para afrontar un cambio tan brusco como el que se vivió comercialmente.



DEBILIDADES DEL SECTOR COMERCIAL.

- El sector de automatización y la seguridad tecnológica ha dado pasos gigantes, sin embargo, son muy pocas las empresas que se alinean a este fin de innovación y siguen con métodos básicos.
- La tendencia de crear empresas que ofrecen los mismos productos y servicios sin arriesgar hacer algo diferente, solo se guion por la pauta comercial que ya existe sin hacer el mínimo esfuerzo a trascender.
- En temas informáticos y de seguridad las empresas multinacionales en su mayoría son las que se arriesgan a prestar un servicio a la vanguardia es por eso que las PYMES al momento de copiar este modelo no alcanza a ser tan competitivos en cuestiones comerciales y financieras.
- Vulnerabilidad de seguridad tecnológica por medio de aplicaciones para ingresar a nuestros sistemas informativos, se traza una pérdida de confidencialidad de información.

AMENAZAS

- En temas jurídicos, enfrentar demandas por demoras del producto solicitado por no tener suficiente en bodega para suplir necesidades inmediatas.
- Verse en la necesidad de recibir cancelaciones del servicio por no prescindir de tiempos, mercancías y muchas veces demoras en procesos a la hora de hacer o entregar el pedido.
- Seguir llevando el liderazgo que se tiene hasta el momento sin hacer cambios significativos tanto interno como externos, el mundo cambia de manera exagerada y no se puede dar el lujo de quedarse procesos e innovaciones pasadas que en su momento fueron furor.



FORTALEZAS

- Portafolio amplio de diferentes diseños e instalación de equipos y servicios de seguridad electrónica y automatización (domótica) (solutions, 2021)
- Liderazgo en el mercado por 3 años, captabilidad de mercado lento pero seguro, dominio para el 70% de las situaciones que se presentan.
- Ha logrado generar nivel de confianza tanto interno con el equipo de trabajo y externo para sus clientes y nivel de recomendación.
- Alianzas internacionales de mercancía clasificada y vanguardista.

OPORTUNIDADES

- Debido a la conexión nacional e internacional frente a la pandemia se logró prestar servicios no previstos para diferentes lugares debido a la demanda de medios que prestasen seguridad monitoreada.
- Generar alianzas con empresas del mismo sector para suplir los servicios que estas no posean y así expandir en territorio, de esta manera se logra testear terreno y ver la posibilidad de introducirse.
- Prestar una adecuada protección en servicios de vigilancia y seguridad monitoreada a los usuarios con el fin de optimizar recursos y dar un mejor protocolo del servicio.
- Inversión en mercancías procurando abastecer demanda comercial
- Dar capacitaciones constantes de la razón ser de la empresa y socializar cambios administrativos que se lleven a cabo bien sean administrativos como comerciales con el fin que los colaboradores hablen un solo idioma al momento de tomar decisiones o dar un aporte.
- Aprovechando el medio digital para promover por este medio el servicio ofertado, las redes sociales son un gran mecanismo de captar nuevos clientes.



ANALISIS EXTERNO- ENTORNO.

OPORTUNIDADES

- La actual demanda por el Covid-19 ha sido factor clave para que esta industria se dispare a ser más acogidos por el comercio, las personas desean monitorear sus negocios y casa por medio de su móvil o laptop.
- De acuerdo artículos que hablan del crecimiento en seguridad electrónica, nos indica su crecimiento en un 70% en la adquisición de estos servicios a nivel internacional. ¹⁵

AMENAZAS

- Se aprecia que la empresa no está realizando expansión y reconocimiento por redes sociales ni plataformas, cuenta con página web, redes sociales, pero se evidencia que no se mueven, en su momento las crearon sin embargo usan medios tradicionales para el reconocimiento del negocio.

ESTRATEGIAS DOFA



Estrategia Adaptativa

— Plan de mercadeo

Implementación de un plan de mercadeo para redireccionar el mercado hacia los hogares y lograr captar y fidelizar más clientes.



Debilidades



Decisiones sin fundamentos del entorno comercial (variables internas y externas)



Oportunidades



Generación de alianzas con empresas del mismo sector



Aprovechamiento de redes digitales para la comunicación de la empresa v sus servicios

¹⁵ Cajal, A. (2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/matriz-dofa-personal/>



Estrategia Adaptativa — **Plan estratégico**

Establecer un plan estratégico generando un musculo financiero creando un stock solido que permita negociar con nuevos subdistribuidores o revendedores.



Debilidades

- Decisiones sin fundamentos del entorno comercial (variables internas y externas)



Oportunidades

- Inversión de mercancías procurando abastecer la demanda y no generar cancelaciones



Estrategia Defensiva — **distribución logística**

Replantearse la ubicación y el medio de distribución es de vital importancia para mejorar el flujo de ventas y la logística de la empresa.



Fortalezas

- Alianzas internacionales de mercancía clasificada y vanguardia.



Amenazas

- Cancelación de pedidos por incumplimiento de entregas



Estrategia Defensiva — **Reestructuración organizacional**

Implementar la reestructuración organizacional para reasignar fuerza laboral para abordar nuevos métodos comerciales.



Fortalezas

- Amplio portafolio con diseños e instalación de equipos y servicios de seguridad electrónica



Amenazas

- Manejo administrativo obsoleto



Estrategia Ofensiva — **Plataformas digitales**

Construir un canal digital adecuado utilizando los métodos SEM Y SEO



Fortalezas

- Liderazgo en el mercado por más de 5 años, captabilidad de mercado.



Oportunidades

- Aprovechamiento de redes digitales para la comunicación de la empresa y sus servicios



Estrategia Ofensiva

Plan de mercadeo

Mediante la captación de nuevos recursos, se pretende implementar un plan de mercadeo que permita llegar a los hogares y nichos que aun la empresa multimodo no ha explorado.



Fortalezas

■ Liderazgo en el mercado por más de 5 años, captabilidad de mercado.



Oportunidades

■ Frente a la pandemia se logró se alzó la demanda



Estrategia Supervivencia

Planeación objetiva

Identificar los productos con mayor rotación dentro del stock y depurar el resto a través de ofertas relámpago y centrarse en los productos que más ingresos generan, con esto también generamos que se tenga disponible el producto y evitar la cancelación de contratos.



Debilidades

■ Baja planeación



Amenazas

■ Cancelación de pedidos por incumplimiento de entregas



Estrategia Supervivencia

Contratiempos legales y comerciales

a través del desarrollo de un plan estratégico se identifica la cuantía necesaria para soportarse un stock que ayude a evitar contratiempos legales y comerciales.



Debilidades

■ Decisiones sin fundamentos del entorno comercial (variables internas y externas)



Amenazas

■ Cancelación de pedidos por incumplimiento de entregas



Estrategia Supervivencia

Herramientas actualizadas

Propiciar diferentes medios de pago para los clientes, paquetes ajustados para el nivel salarial de los consumidores.



Debilidades

■ No se encontraron herramientas administrativas internas para toma de decisiones y asignación de tare



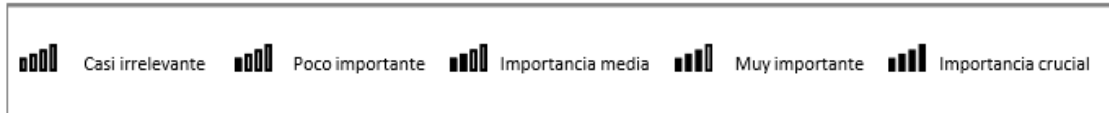
Amenazas

■ Manejo administrativo obsoleto



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Nivel de Importancia del Factor en el Proyecto |



Categorías PESTEL



Fuente: Creación propia mediante herramienta <https://dafo.ipyme.org/Home>

8.7 MATRIZ BALANCE SCORE CARD (BSC)

Esta matriz se adiciona al trabajo para conocer las prioridades estratégicas y aquellas que se deben mejorar proponiendo cambios buscando éxito para cada variable. Lo que se busca principalmente es la alcanzar todas las metas estratégicas que se proponen conectando cada objetivo expuesto en el trabajo.

Para este punto la matriz permite enlazar los objetivos entre sí ayudando a que los procesos se optimicen y se logre trabajar juntos vinculándose. Este cuadro permite que cada objetivo sea más visible y fácil de trabajar.



PLAN ESTRATÉGICO			
OBJETIVO	ACTIVIDADES	PLAN DE ACCIÓN	VALOR
Aumentar estrategias de retención y permanencia de los clientes	Para esta estrategia se hará la divulgación de la marca en eventos masivos y lugares estratégicos con el fin de dar expansión a la marca. Ésta divulgación se realizará diferentes medios visibles en puntos de mayor afluencia visual. Lugares como la casa de la cultura, club unión, desfiles y celebraciones masivas, coliseo de ferias, embarcadero turístico. Como alternativa se incrementarán promociones de temporadas con aquellos productos que no tienen rotación constante creando estrategia de necesidad, se implementarán códigos para días Black Friday donde se proyecta acogida en diferentes plataformas digitales.	Lo que se desea es proyectar la marca, el logotipo como medio de recordación principalmente, esto hará que las personas al momento de necesitar un servicio como el que la empresa multimedios soluciones presta sea la primera opción entre las alternativas viables así mismo en los eventos de gran importancia que se lleva de manera masiva, así mismo los clientes actuales puedan seguir generando emociones positivas y crear empatía. Las plataformas digitales son fuente estratégica de acogida de clientes y permanencia directa para quienes ya hacen parte de esta.	\$ 3.000.000
Desarrollar cultura organizacional y de alineación con los objetivos empresariales en los colaboradores	Se proyectan capacitaciones a partir de mes de julio 2 veces al mes, con el fin de dar a conocer los nuevos procesos y ajustes que se realizarán con el único fin de alinearse a la visión organizacional, también se proyectará en la cartelera de la empresa con el fin de que todo sea visual y que se puedan generar ideas. Dentro de todo ello se aplicará de manera rigurosa los manuales de funciones para equilibrar el trabajo en equipo. Con todo esto se requiere que el colaborador imprima la marca como esencia personal.	Reconocer los aspectos positivos del desempeño del colaborador en el desarrollo de sus labores diarias, con el objetivo, que el funcionario no se sienta juzgado, de lo contrario, se sienta motivado, porque sus superiores le agradecen con ello la impartición de la cultura organizacional.	\$ 5.000.000
Aumentar el % de capacitaciones al personal interno			
Renovar estrategias de marketing	Estrategias: inbound marketing, marketing contenidos, email marketing marketing en redes sociales, social ADS, retargeting, SEO.	Estas son estrategias que actualmente proporcionan crecimiento porcentual en las empresas, según el análisis realizado a multimedios soluciones se aplican estas estrategias de manera casual, para ello se evidencia la falta de divulgación y creación de contenido, el retomar estas estrategias harán que se reactive digitalmente y se cree conexión con personas y empresas que en algún momento fueron clientes.	\$ 2.000.000
Mejorar el índice de satisfacción del cliente	Promoción de medios donde cada cliente pueda dar su aporte bien sea negativo o positivo por medio físico como caja de PQRS y por medio de la plataforma digital.	Este buzón será visible y asequible de tal manera que todos tengan oportunidad de hacer sus aportes.	\$ 150.000
Penetración de mercado	Alianzas estratégicas con empresas de enfoque tecnológico, servicios de seguridad electrónica y automatización e instalación de equipos.	Empresas del sector enfocadas a la tecnología; en la ciudad de Girardot se encuentran Sun computer, Innova casa y tecnología, Centro de alta tecnología estas como alta referencia en demanda, se desea mejorar la administración del recurso, mas oportunidades de crecimiento y fortalecimiento de lazo comerciales.	Gratis
Incrementar la inversión en producto importado	Inversión Monetaria	Se proyecta hacer inversión considerable de productos importados y para ello se esta en busca de un socio quien pueda solventar la capacidad económica como primera opción, otra alternativa es pedir un préstamo bancario, el cual se proyecta realizarse en el mes de noviembre como fecha estratégica con el fin de preparar la temporada y contar con stock necesario al cubrir la demanda.	\$ 30.000.000

Ilustración 5 Plan estratégico Multimedios Solutions



ITEMS		REPOSABLE	ACTIVIDADES	Metodo
CRECIMIENTO Y DESARROLLO	Desarrollo de una cultura organizacional y alineación con los objetivos	Colaborador de Multidomo Solutions	Se asignará un responsable el cual liderará el proceso y quien evaluará la mejora, el cambio de la cultura organizacional por medio de evaluaciones periódicas midiendo el nivel de satisfacción, aprendizaje y práctica, definición de objetivos, análisis de la cultura organizacional, compromiso de la dirección, metas ambiciosas, definición de temas a reforzar teniendo en cuenta evaluación previa, implantar el chip cultura organizacional multidomo solutions y gestión del cambio, demostrar avances gracias al seguimiento continuo.	Evaluaciones periódicas cada 2 meses después de haber empezado las actividades designadas, por medio de explicaciones interactivas y videos empresariales diseñados por el líder responsable
	Aumento de porcentaje de capacitaciones con el objetivo de inventar la cultura organizacional			
	Aumento de retención y permanencia laboral haciendo reconocimiento profesional individual y colectivo.	Director General	Ofrecer flexibilidad y equilibrio laboral, promover la cultura de comunicación, definición de cargos y funciones por medio de manuales, crear oportunidades de carrera y ascensos, estabilidad laboral.	Integraciones parciales, inventivos económicos en actividades previas, celebraciones básicas para demostrar interés al colaborador, etc.
CLIENTES	Aumentar índice de satisfacción en los clientes	Equipo de trabajo Multidomo solutions	Tomar en cuenta expectativas del cliente, estar presto a las nuevas necesidades, conectar con los proveedores revisando nuevas mercancías u maneras de obtener e innovar, capacitar colaboradores en el servicio, disponibilidad del equipo para la atención multicanal.	Encuestas CSAT (cada dos meses), indicadores de satisfacción, entrega de buenas experiencias, charlas de temas de interés (tecnología, nuevos procesos)



<p>PROCESOS</p>	<p>Estrategias de marketing</p>	<p>Director General</p>	<p>Estrategias: Inbound marketing, marketing contenidos, email marketing marketin en redes sociales, socaila ADS, retargeting, SEO.</p>	<p>Estas son estrategias que actualmente proporcionan crecimiento porcentual en las empresas, según el analisis realizado a multidomo solutions se aplkican estas estrategias de manera casual, para ello se evidencia la falta de divulgación y creación de contenido, el retomar estas estrategias hará que se reactive digitalmente y se cree conexión con personas u empresas que en algun momento fueron clientes.</p>
<p>FINANCIERA</p>	<p>Reducir costos, penetración en el mercado, Incremento en la inversión de porductos importados</p>	<p>Director General</p>	<p>Pestramo Bancario- Socio monetario</p>	<p>Busqueda de socio que pueda cumplir la demanada económica para la adquisición de cierto stok de mercancías o prestamo bancario y con esto ayudar u contribuir a la reducción de gastos al momento de importar estableciendo los pagos por objetivos fijos, automatizar todos los procesos de compras y ventas mejorando el ingreso de ganancias y flujos de efectivo, penetrar en el mercado con productos nuevos desarrollando alianzas con empresas de la misma actividad comercial.</p>

Ilustración 7 Mapa estratégico Balance scorecard (BSC)



Ilustración 6 Mapa estratégico Fuente: Elaboración propia

Ilustración 8 Matriz Balance Scorecard

FACTOR	QUE		COMO				DESCRIPCION		QUIEN	CUANDO / CRONOGRAMA			RANGO	EVALUACION			
	Variable	objetivo	Meta	actividades	Mecanismo de Seguimiento	Posibles Problemas	Soluciones	Recurso Requerido	Costos	Responsable	Fecha Inicial de Actividades	Fecha Fin de Actividad	Tiempo Total Utilizado	%	0% al 40%	41% al 80%	81% al 100%
CRECIMIENTO Y DESARROLLO		Aumentar estrategias de retencion y permanencia de los clientes	Mejorar el flujo de efectivo	Promociones y descuentos si compra paquetes y descuentos especiales por compras superiores a un monto definido	Implementacion de la actividad comercial y seguimiento por parte del jefe de proyectos	Problemas de flujo de efectivo para llevar a cabo un descuento , posible mas manejo del flujo de caja	Planificar la actividad para ir asegurando los fondos de las ganancias y no ver perjudicado la caja	Base de Datos de los clientes mas frecuentes	Oscila entre el 5.000.000 a los 10.000.000	Gerencia y planeacion de proyectos	1/08/2022	1/08/2023	1 año	80	0% - 32%	32.8% - 64%	64.8% - 80%
		Desarrollar una cultura organizacional y alineacion con los objetivos empresariales en los colaboradores	Construir y afianzar el ADN corporativo	Desarrollo de videos institucionales aportados por los propios colaboradores sobre la identidad corporativa	Mediante una actividad de premiación se puede dar conocer quien efectuó el mejor video corporativo del area	Falta de receptividad por parte de los colaboradores	Entregar estimulos alimenticios a los mejores vides	papeleria (Cartulina y marcadores) y diseños impresos en plotter para decorar el cartel de la convocatoria	Gratis	Recursos humanos	1/08/2022	1/10/2022	2 Meses	20	0% - 8%	8.2% - 16%	16.2% - 20%
		Aumentar el % de capacitacion al personal interno.	Construir una planta de nomina capacitada y con alto valor de activo humano	Capacitaciones constantes de carácter tecnico de capa puesto de trabajo, de nivel de servicio para mejorar la interaccion del servicio al cliente	Retroalimentaciones constantes a traves de FEEDBACKS Y medicion de impacto a traves de buzón de quejas y sugerencias o invitaciones a calificar el servicio	Renuencia a aceptar las directrices de las capacitaciones de la empresa	Clinicas de servicio despues de cada capacitacion para asegurar la adquisicion del conocimiento	Mesa,sillas,p arlantes,vide o beam y portatil	Alquiler esta en 50mil la hora	Recursos humanos	1/08/2022	1/08/2023	1 año	85	0% - 34%	34.85% - 68%	68.85% - 85%

PROCESOS	Renovar estrategias de marketing	Mejorar el posicionamiento de marca y la recordación de marca en el mercado	Promociones relampago con descuentos sustanciales y paquetes especiales de producto para los nuevos usuarios	Encuestas y modulos de servicio al cliente para recoger PQRm canales multimedia web para compartir experiencias.	Un mercado en incertidumbre que puede no aceptar las ofertas	Un publico objetivo bien segmentado a la oferta o paquete	Merchandising	Varia según el nivel de expansión deseada pueden ser entre 5 y 20 millones	Gerente	1/08/2022	1/08/2023	1 año	50	0% - 20%	20.5% - 40%	40.5% - 50%
CLIENTES	Mejorar el indice de satisfaccion del cliente	Incrementar el numero de clientes seguidores de a marca en el mercado	Implementar un sistema CRM para posteriormente ser selectivos sobre a quienes llegan los descuentos y mejorar los tiempos de proceso del negocio	Las PQRS y la solicitud de calificacion del servicio al finalizar la compra	Falta de diseño en plataforma y en la empresa para que sus clientes califiquen el servicio	Construccion de la appi de servicio para que se califique online gracias al numero de factura.	Ingenieria en desarrollo de appis	Oscila según el programador entre 600 mil y 2 millones de pesos	Gerente	1/08/2022	1/08/2023	1 año	60	0% - 24%	24.6% - 48%	48.6% - 60%
FINANCIERA	Penetracion del mercado	Incrementar la presencia de mercado de mutidomo	Crear alianzas con las demas pymes para realizar mas compras por volumen grande	La base de datos les suministra cuando y cuanto se debe de hacer la compras	Que los demas propietarios no quieran unirse para crear esta estrategia	Reduccion de costos y mejorar la rentabilidad	Buscar la mejor opcion de comprar, teniendo en cuenta la calidad de los productos	Depende del proveedor y de las cantidades a ordenar	Propietarios	Mensualmente	Mensualmente	mensual	90	0% - 36%	36.9% - 72%	72.9% - 90%
	Incrementar la inversion en producto importado	ser mas eficientes en los productos importados y de mayor rotacion	prestamo bancario y firma de cntrato futuro para garantizar buen precio y disponibilidad de prducto	Revisar la prueba acida para determinar capacidad de endeudamiento y capacidad de pago	Problemas para la tramitacion del prestamo y posterior ejecucion de la negociacion del contrato	Asesoramiento financiero y asesoramiento de comercio exterior	Capacidad de pago y poder de negociacion	Según proyecciones de ventas y capacidad de pago	Propietarios	1/08/2022	1/08/2023	1 año	40	0% - 16%	16.4% - 32%	32.4% - 40%

Fuente: Elaboración propia



8.8 MATRIZ CAPACIDAD DIRECTIVA

DIAGNÓSTICO INTERNO-MATRIZ CAPACIDAD DIRECTIVA									
	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
DIRIGIDA A COLABORADORES									
Imagen corporativa, responsabilidad social		X						X	
Planteamientos planes estratégicos					X		X		
Conocimiento de la razón ser empresarial (colaboradores)					X		X		
Comunicación asertiva y control gerencial	X						X		
Mecanismos internos de comunicación	X						X		
Ambiente laboral		X					X		
Motivación Gerencial			X				X		
Apoyo de trabajos dirigidos u orientados		X						X	
Lugar y herramientas de trabajo adecuados					X		X		
Flexibilidad y colaboración al medio en tiempos laborales extras	X						X		
Es tomado en cuenta y recibe respeto laboral	X						X		
Estrategias de gestión como plan B ante eventualidades					X		X		

Tabla 3. Matriz capacidad directiva Fuente: Elaboración propia

La matriz anteriormente expuesta relaciona la capacidad directiva de la empresa, sus resultados se relacionan con las encuestas realizadas a los colaboradores en el contexto empírico.

- En resultados de imagen corporativa y responsabilidad social evidenciamos que es una fortaleza media y su impacto es medio, no

Fuente: Elaboración propia



obstante, la importancia que los trabajadores estén inmersos y puedan hacer parte de esta trayectoria apropiándose de la identidad corporativa.

- La empresa Multidomo Solutions no hace uso de la planeación estratégica y este se clasifica en una debilidad y su impacto es alto, esta herramienta no está dentro de modo gerencial y se debe al manejo empírico que se le ha dado desde un principio al negocio.
- La matriz muestra que su adaptabilidad al cambio del entorno y nuevas tendencias es una fortaleza media puesto que tratan de manejar tecnología de punta y nuevos diseños en seguridad esto refleja que es un impacto alto, esto debido a la participación en medios dando conocer en eventos y ferias de la ciudad y donde haya lugar presencial.
- Hay que replantear los conocimientos que los colaboradores tiene acerca de la empresa, su manejo interno y procesos, es una debilidad media y su impacto es alto, es importante fortalecer estos conocimientos en cada uno de los integrantes.
- Importante resaltar que dentro de las fortalezas se encuentra la comunicación asertiva y control gerencial, de paso destacar los mecanismos de comunicación internos están bien definidos y su calificación dentro de la matriz es una fortaleza alta igual que el impacto.
- Es primordial para que los empleados se sientan a gusto de laborar en un ambiente sano lo que se le da una calificación media, esto acompañado de la motivación gerencial es supremamente importante sin embargo se le asigna como fortaleza media, se evidencia que se debe trabajar estos temas siendo factor primordial de rendimiento y retención de personal estando a gusto en su área de trabajo.
- El tema a responder de manera adecuada en apoyo a procesos y la capacidad de orientar el equipo de trabajo es un soporte adecuado dentro de la organización, se le asigna fortaleza media por falencias mínimas en la orientación teniendo en cuenta que su impacto es medio.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

- Para el apoyo de trabajo extra en ciertas ocasiones el personal está presto para el soporte técnico y administrativo, la capacidad de respuesta es inmediata y es una fortaleza alta al momento de requerirse por ello su impacto es alto
- El estilo que manejan de dirección es favorable y los colaboradores se sienten respetados por la toma de decisiones que en momentos dados deben tomar, también resaltar que el manejo gerencial que da los jefes es aceptada y venerada por ello su calificación es alta.
- Se ve la necesidad de replantear o sugerir estrategias de gestión como plan B ante eventualidades mundiales u del entorno como evaluación sistémica de la empresa.



8.9 MATRIZ DE CAPACIDAD COMPETITIVA

DIAGNOSTICO INTERNO-MATRIZ CAPACIDAD COMPETITIVA									
	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
DIRIGIDA A CLIENTES									
Preferencia comercial	X						X		
Satisfacción del cliente					x		X		
comunicación asertiva			x				X		
conocimiento del portafolio	X							x	
Medios digitales para ventas on-line					x		X		
Portafolio actualizado y vanguardista	X							x	
Participación en el mercado						x	X		

Tabla 4 Matriz capacidad directiva Fuente: Elaboración propia

La matriz competitiva determina en su diagnóstico interno dirigido a clientes que la empresa Multidomo Solutions ha sido preferencialmente competitiva y se cataloga por su concentración en clientes y recordación de marca sin embargo cabe resaltar que en satisfacción al cliente tiene una debilidad media la cual se debe fortalecer por su nivel de impacto en clientes y ante todo el rumbo de la empresa.

- Dentro de la comunicación asertiva se encuentra en fortaleza baja la comunicación asertiva la cual se debe identificar que barreras existen o en que se está fallando para mejorar definiendo la importancia en los impactos negativos que esta produzca.
- La matriz muestra aspectos positivos como el conocimiento de un portafolio actualizado y vanguardista diseñado desde sus diferentes plataformas y medios digitales para ser competitivos en el mercado abarcando poco a poco nuevos mercados y no perder la poca participación que se tiene, siendo esta una fuerte amenaza que puede llevar a la extinción de la misma, para evitar esto es importante crear nuevas estrategias comerciales, gerenciales, bien sea generando participación de nuevos socios, inversión extranjera, etc.



8.10 MATRIZ DE TALENTO HUMANO

DIAGNÓSTICO INTERNO-MATRIZ TALENTO HUMANO									
TALENTO HUMANO	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Nivel académico del personal		x					X		
Experiencia técnica			x					x	
Estabilidad administrativa		x					X		
Estabilidad operativa		x					X		
Rotación administrativa		x					X		
Ausentismo		x					X		
Pertenencia		x					X		
Motivación		x					X		
Remuneración salarial			x				X		
Programa inducción, capacitación y entrenamiento					x		X		
Espacios de esparcimiento					x		X		

Tabla 5 Matriz de Talento Humano Fuente: Elaboración Propia

- Para esta matriz se da la tarea de destacar los aspectos fuertes como lo es el nivel académico de los colaboradores que lleva a que cada día que se presente una oportunidad de mejora puedan aportar sus ideas, también los demás aspectos de alto impacto.
- Se encuentra una debilidad por mejorar en cuestión de inducción, capacitación, entrenamiento el cual impide que los procesos no se llevan de la mejor manera enfocada a los objetivos, tener en cuenta que esto causa un impacto alto en momentos de agrupación de trabajo u temporadas altas debido a la demanda.



8.11 MATRIZ CAPACIDAD TECNOLÓGICA

DIAGNÓSTICO INTERNO-MATRIZ TECNOLÓGICA									
CAPACIDAD TECNOLÓGICA	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Nivel de tecnología utilizado para llevar a cabo los servicios prestados	X						X		
capacidad de innovación	X							x	
Valor agregado al producto	X						X		
Economía a escala		x					X		

Tabla 6 Matriz Capacidad Tecnológica Fuente: Elaboración propia

- la utilización e implementación de procesos y diseños vanguardistas han llevado a que esta empresa sea aceptada en el mercado comercial, su liderazgo en el entorno de seguridad electrónica y domótica han establecido valor agregado generando poco a poco economía a escala en el transcurso de su trayectoria mercantil.



8.12 MATRIZ DE CAPACIDAD FINANCIERA

DIAGNÓSTICO INTERNO-MATRIZ CAPACIDAD FINANCIERA									
CAPACIDAD FINANCIERA	FORTALEZA			DEBILIDAD			IMPACTO		
	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO	ALTO	MEDIO	BAJO
Liquidez disponible fondos internos		x					x		
Acceso capital cuando se requiere		x					x		
Facilidad para salir del mercado			x				x		
Rentabilidad retorno de la inversión			x				x		
Comunicación y control gerencial interno			x				x		
Habilidad de competir con bajos precios			x				x		
Capacidad para satisfacer la demanda	x						x		
Demanda con respeto a precios			x						

Tabla 7 Matriz de Capacidad financiera Fuente: Elaboración propia

En cuanto a la capacidad financiera no se evidencia ninguna debilidad, por ende debido a la economía actual Covid-19 ha generado una alza en el valor de los mismos, debido a ello el tipo de productos que se comercializan los costos al ser de calidad sus precios son altos sin embargo en cuanto a su capacidad para satisfacer la demanda demuestran que su forales aes baja debido a que algunas ocasiones por cuestión de planeación u otros factores no pueden cumplir a la fecha estimada, son mejoras que se deben realizar como planteamiento en el plan estratégico. Un dato valioso es que su liquidez esta fortalecida y el sistema financiero están presto a cualquier necesidad, esto debido al buen manejo financiero que se viene manejando.



9. DESARROLLO PLAN ESTRATÉGICO

Los análisis internos y eternos que se llevaron a cabo durante todo este proyecto arrojaron resultados para la propuesta del plan estratégico con base en los conocimientos recogidos por colaboradores y personal administrativo de la empresa Multidomo Solutions, nos basamos en lo que ya internamente estaba creado para dar más enfoque y nuevas propuestas en pro de sacar ventaja de la competencia y generar un ambiente más competitivo con ideas concertadas.

Este plan proyecta el mejoramiento administrativo y comercial para la empresa, donde genere confiabilidad, claridad, motivación, donde todos los integrantes sientan esa compañía, valoración laboral y personal enfocada en objetivos pudiendo enfocarse y proyectarse con la compañía a futuros cercanos.

Estas mejoras se proponen basados en los procesos administrativos llevados a cabo (PHVA) haciendo énfasis en las áreas débiles de la organización y no basando esto en lo que ya es fuerte, refiriéndonos a temas financieros, innovación, productos vanguardistas, diseño, logística y parcial participación en el mercado.

9.1 MISIÓN

Somos una empresa dedicada a la comercialización y distribución de productos tecnológicos en seguridad y domótica, contamos con experiencia en el mantenimiento e instalación de equipos tales como cámaras de seguridad, alarmas equipos de acceso comunitarias, electrónico, vídeo porteros biométricos, sensores controles de automatización y mucho más. Ofrecemos nuestros productos y servicios a nivel nacional, asesorando a empresas, locales comerciales y familias.

9.2 VISIÓN

Ser una de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en seguridad, sobresalientes en el mercado en el 2025 con altos estándares de calidad en los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes, ser reconocida por empresas y la comunidad como una empresa responsable y honesta en las



asesorías personalizadas que se le ofrecen a los clientes, estar siempre a la vanguardia en tecnología y capacitándonos día a día para ofrecer el mejor servicio.¹⁶

9.3 POLÍTICA DE CALIDAD

La empresa Multidomo Solutions no cuenta con una política de calidad plasmada en sus medios de interacción con el público ni mucho menos en su página web, al momento de ingresar a estas se evidencia la falta orientación a los planes dando acercamiento al logro de los objetivos planeados, recordando la importancia que se refleja a través de un documento que describe el papel de los tres agentes principales en la Gestión de Calidad: el cliente, el mercado y la empresa.¹⁷ Es importante que se genere por parte de la gerencia comercial este archivo siendo así documento importante de régimen interno para el establecimiento.

Se idealiza la composición que está proponiendo: Multidomo Solutions desea acompañar en todos los momentos especiales llevando seguridad e innovación a sus lugares de trabajo y descanso, prestando productos de alta calidad en tiempos definidos logrando satisfacción y compromiso en las proyecciones de nuestros clientes.

¹⁶ blog, B. (s.f.). Qué es la estructura organizacional. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/estructura-organizacional/#:~:text=La%20estructura%20organizacional%20de%20una%20empresa%20est%C3%A1%20definida%20por%20sus,de%20estructura%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.

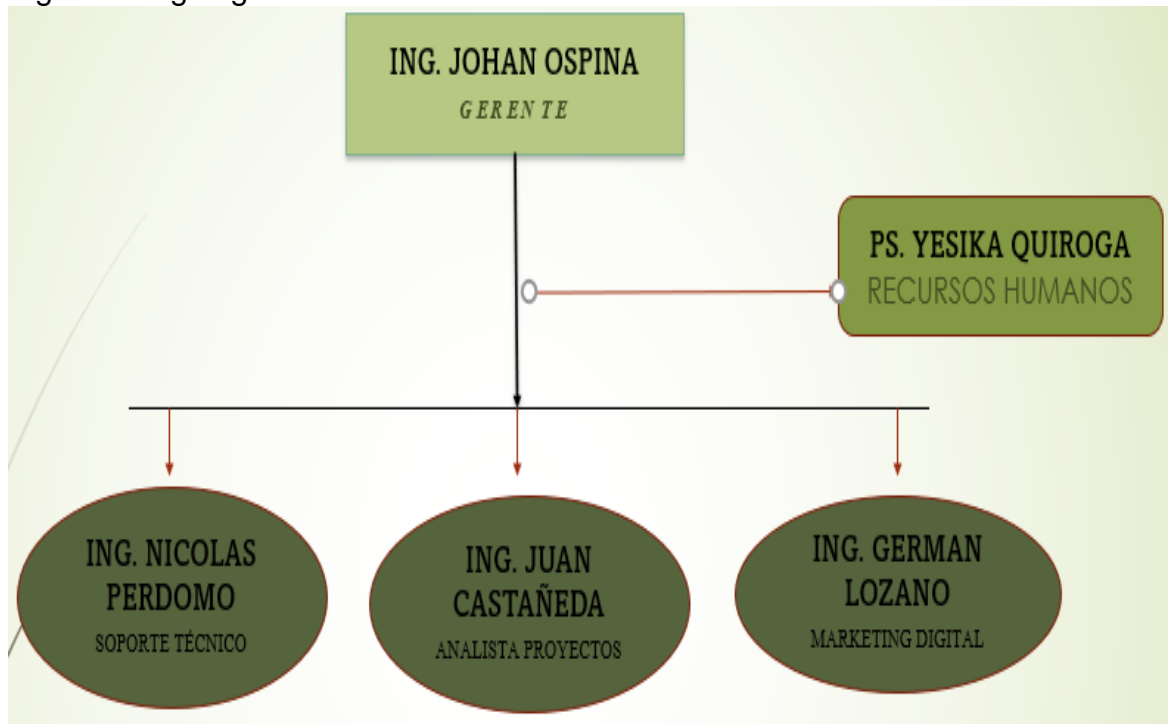
¹⁷ blog, B. (s.f.). *Qué es la estructura organizacional.* Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/estructura-organizacional/#:~:text=La%20estructura%20organizacional%20de%20una%20empresa%20est%C3%A1%20definida%20por%20sus,de%20estructura%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>.



9.4 ADMINISTRATIVA

Dentro de los cargos que van quedando habilitados por diferentes razones administrativas, se propone que todos estos puestos de trabajo sean primero ofertados internamente viendo la oportunidad de un ascenso a quien llevan tiempo en la empresa y sean capaces de afrontar mayores responsabilidades.

Figura 5 Organigrama Multidomo Solutions



Fuente: Creación propia

A continuación, se menciona el Manual de funciones de cada cargo dentro de la organización, propuesto por los autores de este trabajo siendo así un aporte más al plan estratégico para esta empresa. Se tuvo en cuenta los cargos que están actualmente establecidos:

- Gerente comercial
- Coordinador de recursos humanos
- Soporte técnico
- Analista de proyectos
- Marketing digital



10. MANUAL DE FUNCIONES-DESCRIPCIÓN DE CARGOS

10.1. MANUAL DE FUNCIONES CARGO: GERENTE COMERCIAL

DESCRIPCIÓN CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Gerente Comercial
CODIGO:	0001-1
AREA:	Comercial
SUPERVISIÓN RECIBIDA:	Ninguno
SUPERVISIÓN REALIZADA:	Ninguno

MISIÓN, FUNCIÓN BÁSICA U OBJETIVO DEL CARGO:	Planificar, dirigir y coordinar los procesos de la empresa, con aras al cumplimiento de ventas y estándares de atención al cliente.
FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO:	<p style="text-align: center;">MERCADEO Y VENTAS</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Planificar y dirigir estrategias para abarcar el mercado, distribuir el presupuesto anual de la empresa y evaluar las variables implicadas dentro del sector.➤ Marcar los objetivos concretos de toda la fuerza comercial a su cargo.➤ Saber resolver los problemas comerciales y de marketing.➤ Tomar decisiones cuando resulte necesario y oportuno.➤ Establecer las prioridades y actuar como líder dentro del proceso.➤ Concretar los diferentes canales comerciales, estructura y canales de comunicación con proveedores y rutas de acceso.➤ Elaborar las previsiones de ventas junto al equipo de trabajo.



ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
EDUCACIÓN BÁSICA: BACHILLER, PREGRADO, POSGRADO, ETC.	Profesional ingeniería de sistemas o Administrador de empresas.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA (CURSOS, DIPLOMADOS, ETC)	Cursos complementarios de electrónica, tecnologías modernas e instalación de cámaras (domótica)
OTROS CONOCIMIENTOS Ej.: Conocimientos en sistemas, manejo de comodín, etc.	Manejo de herramientas Ofimáticas, servicio al cliente, manejo y control de inventarios, manejo de personal y tecnología
EXPERIENCIA: (Cuanto tiempo y en qué)	Tres (03) años de experiencia relacionada con las funciones del cargo en gerencia comercial, administrativa y de tecnología electrónica.
RESPONSABILIDADES INCLUIDAS (por supervisión de personal, materiales y equipos, métodos y procesos, dinero, títulos o documentos, información confidencial y por seguridad de terceros)	<ul style="list-style-type: none">➤ Conocer que servicios se ofrecen, los beneficios y las características, para la prestación de un servicio completo.➤ Conocer las modalidades de pago dentro del sector.➤ Manejar con soltura y a la perfección el servicio prestado.➤ Conocer el precio de los diferentes servicios y sus modificaciones (Ofertas, promociones, descuentos).➤ Conocer la competencia (Estudiar el mercado).➤ Cumplir con las normas internas y seguridad industrial. Uso de EPP (Elementos de protección personal.)➤ Consolidar los canales de ventas y atención al cliente.



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Diseñar estrategias de atención al público, mejorando los estándares de calidad del servicio.
<p>CONTACTO Y RELACIONES (con quien tiene contacto el cargo internos empleados jefes, subalterno) y externos clientes, proveedores, instituciones públicas o privadas, etc.) Frecuencia (Diaria, semanal, quincenal, mensual, ocasional, frecuentemente)</p>	
<p style="text-align: center;">INTERNOS</p> <p>Colaboradores de la empresa (Coordinador recursos humanos, personal de soporte técnico, analista de proyectos y personal de marketing digital)</p> <p>FRECUENCIA (Diaria)</p> <p>Requisitos Físicos</p> <p>(Esfuerzo, concentración y complejidad necesaria)</p>	<p style="text-align: center;">EXTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Público en General ➤ Proveedores ➤ Empresas del sector y aledañas <p>FRECUENCIA (Diaria)</p> <p>Máximos niveles de concentración y complejidad necesaria.</p>
<p>COMPETENCIAS REQUERIDAS</p>	
<p style="text-align: center;">COMPETENCIAS DEL SER (Humanas y Sociales)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Autocontrol: capacidad para controlar las emociones personales y evitar las reacciones negativas ante provocaciones, oposición u hostilidad de los demás o cuando se trabaja en condiciones de ➤ Aprendizaje Continuo: Habilidad para buscar y compartir información útil para la resolución de situaciones de trabajo utilizando todo el potencial de la organización. ➤ Compromiso ético: Capacidad de influir en el entorno de trabajo actuando de forma coherente tanto con los 	<p style="text-align: center;">COMPETENCIAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS CARGO (saber y conocer)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Capacidad de planificación y de organización: Es la capacidad de determinar eficazmente las metas y prioridades de su tarea/área/proyecto estipulando la acción, los plazos y los recursos requeridos. ➤ Capacidad de escucha: Realizar una escucha activa efectiva con el objetivo de conocer las necesidades de los funcionarios sobre la empresa.



<p>valores institucionales acordados, como con los principios de convivencia</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Lealtad: Respeto y fidelidad a los principios morales y a los compromisos establecidos con la empresa.➤ Resolución de problemas: Búsqueda de la información necesaria para resolver los problemas presentados.➤ Trabajo en equipo: Facilidad para la relación interpersonal y la capacidad de comprender la repercusión que las acciones personales ejercen sobre el éxito de las acciones de los demás.➤ Confiabilidad: Tener coherencia entre acciones, conductas y palabras. Asumir la responsabilidad de sus propios errores. Estar comprometido con la honestidad y la confianza en cada faceta de la conducta.	<ul style="list-style-type: none">➤ Compromiso: Capacidad para identificarse y alinear la conducta personal con los valores institucionales.➤ Desarrollo de equipo: Habilidad de desarrollar el equipo hacia adentro, el desarrollo de los propios recursos humanos.➤ Empatía: Capacidad para captar las necesidades del cliente➤ Impacto e influencia: Intención de persuadir, convencer, influir en los procesos de toma de decisiones asociados al posicionamiento de la marca institucional en el medio nacional y/o internacional.➤ Liderazgo: Habilidad necesaria para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenarios de desarrollo de la acción de ese grupo.➤ Orientación a la excelencia: Capacidad para realizar las funciones correspondientes al cargo bajo altos estándares de calidad, buscando la mejora continua, proponiendo la adaptación y modernización de los procesos.
--	---



10.2. MANUAL DE FUNCIONES CARGO: RECURSOS HUMANOS

DESCRIPCIÓN CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Recursos Humanos
CODIGO:	0001-2
AREA:	Administrativo
SUPERVISIÓN RECIBIDA:	Gerente Comercial
SUPERVISIÓN REALIZADA:	Personal de Soporte técnico, analista de proyectos, marketing digital

MISIÓN, FUNCIÓN BÁSICA U OBJETIVO DEL CARGO:	Gestionar llamadas, agenda, atención al público, usuarios y proveedores, archivar, procesar, organizar y guardar todo tipo de documentos.
FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO:	<ul style="list-style-type: none">➤ Revisar la idoneidad de los documentos➤ Creación de presentaciones, Organización de su espacio de trabajo➤ Recordar diariamente a su superior su agenda en persona➤ Dominar las últimas tecnologías➤ Trabajar de manera independiente adelantándose a las necesidades de su jefe.➤ Mantener la confidencialidad➤ Responder requerimientos, preparar los documentos necesarios y realizar el seguimiento correspondiente.➤ Gestionar todas las llamadas, correos electrónicos, correspondencia y faxes, tanto entrantes como salientes:



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Monitorear memos, entregas y reportes entrantes y salientes. ➤ Contratación y selección de empleados ➤ Diseño y análisis de puestos de trabajo ➤ Compensación y beneficios ➤ Gestión del rendimiento de los colaboradores ➤ Normas de salud y seguridad
ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
EDUCACIÓN BÁSICA: BACHILLER, PREGRADO, POSGRADO, ETC.	Bachiller o Tecnólogo en áreas de las ciencias administrativas, económicas y contables o carrera de psicología.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA: (CURSOS, DIPLOMADOS, ETC)	Cursos de Excel avanzado y atención al cliente.
OTROS CONOCIMIENTOS Ej.: conocimientos en sistemas, manejo de comodín, etc.	Manejo de herramientas ofimáticas eficientemente.
EXPERIENCIA: (Cuanto tiempo y en qué)	1 (uno) año de experiencia en el cargo relacionado.
RESPONSABILIDADES INCLUIDAS (Por supervisión de personal, materiales y equipos, métodos y procesos, dinero, títulos o documentos, información confidencial y por seguridad de terceros)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un desempeño con calidad cumpliendo los objetivos y metas de la empresa con orientación hacia la prestación de un servicio integral excelente al cliente logrando satisfacción y el mayor grado de lealtad en ellos y posicionando la buena imagen de Multidomo Solutions. ➤ Mantener en el manejo y procedimiento de la información integridad, calidad y cumplir con las normas de seguridad.



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicar los procedimientos establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos del Instituto en la ejecución de las funciones, eliminando trámites innecesarios. ➤ El servicio integral al cliente y el posicionamiento de la buena imagen corporativo.
<p>CONTACTO Y RELACIONES (con quien tiene contacto el cargo internos empleados jefes, subalterno) y externos clientes, proveedores, instituciones públicas o privadas, etc.) Frecuencia (Diaria, semanal, quincenal, mensual, ocasional, frecuentemente)</p>	
<p style="text-align: center;">INTERNOS</p> <p>Compañeros de trabajo (Gerente, Asesor de ventas externo, coordinador de ventas.</p> <p>FRECUENCIA (Diaria)</p> <p>Requisitos Físicos: (esfuerzo, concentración y complejidad necesaria)</p>	<p style="text-align: center;">EXTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Público en General ➤ Proveedores <p style="text-align: center;">FRECUENCIA (Diaria)</p> <p>Máximos niveles de concentración y complejidad necesaria.</p>
<p style="text-align: center;">COMPETENCIAS REQUERIDAS</p>	
<p>COMPETENCIAS DEL SER (Humanas y Sociales)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sociabilidad: Capacidad para mezclarse fácilmente con otras personas. Abierto y participativo ➤ Tenacidad: Capacidad para perseverar en un asunto o problema hasta que quede resuelto o hasta comprobar que el objetivo no es alcanzable de forma razonable. 	<p>COMPETENCIAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS CARGO (saber y conocer)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación eficaz oral y escrita: Capacidad de comunicación efectiva con el usuario en un lenguaje no técnico y de comprender sus necesidades. ➤ Capacidad de escucha: Realizar una escucha activa efectiva con el objetivo de



<ul style="list-style-type: none">➤ Trabajo en equipo: Disposición para participar como miembro integrado en un grupo (dos o más personas) para obtener un beneficio como resultado de la tarea a realizar, independientemente de los intereses personales.➤ Sensibilidad interpersonal: Conocimiento de los otros, del grado de influencia personal que se ejerce sobre ellos. Las actuaciones indican el conocimiento de los sentimientos y necesidades de los demás.➤ Integridad: Capacidad para mantenerse dentro de una organización o grupo para realizar actividades o participar en ellos➤ Escucha: Capacidad para detectar la información importante de la comunicación oral. Recurriendo, si fuese necesario, a las preguntas y a los diferentes tipos de comunicación	<p>conocer las necesidades de los funcionarios sobre la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Desarrollo de equipo: Habilidad de desarrollar el equipo hacia adentro, el desarrollo de los propios recursos humanos.➤ Empatía: Capacidad para captar las necesidades del cliente➤ Impacto e influencia: Intención de persuadir, convencer, influir en los procesos de toma de decisiones asociados al posicionamiento de la marca institucional en el medio nacional y/o internacional.➤ Uso solvente de los recursos de la información: Capacidad para encontrar, relacionar y estructurar información proveniente de diversas fuentes y de integrar ideas y conocimientos.
---	--



10.3. MANUAL DE FUNCIONES CARGO: SOPORTE TÉCNICO

DESCRIPCIÓN CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Soporte técnico
CODIGO:	0001-1
AREA:	Comercial
SUPERVISIÓN RECIBIDA:	Gerente Comercial – Recursos humanos
SUPERVISIÓN REALIZADA:	N/A

MISIÓN, FUNCIÓN BÁSICA U OBJETIVO DEL CARGO:	Brindar asistencia en la correcta instalación, mantenimiento y funcionamiento de todos los recursos tecnológicos y electrónicos, manteniendo un enfoque de calidad, trabajo en equipo y servicio al cliente.
FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Planificar, coordinar y llevar a cabo las actividades de infraestructura tecnológica y soporte técnico ➤ Creación de presentaciones, Organización de su espacio de trabajo ➤ Monitorear el cumplimiento de políticas, procedimientos y controles internos (técnicos, operativos y de seguridad) para las actividades de administración de Sistemas de la empresa ➤ Dominar las últimas tecnologías ➤ Trabajar de manera independiente adelantándose a las necesidades de su jefe. ➤ Mantener la confidencialidad ➤ Responder requerimientos, preparar los documentos



	<p>necesarios y realizar el seguimiento correspondiente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar revisiones periódicas y asistir en la administración de los activos informáticos de la organización, tales como: licencias, sistemas de respaldo, inventario de computadoras y equipos, entre otros. ➤ Brindar soporte en el área de administración y manejo de equipos y sistemas de la organización. ➤ Administrar los servicios de Internet de la organización (servidores de correos, sistemas de transferencia de archivos, etc.) ➤ Recibir, responder e implementar los cambios aprobados como resultado de las auditorías realizadas al área bajo su gestión ➤ Participar en el desarrollo de nuevos proyectos ➤ Realizar cualquier otra función asignada al puesto ➤ Venta de los productos y servicios ofrecidos dentro de la empresa.
ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
<p>EDUCACIÓN BÁSICA: BACHILLER, PREGRADO, POSGRADO, ETC.</p>	<p>Bachiller o Tecnólogo en Áreas de las ciencias administrativas, económicas y contables o Ingeniería informática.</p>
<p>FORMACIÓN COMPLEMENTARIA (CURSOS, DIPLOMADOS, ETC)</p>	<p>Cursos de Excel avanzado y atención al cliente, electrónica.</p>
<p>OTROS CONOCIMIENTOS</p>	<p>Manejo de herramientas ofimáticas eficientemente, Programación y</p>



Ej.: conocimientos en sistemas, manejo de comodín, etc.	análisis de sistemas, conocimientos en sistemas uy electrónica, etc.
EXPERIENCIA: (Cuanto tiempo y en qué)	3 (tres) años de experiencia en el cargo relacionado.
RESPONSABILIDADES INCLUIDAS (por supervisión de personal, materiales y equipos, métodos y procesos, dinero, títulos o documentos, información confidencial y por seguridad de terceros)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un desempeño con calidad cumpliendo los objetivos y metas de la empresa con orientación hacia la prestación de un servicio integral excelente al cliente logrando satisfacción y el mayor grado de lealtad en ellos y posicionando la buena imagen de Multidomo Solutions. ➤ Mantener en el manejo y procedimiento de la información integridad, calidad y cumplir con las normas de seguridad. ➤ Aplicar los procedimientos establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos del Instituto en la ejecución de las funciones, eliminando trámites innecesarios. ➤ El servicio integral al cliente y el posicionamiento de la buena imagen corporativo.
CONTACTO Y RELACIONES (con quien tiene contacto el cargo internos empleados jefes, subalterno) y externos clientes, proveedores, instituciones públicas o privadas, etc.) Frecuencia (Diaria, semanal, quincenal, mensual, ocasional, frecuentemente)	
INTERNOS Compañeros de trabajo (Gerente comercial, coordinador talento humano, analista de proyectos, coordinador marketing digital)	EXTERNOS <ul style="list-style-type: none"> ➤ Público en General ➤ Proveedores FRECUENCIA (Diaria)



<p>FRECUENCIA (Diaria)</p> <p>Requisitos Físicos: (esfuerzo, concentración y complejidad necesaria)</p>	<p>Máximos niveles de concentración y complejidad necesaria.</p>
<p>COMPETENCIAS REQUERIDAS</p>	
<p>COMPETENCIAS DEL SER (Humanas y Sociales)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sociabilidad: Capacidad para mezclarse fácilmente con otras personas. Abierto y participativo ➤ Tenacidad: Capacidad para perseverar en un asunto o problema hasta que quede resuelto o hasta comprobar que el objetivo no es alcanzable de forma razonable. ➤ Trabajo en equipo: Disposición para participar como miembro integrado en un grupo (dos o más personas) para obtener un beneficio como resultado de la tarea a realizar, independientemente de los intereses personales. ➤ Sensibilidad interpersonal: Conocimiento de los otros, del grado de influencia personal que se ejerce sobre ellos. Las actuaciones indican el conocimiento de los sentimientos y necesidades de los demás. ➤ Integridad: Capacidad para mantenerse dentro de una organización o grupo para realizar actividades o participar en ellos 	<p>COMPETENCIAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS CARGO (saber y conocer)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación eficaz oral y escrita: Capacidad de comunicación efectiva con el usuario en un lenguaje no técnico y de comprender sus necesidades. ➤ Capacidad de escucha: Realizar una escucha activa efectiva con el objetivo de conocer las necesidades de los funcionarios sobre la empresa. ➤ Desarrollo de equipo: Habilidad de desarrollar el equipo hacia adentro, el desarrollo de los propios recursos humanos. ➤ Empatía: Capacidad para captar las necesidades del cliente ➤ Impacto e influencia: Intención de persuadir, convencer, influir en los procesos de toma de decisiones asociados al posicionamiento de la marca institucional en el medio nacional y/o internacional. ➤ Uso solvente de los recursos de la información: Capacidad para encontrar, relacionar y



<p>➤ Escucha: Capacidad para detectar la información importante de la comunicación oral. Recurriendo, si fuese necesario, a las preguntas y a los diferentes tipos de comunicación</p>	<p>estructurar información proveniente de diversas fuentes y de integrar ideas y conocimientos.</p>
---	---

10.4. MANUAL DE FUNCIONES CARGO: ANALISTA DE PROYECTOS

DESCRIPCIÓN CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Analista de proyectos
CODIGO:	0001-1
AREA:	Comercial
SUPERVISIÓN RECIBIDA:	Gerente Comercial – Recursos humanos
SUPERVISIÓN REALIZADA:	N/A

<p>MISIÓN, FUNCIÓN BÁSICA U OBJETIVO DEL CARGO:</p>	<p>Brindar asistencia en la correcta instalación, mantenimiento y funcionamiento de todos los recursos tecnológicos y electrónicos, manteniendo un enfoque de calidad, analista de nuevas oportunidades.</p>
<p>FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO:</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Brinda apoyo general en el equipo del proyecto. ➤ Mantiene actualizadas las bases de datos. ➤ Analiza los datos críticos. ➤ Crea informes de proyectos. ➤ Revisa de manera periódica el presupuesto. ➤ Comunica con las partes interesadas en proyecto.



	<ul style="list-style-type: none">➤ Planificar, coordinar y llevar a cabo las actividades de proyecciones en la infraestructura tecnológica y soporte técnico➤ Planear, organizar, dirigir, desarrollar y aplicar los sistemas de gestión definidos en la compañía hacia la proyección empresarial.➤ Permanente detección de oportunidades de mejora en los procesos administrativos garantizando el logro de metas alineados a las políticas de la empresa Dominar las últimas tecnologías➤ Apoyar al área administrativa los procesos de compras y demás actividades que se deriven➤ Mantener la confidencialidad➤ Participar en el desarrollo de auditorías internas y externas según los procedimientos de la empresa.➤ Realizar revisiones periódicas y asistir en la administración de los activos informáticos de la organización, tales como: licencias, sistemas de respaldo, inventario de computadoras y equipos, entre otros.➤ Mantenimiento de indicadores de gestión.➤ Elaborar y presentar la información y documentación de requerimientos según los procesos y alcance de la
--	---



	<p>compañía que tengan relación con su área</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar cualquier otra función asignada al puesto ➤ Venta de los productos y servicios ofrecidos dentro de la empresa.
ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
<p>EDUCACIÓN BÁSICA: BACHILLER, PREGRADO, POSGRADO, ETC.</p>	<p>Tecnólogo o Profesional en carreras administrativas, producción, calidad, Ingeniería Industrial, ingeniería de sistemas.</p>
<p>FORMACIÓN COMPLEMENTARIA (CURSOS, DIPLOMADOS, ETC)</p>	<p>Conocimiento en sistemas de calidad, Gestión administrativa, Alta capacidad analítica y concentración en el detalle, Manejo de herramientas ofimáticas nivel alto.</p>
<p>OTROS CONOCIMIENTOS Ej.: conocimientos en sistemas, manejo de comodín, etc.</p>	<p>Manejo de herramientas ofimáticas eficientemente, Programación y análisis de sistemas, conocimientos en sistemas y electrónica, etc.</p>
<p>EXPERIENCIA: (Cuanto tiempo y en qué)</p>	<p>3 (tres) años de experiencia en el cargo relacionado.</p>
<p>RESPONSABILIDADES INCLUIDAS (por supervisión de personal, materiales y equipos, métodos y procesos, dinero, títulos o documentos, información confidencial y por seguridad de terceros)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un desempeño con calidad cumpliendo los objetivos y metas de la empresa con orientación hacia la prestación de un servicio integral excelente al cliente logrando satisfacción y el mayor grado de lealtad en ellos y posicionando la buena imagen de Multidomo Solutions. ➤ Mantener en el manejo y procedimiento de la información



	<p>integridad, calidad y cumplir con las normas de seguridad.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Aplicar los procedimientos establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos del Instituto en la ejecución de las funciones, eliminando trámites innecesarios. ➤ El servicio integral al cliente y el posicionamiento de la buena imagen corporativo.
<p>CONTACTO Y RELACIONES (con quien tiene contacto el cargo internos empleados jefes, subalterno) y externos clientes, proveedores, instituciones públicas o privadas, etc.) Frecuencia (Diaria, semanal, quincenal, mensual, ocasional, frecuentemente)</p>	
<p style="text-align: center;">INTERNOS</p> <p>Compañeros de trabajo (Gerente comercial, coordinador talento humano, analista de proyectos, coordinador marketing digital)</p> <p>FRECUENCIA (Diaria)</p> <p>Requisitos Físicos: (esfuerzo, concentración y complejidad necesaria)</p>	<p style="text-align: center;">EXTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Público en General ➤ Proveedores <p>FRECUENCIA (Diaria)</p> <p>Máximos niveles de concentración y complejidad necesaria.</p>
<p style="text-align: center;">COMPETENCIAS REQUERIDAS</p>	
<p>COMPETENCIAS DEL SER (Humanas y Sociales)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sociabilidad: Capacidad para mezclarse fácilmente con otras personas. Abierto y participativo ➤ Tenacidad: Capacidad para perseverar en un asunto o problema hasta que quede resuelto o hasta comprobar que 	<p>COMPETENCIAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS CARGO (saber y conocer)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Comunicación eficaz oral y escrita: Capacidad de comunicación efectiva con el usuario en un lenguaje no técnico y de comprender sus necesidades.



<p>el objetivo no es alcanzable de forma razonable.</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Trabajo en equipo: Disposición para participar como miembro integrado en un grupo (dos o más personas) para obtener un beneficio como resultado de la tarea a realizar, independientemente de los intereses personales.➤ Sensibilidad interpersonal: Conocimiento de los otros, del grado de influencia personal que se ejerce sobre ellos. Las actuaciones indican el conocimiento de los sentimientos y necesidades de los demás.➤ Integridad: Capacidad para mantenerse dentro de una organización o grupo para realizar actividades o participar en ellos➤ Escucha: Capacidad para detectar la información importante de la comunicación oral. Recurriendo, si fuese necesario, a las preguntas y a los diferentes tipos de comunicación	<ul style="list-style-type: none">➤ Capacidad de escucha: Realizar una escucha activa efectiva con el objetivo de conocer las necesidades de los funcionarios sobre la empresa.➤ Desarrollo de equipo: Habilidad de desarrollar el equipo hacia adentro, el desarrollo de los propios recursos humanos.➤ Empatía: Capacidad para captar las necesidades del cliente➤ Impacto e influencia: Intención de persuadir, convencer, influir en los procesos de toma de decisiones asociados al posicionamiento de la marca institucional en el medio nacional y/o internacional.➤ Uso solvente de los recursos de la información: Capacidad para encontrar, relacionar y estructurar información proveniente de diversas fuentes y de integrar ideas y conocimientos.
---	--



10.5. MANUAL DE FUNCIONES CARGO: MARKETING DIGITAL

DESCRIPCIÓN CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Marketing digital
CODIGO:	0001-1
AREA:	Comercial
SUPERVISIÓN RECIBIDA:	Gerente Comercial – Recursos humanos
SUPERVISIÓN REALIZADA:	N/A

MISIÓN, FUNCIÓN BÁSICA U OBJETIVO DEL CARGO:	Se responsabiliza de la investigación, el desarrollo y la implementación de estrategias para que la empresa pueda alcanzar sus objetivos, sea de ventas o simplemente posicionamiento de la marca.
FUNCIONES ESPECIFICAS DEL CARGO:	<ul style="list-style-type: none">➤ Visibilidad del Branding➤ Crear Posicionamiento➤ Desarrollar estrategias de contenidos para las distintas plataformas de la empresa➤ Toma de decisiones financieras a través de la gestión económica de la inversión destinada a las medidas de marketing digital buscando el modo de optimizar resultados obtenidos con los medios empleados.➤ Trabajo en equipo con los profesionales que forman parte de la plantilla del departamento de marketing digital con el fin de lograr objetivos comunes a través de la coordinación constante.



	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análisis de la competencia directa de los negocios posicionados en el nicho de mercado que son una referencia constante para el triunfo. ➤ Gestión de la comunicación digital a través de las redes sociales como perfiles de empresa con los que estar más cerca de los clientes en el entorno online. ➤ Generar Investigación ➤ Realizar cualquier otra función asignada al puesto ➤ Venta de los productos y servicios ofrecidos dentro de la empresa.
ESPECIFICACIONES DEL CARGO	
EDUCACIÓN BÁSICA: BACHILLER, PREGRADO, POSGRADO, ETC.	Tecnólogo o Profesional en carreras administrativas, producción, calidad, Ingeniería Industrial, ingeniería de sistemas.
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA (CURSOS, DIPLOMADOS, ETC)	Conocimiento en sistemas de calidad, Gestión administrativa, Alta capacidad analítica y concentración en el detalle, Manejo de herramientas ofimáticas nivel alto.
OTROS CONOCIMIENTOS Ej.: conocimientos en sistemas, manejo de comodín, etc.	Manejo de herramientas ofimáticas eficientemente, Programación y análisis de sistemas, conocimientos en sistemas y electrónica, etc.
EXPERIENCIA: (Cuanto tiempo y en qué)	3 (tres) años de experiencia en el cargo relacionado.
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realizar un desempeño con calidad cumpliendo los objetivos



<p>RESPONSABILIDADES INCLUIDAS</p> <p>(por supervisión de personal, materiales y equipos, métodos y procesos, dinero, títulos o documentos, información confidencial y por seguridad de terceros)</p>	<p>y metas de la empresa con orientación hacia la prestación de un servicio integral excelente al cliente logrando satisfacción y el mayor grado de lealtad en ellos y posicionando la buena imagen de Multidomo Solutions.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mantener en el manejo y procedimiento de la información integridad, calidad y cumplir con las normas de seguridad. ➤ Aplicar los procedimientos establecidos en el Manual de Procesos y Procedimientos del Instituto en la ejecución de las funciones, eliminando trámites innecesarios. ➤ El servicio integral al cliente y el posicionamiento de la buena imagen corporativo.
<p>CONTACTO Y RELACIONES (con quien tiene contacto el cargo internos empleados jefes, subalterno) y externos clientes, proveedores, instituciones públicas o privadas, etc.) Frecuencia (Diaria, semanal, quincenal, mensual, ocasional, frecuentemente)</p>	
<p style="text-align: center;">INTERNOS</p> <p>Compañeros de trabajo (Gerente comercial, coordinador talento humano, analista de proyectos, coordinador marketing digital)</p> <p>FRECUENCIA (Diaria)</p> <p>Requisitos Físicos: (esfuerzo, concentración y complejidad necesaria)</p>	<p style="text-align: center;">EXTERNOS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Público en General ➤ Proveedores <p>FRECUENCIA (Diaria)</p> <p>Máximos niveles de concentración y complejidad necesaria.</p>
<p style="text-align: center;">COMPETENCIAS REQUERIDAS</p>	



COMPETENCIAS DEL SER (Humanas y Sociales)

- **Sociabilidad:** Capacidad para mezclarse fácilmente con otras personas. Abierto y participativo
- **Tenacidad:** Capacidad para perseverar en un asunto o problema hasta que quede resuelto o hasta comprobar que el objetivo no es alcanzable de forma razonable.
- **Trabajo en equipo:** Disposición para participar como miembro integrado en un grupo (dos o más personas) para obtener un beneficio como resultado de la tarea a realizar, independientemente de los intereses personales.
- **Sensibilidad interpersonal:** Conocimiento de los otros, del grado de influencia personal que se ejerce sobre ellos. Las actuaciones indican el conocimiento de los sentimientos y necesidades de los demás.
- **Integridad:** Capacidad para mantenerse dentro de una organización o grupo para realizar actividades o participar en ellos
- **Escucha:** Capacidad para detectar la información importante de la comunicación oral. Recurriendo, si fuese necesario, a las preguntas y a los diferentes tipos de comunicación

COMPETENCIAS TÉCNICAS ESPECÍFICAS CARGO (saber y conocer)

- **Comunicación eficaz oral y escrita:** Capacidad de comunicación efectiva con el usuario en un lenguaje no técnico y de comprender sus necesidades.
- **Capacidad de escucha:** Realizar una escucha activa efectiva con el objetivo de conocer las necesidades de los funcionarios sobre la empresa.
- **Desarrollo de equipo:** Habilidad de desarrollar el equipo hacia adentro, el desarrollo de los propios recursos humanos.
- **Empatía:** Capacidad para captar las necesidades del cliente
- **Impacto e influencia:** Intención de persuadir, convencer, influir en los procesos de toma de decisiones asociados al posicionamiento de la marca institucional en el medio nacional y/o internacional.
- **Uso solvente de los recursos de la información:** Capacidad para encontrar, relacionar y estructurar información proveniente de diversas fuentes y de integrar ideas y conocimientos.



11. ANALISIS ENCUESTA COLABORADORES

1. Con una participación del 40%, se puede evidenciar un paralelo no muy concreto en conocer la visión y la misión de la empresa MULTIDOMO. Para una organización es de suma importancia que sus colaboradores conozcan la razón de ser de la empresa y su objetivo general dentro de la misma, por tal motivo se debe profundizar en temas de gestión administrativa para garantizar el cumplimiento de metas que realizan los colaboradores mediante sus funciones.
2. Con una participación del 60%, se puede evidenciar que los colaboradores no tienen conocimiento real del diagnóstico organizacional que se desarrolla en la empresa MULTIDOMO. Por ser una organización casi nueva, debe fundamentar aspectos importantes que garanticen la efectividad de los procesos productivos de la organización, que los colaboradores conozcan: su estructura interna, sus canales de comunicación, la satisfacción del cliente tanto interno como externo, sus áreas o dependencias con sus respectivas funciones, sus compromisos como colaboradores y garantizar la eficiencia en el trabajo en equipo.
3. Con una participación del 80%, se puede evidenciar que los colaboradores tienen una duda muy pequeña sobre la buena comunicación entre los miembros de la empresa MULTIDOMO. Una excelente estrategia de comunicación unirá rápidamente todos los sectores o ejes que desarrolla la organización para suplir las necesidades que se ejecutan cada día de trabajo
4. Con una participación del 80%, se puede evidenciar que existe una equidad, un compromiso y un liderazgo por parte de la empresa MULTIDOMO a sus colaboradores, pensando en su crecimiento personal y profesional dentro de la organización. Informando sus procesos productivos y sus necesidades dentro de su entorno de mercado.
5. Con una participación del 40%, se puede evidenciar que los colaboradores reconocen la importancia que la empresa MULTIDOMO desarrollan con sus colaboradores en temas de liderazgo y sentido de pertenencia, pero no puede dejar a un lado la importancia que tiene los medios de comunicación asertivos y que de



una u otra manera son el reflejo de una venta efectiva, desarrollar estrategias en trabajo en equipo en unión y participación en la estructura organizacional y sus funciones.

6. Con una participación del 80%, se puede evidenciar que los colaboradores de la empresa MULTIDOMO reconocen la importancia de trabajar en una organización donde su ambiente laboral es agradable y se puede desarrollar sus actividades diarias de una manera eficiente y eficaz.

7. Con una participación del 80%, se puede evidenciar que los colaboradores de la empresa MULTIDOMO re totalmente agradable para desarrollar sus actividades.

8. Para que exista un buen desarrollo de actividades el jefe o líder de procesos debe tener claro que su herramienta principal dentro de la organización son sus colaboradores y en este caso se ven reflejados topo tipo de acción que realiza la empresa MULTIDOMO en orientar adecuadamente las funciones y obligaciones que se deben tener para cumplir con el objetivo principal de la organización.

9. Las herramientas adecuadas nos proporcionan un desarrollo de actividades optimas tanto de seguridad como de cumplimiento de nuestras funciones y en este ítem con un 40% los colaboradores de la empresa MULTIDOMO reconocen que cuentan soportes adecuados en sus labores, no obstante, existe un porcentaje claro donde se evidencia que algunos no cuentan con herramientas optimas en su proceso equivalente a un 20%

10. Con un 80% la empresa MULTIDOMO tiene clara dentro de sus estrategias administrativas que los colaboradores se enfocan en una colaboración continua para el cumplimiento de los objetivos de la organización, apoyándose intercambiando ideas para mejorar sus actividades y aportando un valor agregado tanto en los productos como en el servicio

11. Con un 80% los colaboradores dela empresa MULTIDOMO se sienten cómodos siendo miembros importantes de la organización, permitiendo reconocer su espacio de trabajo como un segundo hogar y con sus compañeros crecer como familia.



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

12. Se puede identificar con un 80% que la empresa MULTIDOMO construye estrategias tanto comerciales como administrativas en relación con las actividades y opiniones que obtienen sus colaboradores en pro de un crecimiento sostenible de la organización.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

12. CONCLUSIONES GENERALES DE LA ENCUESTA ANTERIORMENTE MENCIONADA A LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MULTIDOMO SOLUTIONS.

La entrevista dio a conocer muchos puntos positivos a favor de la empresa, pero también mostró falencias que se deben mejorar en el camino y de allí la importancia de diseñar este plan estratégico innovador que ayude alinear todos estos procesos Y que se pueda proyectar con los colaboradores el rumbo de la compañía, el recordarles hacia dónde va y la razón ser de está cambiando el modelo tradicional de direccionamiento estratégico.

También para resaltar y llevar a cabo una socialización del diagnóstico organizacional que desarrolla la empresa, empleando canales de comunicación precisos para el perfecto funcionamiento de los procesos y mejoras en la atención al cliente.



13. ANÁLISIS ENCUESTA CLIENTES

1. De acuerdo a sus estrategias comerciales y administrativas la empresa MULTIDOMO garantiza que el cliente se sienta satisfecho realmente con sus productos y servicios.
2. La organización MULTIDOMO se debe fortalecer en capacitaciones constantes en servicio al cliente, mostrando con efectividad en las estrategias de ventas y satisfaciendo al cliente en sus necesidades.
3. La organización MULTIDOMO no puede desfallecer en a satisfacción total de sus clientes tanto internos como externos, existen algunas concordancias que afectan directa e indirectamente el resolver rápidamente las inquietudes de sus clientes.
4. La eficacia de los colaboradores de la organización MULTIDOMO tiene claro la importancia de darle soluciones óptimas a sus clientes.
5. Se debe mejorar en el léxico claro y preciso para satisfacer las necesidades de los clientes, no todos los clientes conocer de los productos, por tal razón se debe garantizar la venta efectiva.
6. Constantemente la organización debe fortalecer sus estrategias comerciales capacitando a sus colaboradores en las nuevas tendencias de productos y servicios para garantizar la venta efectiva.
7. Los colaboradores se mentalizan cada día en su trabajo para garantizar la calidad del servicio, por tal motivo la organización MULTIDOMO debe contribuir en esa formación técnica y profesional.
8. La ética de la organización MULTIDOMO se enfoca en ser servicial, respetuoso y colaborador, garantizando que sus colaboradores tengan ese enfoque y sea expresado a los clientes, mostrando su calidad humana.



UDECA
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

9. Se debe buscar rápidamente estrategias comerciales, administrativas enfocadas en la (misión, visión) que garanticen que su cliente sea valioso para la organización.

14. IMPACTO SOCIAL

Todas las empresas hoy en día deben crear estrategias para volverse las favoritas de sus consumidores y generar la permanencia aplicando herramientas administrativas que permitan continuar con actividades atractivas que permitan la permanencia, generando impacto de residencia en el cliente.

El fin básico de este trabajo es generar nuevas estrategias como medios de visibilidad comercial y crecimiento, el impacto social que genera investigaciones como estas esta direccionado a macro perspectivas y visiones a corto y largo plazo señalando objetivos puntuales, alcanzables que se puedan trabajar por las acciones diarias que ejecute el equipo de trabajo. También mantiene un enfoque futurista trabajando fuertemente en el presente, cada día haciendo mayor esfuerzo.

La perspectiva de esfuerzos unidos internamente en el equipo de trabajo se mantiene con la ayuda de la motivación, la idea es generar un impacto administrativo de tal manera que cada colaborador se sienta capaz de generar propias ideas y proyectos, esto con la ayuda y apoyo de todo el equipo de trabajo fomentando la buena comunicación interdisciplinaria.

Otro de los impactos que se desea generar a la gerencia comercial de la empresa, dándole importancia a la planeación estratégica con el objetivo crear conciencia en la importancia de llevar un control y correcta aplicación de métodos construyendo un desarrollo empresarial.

Con los resultados obtenidos se permite mostrar un impacto positivo que ha de tener este proyecto si se recopilan las estrategias y se aplican construyendo mejoras en las diferentes áreas de la empresa y en su estructura organizacional.



15. CONCLUSIONES

El objetivo de este trabajo fue desarrollar un plan de direccionamiento estratégico para la empresa Multidomo Solutions, se procedió a recolectar información necesaria para llevar a cabo el desarrollo de ésta. Así mismo el aporte de estrategias de introducción en el mercado, pudiendo revisar algunas falencias que la empresa ha estado repercutiendo con el tiempo por falta de información y formación académica; podría deducirse.

Dentro del análisis del entorno se logró evidenciar que hay baja competencia en la ciudad de Girardot, básicamente se encontraron 4 empresas que ofrecen similar actividad comercial, los cuales no se evidencia que sean amenaza directa, puesto que Multidomo Solutions cuenta con un alto bagaje de experiencia, profesionales en amplio conocimiento y práctica, sin contar con las conexiones internacionales con las que cuentan para conseguir todo tipo de elementos, sobre ello se tiene ventaja competitiva en el mercado.

Es importante dar claridad de las estrategias propuestas y una de ellas muy importante que se pudo detectar dentro de la matriz PEYEA siendo el cuadrante de estrategia agresiva, de mucha importancia en cuanto a introducción del mercado, puesto que se puede llegar hacer penetración incursionando en campos desconocidos, sacando provecho a las oportunidades externas y así lograr superara las debilidades.

Se plantea una estrategia de la cual se sale totalmente los parámetros que se llevan, pero va de la mano a las políticas de cuidado del medio ambiente aportando al mismo. Tomando como base el aporte del señor “Ariel Gutiérrez, resaltó que “los espacios donde más se instala tecnología son los que están fuera de las habitaciones, como exteriores, entretenimiento, cocinas, patios. Lo más importante al querer automatizar, es que sea un proceso sencillo, que no se requiera un doctorado para operar un sistema de automatización”. La iluminación y la climatización representan entre el 70% y 80% del gasto



energético de una casa. Es por esto que se plantea a la empresa Multidomo Solutions incursionar dentro de su portafolio la venta e instalación de paneles solares aportando a la disminución del gasto energético en los hogares y empresas respectivamente.

Esta estrategia se plantea, sin dejar a un lado los conceptos y la manera de relacionarlo con la experiencia adquirida del gerente de Multidomo Solutions y su equipo de trabajo, reflejando las necesidades que los clientes le hayan irradiado durante su práctica comercial.

Otro aporte significativo que dejó este trabajo de grado es la creación del manual de funciones de cada puesto de trabajo que actualmente tiene la empresa como medio de organización administrativa interna, darle la importancia en cuanto a niveles de mando y sujeción, características propias del cargo, funciones básicas y relacionadas y otros campos importantes dentro de este ítem, de igual manera solo se dejó planteado por la intensidad del enfoque del trabajo, el poder generar una política de calidad contando como la línea de acción para la organización pudiendo aportar a la mejora de los procesos internos.

Se aprecia realizar constantemente el fortalecimiento de sus estrategias comerciales, logrando con esto también capacitar a sus colaboradores en las nuevas tendencias de productos y servicios para garantizar la venta efectiva.

Teniendo en cuenta que el personal de la empresa están capacitados para realizar las mismas funciones con diferentes enfoques, cabe matizar el poder tener claro realmente cuáles son las responsabilidades que realmente le corresponden a cada uno para así seguir evitando los roces y la falta de pertenencia que se pudo detectar al momento de leer las encuestas aplicadas a los colaboradores, adicional a eso; es realmente importante decir que es de gran escala crear un excelente ambiente laboral y equitativo.



16. RECOMENDACIONES

En vista de lo anteriormente mencionado, se recomienda las siguientes propuestas estratégicas para Multidomo Solutions.

Priorizar los cambios que se hicieron visibles como falencias dentro de esta investigación pudiendo generar cambios organizacionales en cuanto al manejo interno y de procesos que hasta el momento se ha llevado, lo que se desea es poder generalizar este documento con todo el personal y analizar los resultados de los encuestados pudiendo hacer aportes significativos en cuanto al cambio.

Establecer y promover la cultura organizacional la cual esta decaída por la baja importancia que se le ha denominado al ser documentos que no se están manejando diariamente, es indicado dentro de las reuniones empresariales recordar la misión y visión comercial que se planteó y ver cómo están funcionando, se debe tener en cuenta que esto es algo que los colaboradores al momento de iniciar la charla van a ver como aburrido pero es ahí cuando deben indicar que este es el faro y barco que va ayudar a crecer.

Otra de las propuestas en cuanto al personal es poder tomarse en cuenta las fortalezas y capacidades que tiene cada uno de los integrantes del equipo para destacar en el momento, dado si se llegase a requerir un cargo con mayor responsabilidad dentro de la organización o simplemente una expansión comercial, así mismo generar la participación y pertenencia en cada uno de ellos, pudiendo centralizar objetivos y que el ambiente laboral sea un mejoramiento continuo reflejándose en los clientes y nuevos aportes de estrategias logrando la retención y permanencia.

Acoger el organigrama planteado en este trabajo de grado ya que no contaban con uno, contando con que un organigrama es una herramienta muy útil administrativamente, porque permite ordenar, estructurar, disciplinar, crecer y organizar tanto roles como jerarquías en la organización.



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Promover y ejecutar los resultados de las diferentes matrices en la organización tomando como norte los resultados obtenidos pudiendo arriesgar agresivamente nuevos conceptos dentro del negocio, es clave aclarar que el buen desempeño de los procesos internos es clave para el éxito de la organización.

Tomar en cuenta la estrategia de incursionar en mercados tomando como guía la propuesta descrita, esto con el fin de brindar un blindaje y apoyo al portafolio que ofrece en la actualidad, sacando el mejor provecho y dando nuevas alternativas a los clientes.



17. BIBLIOGRAFÍA

Alpizar, A., & María. (10 de 2014). *Magnetismo Aplicado*. Obtenido de <https://magnetismocnea.wordpress.com/2014/10/16/mapas-de-conocimiento-que-son-y-para-que-sirven-en-una-organizacion-empresarial/>

Blog, B. (s.f.). *Qué es la estructura organizacional*. Obtenido de <https://www.bizneo.com/blog/estructura-organizacional/#:~:text=La%20estructura%20organizacional%20de%20una%20em-presa%20est%C3%A1%20definida%20por%20sus,de%20estructura%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.>

Cajal, A. (2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/matriz-dofa-personal/>

Controls, J. (2019). Obtenido de <https://blogseguridad.tyco.es/consejos/consejos-de-seguridad-hogar/camaras-domoticas-prevenir-robos-hogar>

Dircomfidencial. (2021). Obtenido de www.5fuerzasdeporter.com/

Gómez Gómez, I. M., & Burgos Gio, E. L. (2019). *Ciencia la Salle*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=3198&context=administracion_de_empresas

Greenberg, E. (02 de 08 de 2018). *Innovación seguridad Electrónica*. Obtenido de https://revistainnovacion.com/nota/2116/la_seguridad_electronica_y_su_participacion_con_el_estado/

Ingeniería, A. (s.f.). *Proyectos Avanzados*. Obtenido de <https://www.apingenieria.com/beneficios-de-la-domotica-y-la-automatizacion-electronica/>

José Guadalupe Salazar Estrada, I. J., Il Machado Rodríguez, Y. B., & Rubén., I. C. (2009). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004

Juerez, I. t. (26 de 04 de 2018). Obtenido de <https://aed1015disenoorganizacional2018.files.wordpress.com/2018/04/modelo-de-hax-y-majluf.pdf>

Mendez, B. (s.f.). *Academia.edu*. Obtenido de https://www.academia.edu/26103601/Hacia_la_organizacion_flexible?auto=download



Miranda, R. (05 de 2021). *Global.edu*. Obtenido de <https://global.edu.pe/como-triunfar-en-tu-proxima-entrevista-de-trabajo-en-7-pasos/>

Molina Mesías, O. A., & Aduar., V. G. (2017). *Repositorio UCC*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1629/1/2017_plan_direccionamiento_estrategico.pdf

Montoya Restrepo, I. A., & Montoya. (s.f.). *Revistainnovar*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v13n21/v13n21a08.pdf>

Montoya Restrepo, I. A., & Montoya Restrepo, L. A. (2003). El direccionamiento estratégico y su aplicación en los sistemas complejos y en la gerencia ambiental. *Revistainnovar*, 82. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v13n21/v13n21a08.pdf>

Organización, E. E. (2012). Obtenido de <https://www.eoi.es/blogs/lorenaltagraciamarcos/2012/02/27/la-cultura-organizacional/>

Prosegur. (2020). *prosegur.com.co*. Obtenido de <https://blogseguridad.tyco.es/consejos/consejos-de-seguridad-hogar/camaras-domoticas-prevenir-robos-hogar>

Solutions, m. (2021). Obtenido de <https://multidomosolutions.com/>

Vogel, M. H. (2014). *tablero de comando*. Obtenido de <https://www.tablerodecomando.com/3-motivos-justifican-elaborar-plan-estrategico/>

Vogel, M. H. (2014). *Tablero de comando*. Obtenido de <https://www.tablerodecomando.com/3-motivos-justifican-elaborar-plan-estrategico/>

Vogel, M. H. (s.f.). *Tablero de comando*. Obtenido de <https://www.tablerodecomando.com/3-motivos-justifican-elaborar-plan-estrategico/>

Burgos guio, E. L., & Gomez gomez, I. m. (2019). *Ciencia la salle*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=3198&context=administracion_de_empresas



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Camargo, P. (2019). Obtenido de <https://iweconsultores.com/blog-11-m/18-direccionamiento-estrategico-o-planeacion-estrategica-%BFacaso-no-es-lo-mismo.htm>

Enfoques de la investigación. (2014). En R. h. sampieri, *Metodología de la investigación* (Sexta ed., pág. 4). Mexico D.F: mc graw hill. Recuperado el 2021, de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Molina mesias, O. a., & Vidal gomez, E. (2017). *repository UCC*. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/1629/1/2017_plan_direccionamiento_estrategico.pdf



18. ANEXO

Ilustración 9 Presupuesto del proyecto.

MATERIALES	VALOR
Transportes	\$ 95.000
asesorías	\$ 70.000
viáticos	\$ 45.000
papelería	\$ 25.000
TOTAL:	\$ 235.000

Tabla 4 Presupuesto Fuente: Elaboración propia

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES							
	MES 1	MES 2	MES 3	MES 4	MES 5	MES 6	MES 7
Revisión bibliográfica y documental	■	■					
Diseño y presentación del anteproyecto			■	■	■		
Aprobación y Corrección anteproyecto					■		
Ejecución del trabajo de campo y Aplicación de instrumentos de recolección de información			■	■	■		
Entrega de informe						■	
Revisión de jurados						■	
Correcciones - ajustes						■	
Entrega final informe							■
Sustentación							■

Tabla 5 Cronograma Fuente: Elaboración propia



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

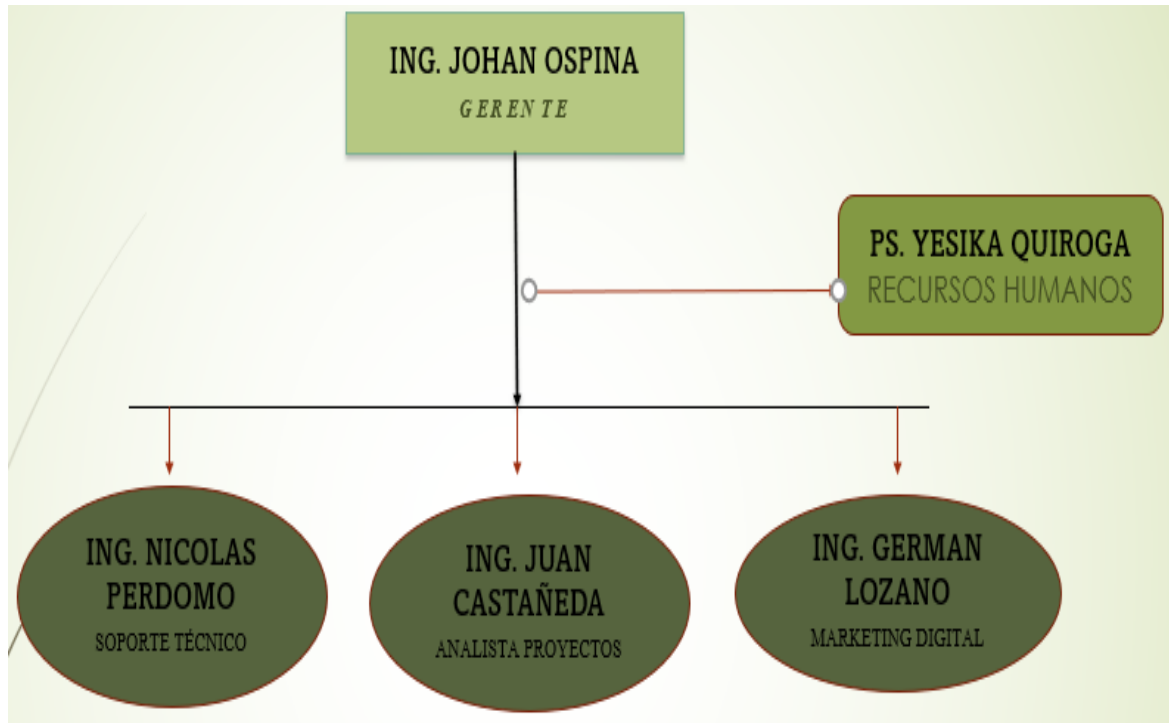
19. REGISTRO FOTOGRÁFICO

Figura 6 Logotipo Multidomo Solutions



Fuente: tomado de la URL: <https://multidomosolutions.com/>

Figura 7 Organigrama Multidomo Solutions



Fuente: Creación propia



UDE C
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Figura 8 Equipo Multidomo Solutions



Fuente: Registro fotográfico tomado al equipo de trabajo

Figura 9 Equipo de trabajo en constante capacitación



Fuente: Registro fotográfico tomado al equipo de trabajo



UDEC
UNIVERSIDAD DE
CUNDINAMARCA

Figura 10 Equipo de trabajo Multidomo Solutions



Fuente: Registro fotográfico tomado al equipo de trabajo



Figura 11 Proyectos realizados Multidomo Solutions



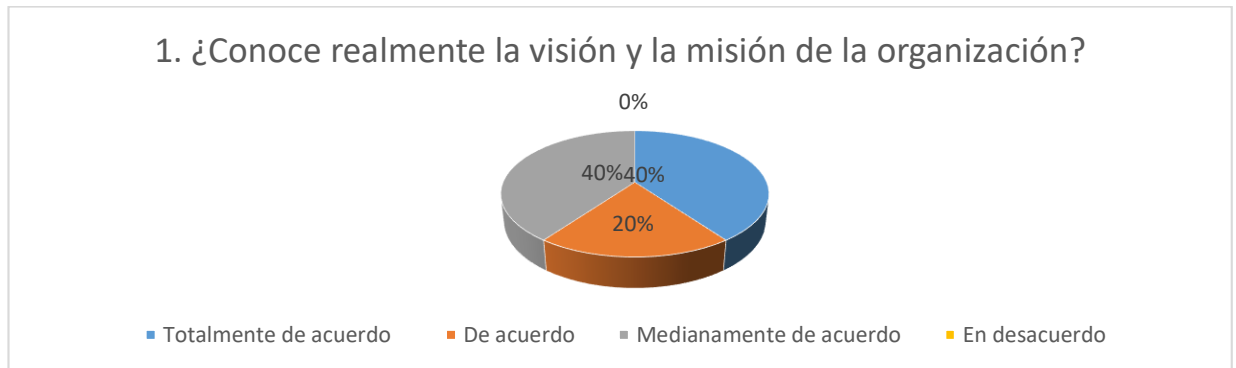
Fuente: Registro fotográfico tomado al equipo de trabajo



19.2 ENCUESTA- CUESTIONARIO N°1

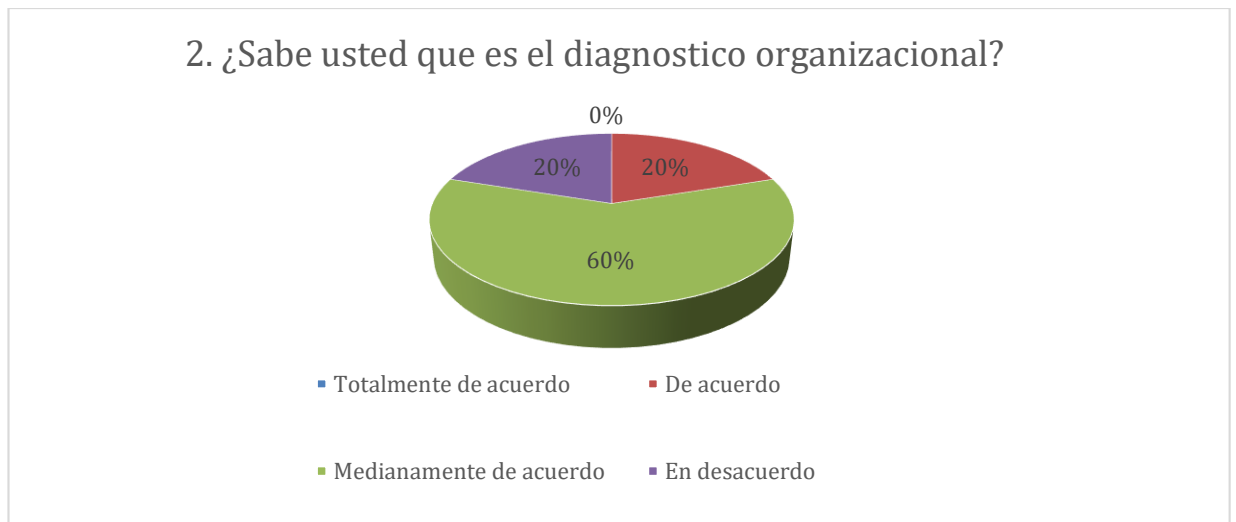
Esta encuesta fue dirigida para todo el personal que hace parte de la organización Multidomo Solutions, como medio de obtención de información para la propuesta en marcha, basada en 12 preguntas.

Gráfica 1 Conoce realmente la visión y la misión de la organización



Fuente: Elaboración propia

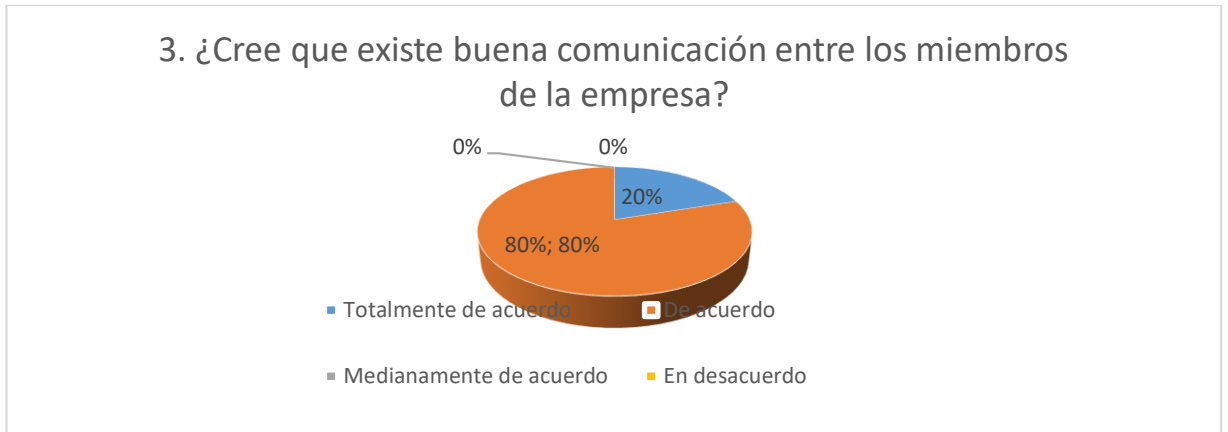
Gráfica 2 Sabe usted que es el diagnostico organizacional



Fuente: Elaboración propia

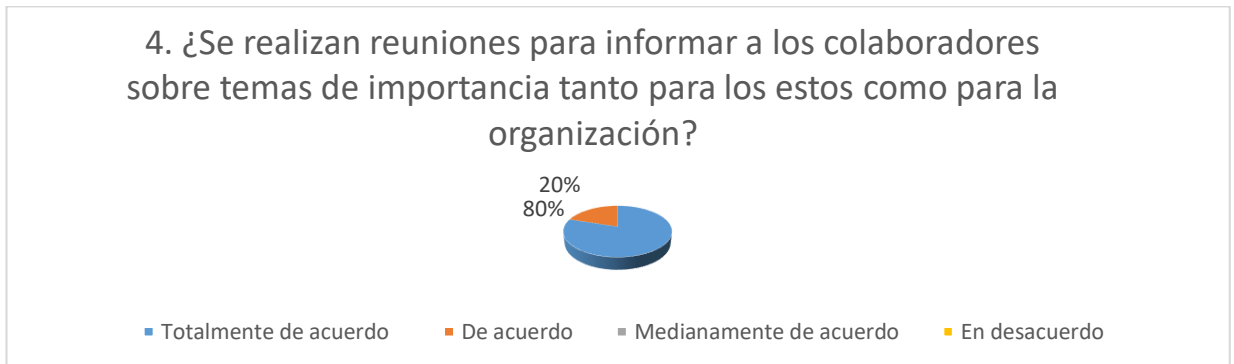


Gráfica 3 Cree que existe una buena comunicación entre los miembros de la empresa?



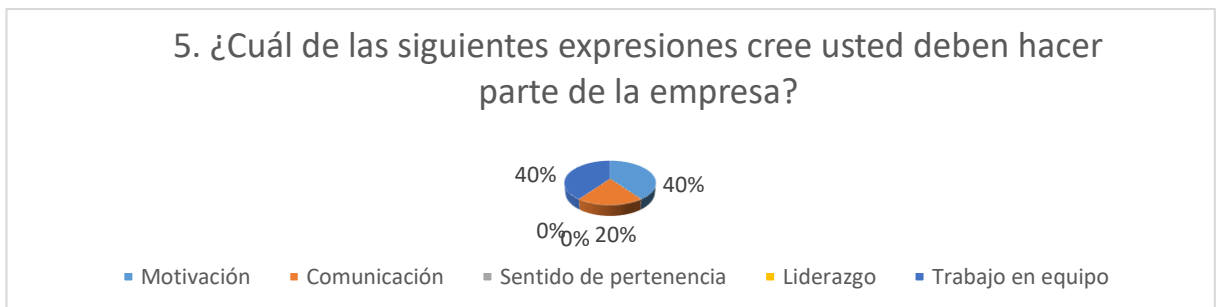
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 4 Se realizan reuniones para informar a los colaboradores sobre temas de importancia para la organización?



Fuente: Elaboración propia

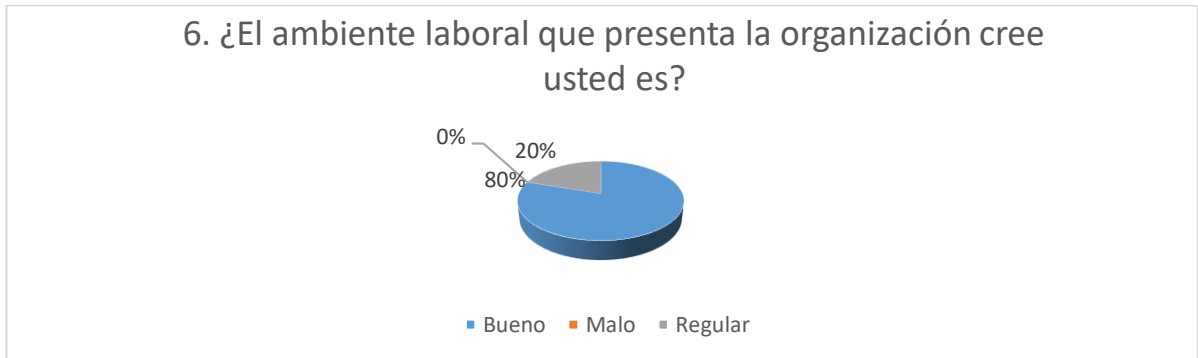
Gráfica 5 ¿Cuál de las siguientes expresiones cree usted deben hacer parte de la empresa?





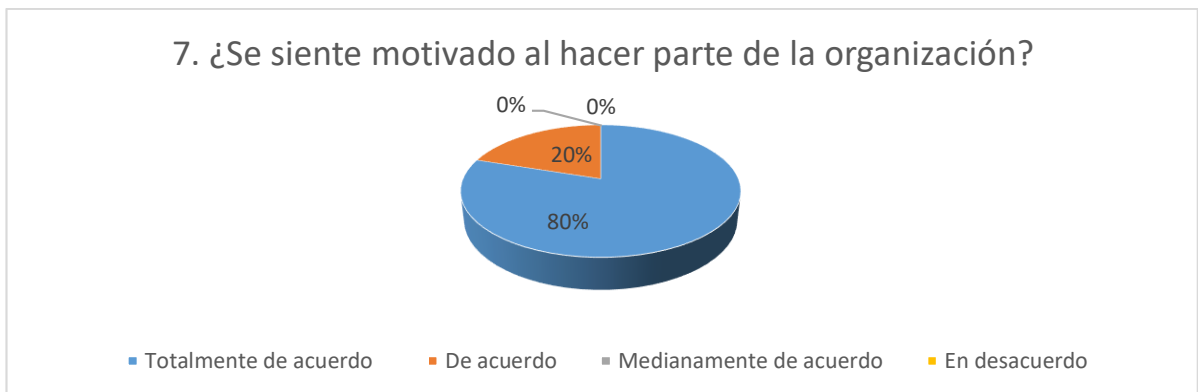
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 6 ¿El ambiente laboral que presenta la organización cree usted que es?



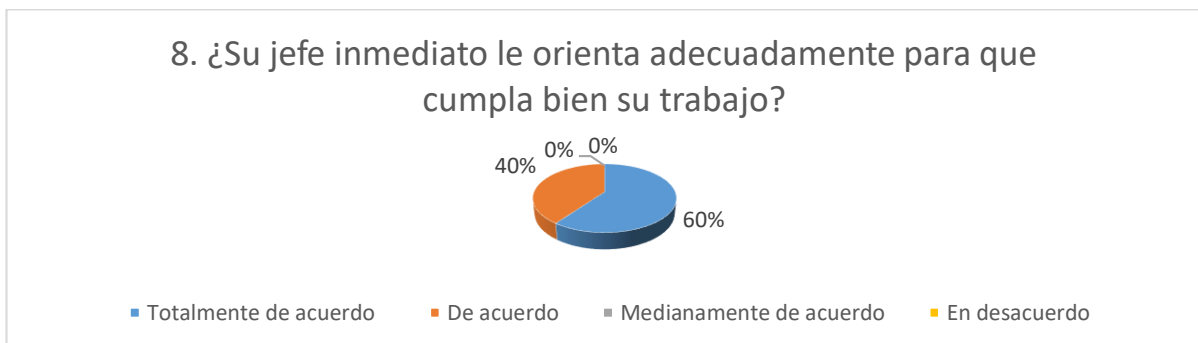
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 7 ¿se siente motivado al hacer parte de la organización?



Fuente: Elaboración propia

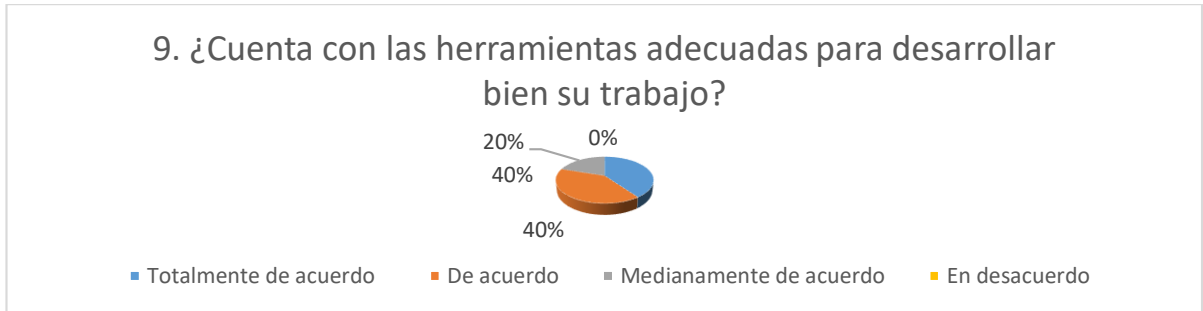
Gráfica 8 ¿Su jefe inmediato le orienta adecuadamente para que cumpla bien su trabajo?





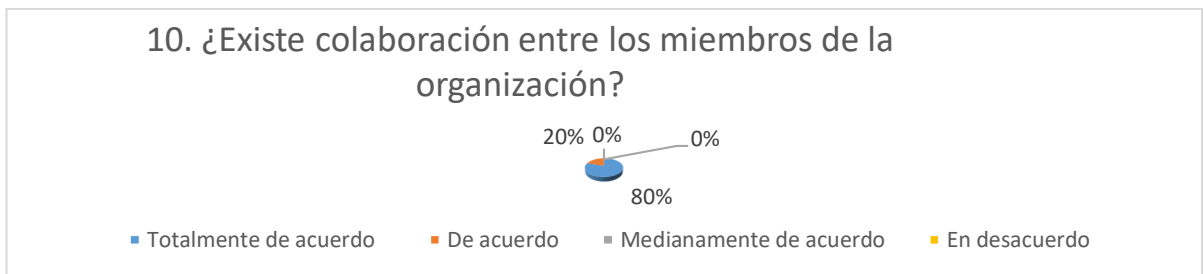
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 9 ¿Cuenta con las herramientas adecuadas para desarrollar bien su trabajo?



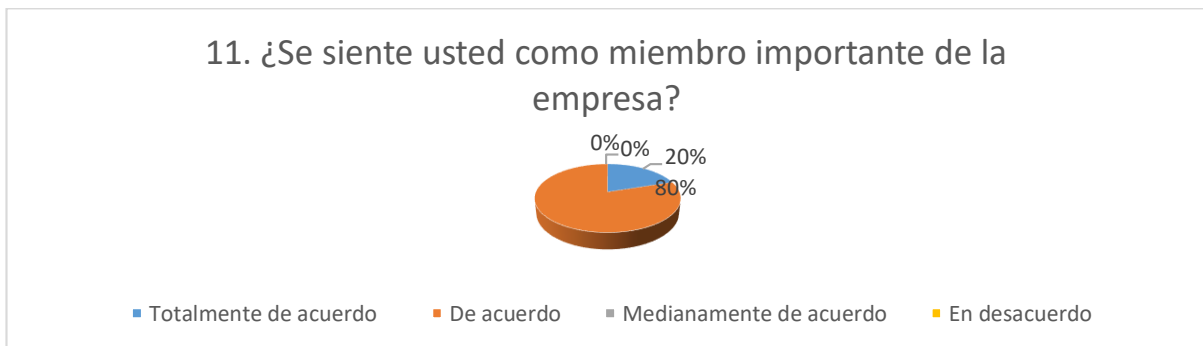
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 10 ¿Existe colaboración entre los miembros de la organización?



Fuente: Elaboración propia

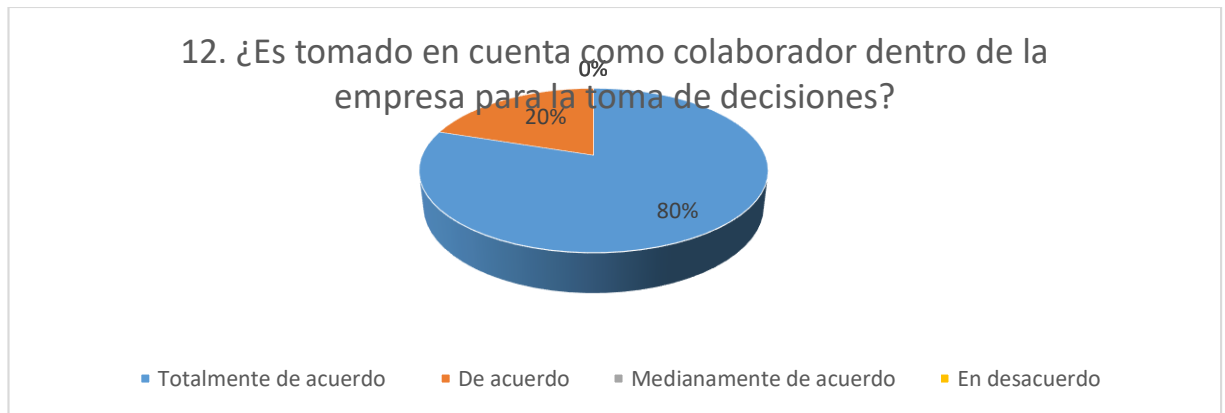
Gráfica 11 ¿Se siente usted como miembro importante de la empresa?



Fuente: Elaboración propia



Gráfica 12 ¿Es tomado en cuenta como colaborador dentro de la empresa para la toma de decisiones?



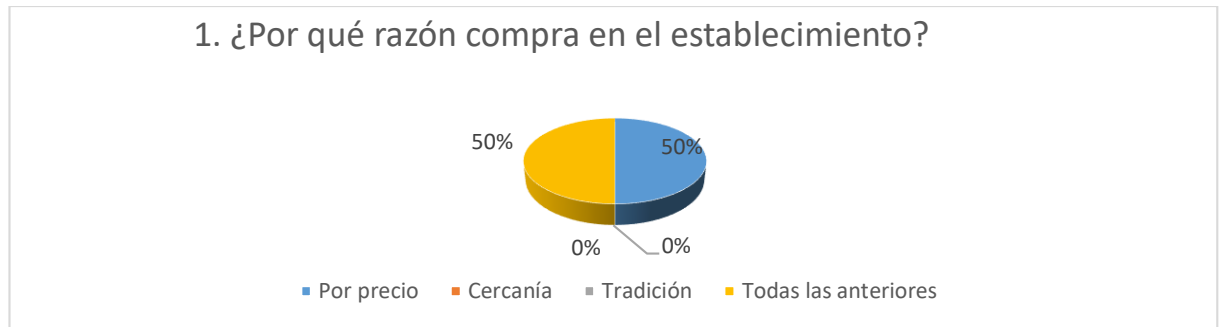
Fuente: Elaboración propia



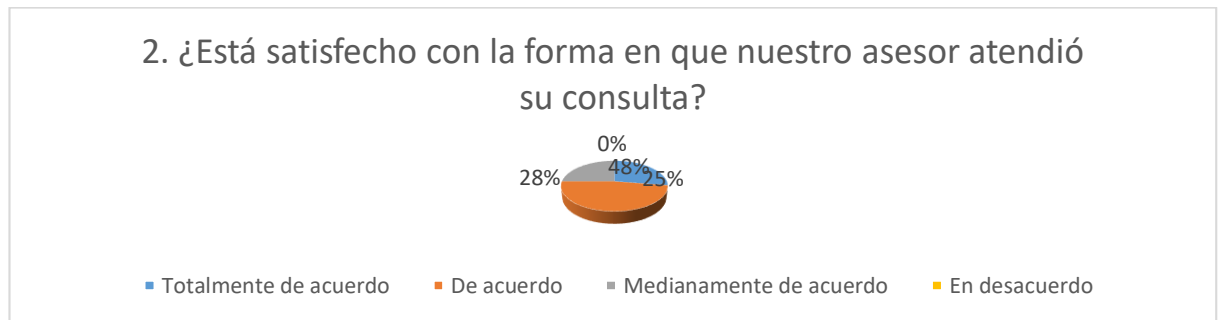
19.3 ENCUESTA N°2

Esta encuesta fue diseñada para los clientes de la empresa Multidomo Solutions con el fin de recolectar información, analizar sus puntos de vista y calificación.

Gráfica 13 ¿Por qué razón compra en este establecimiento?

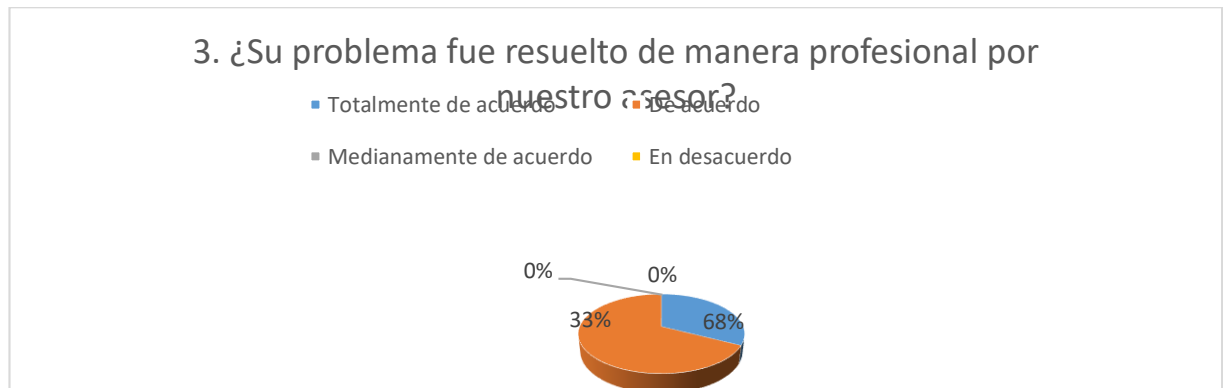


Fuente: Elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

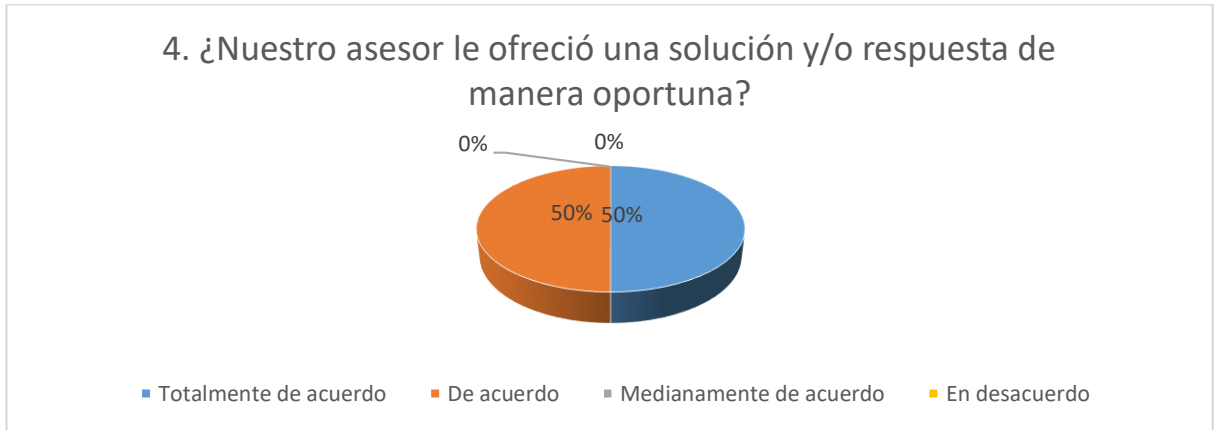
Gráfica 14 ¿Su problema fue resuelto de manera profesional por nuestro asesor?





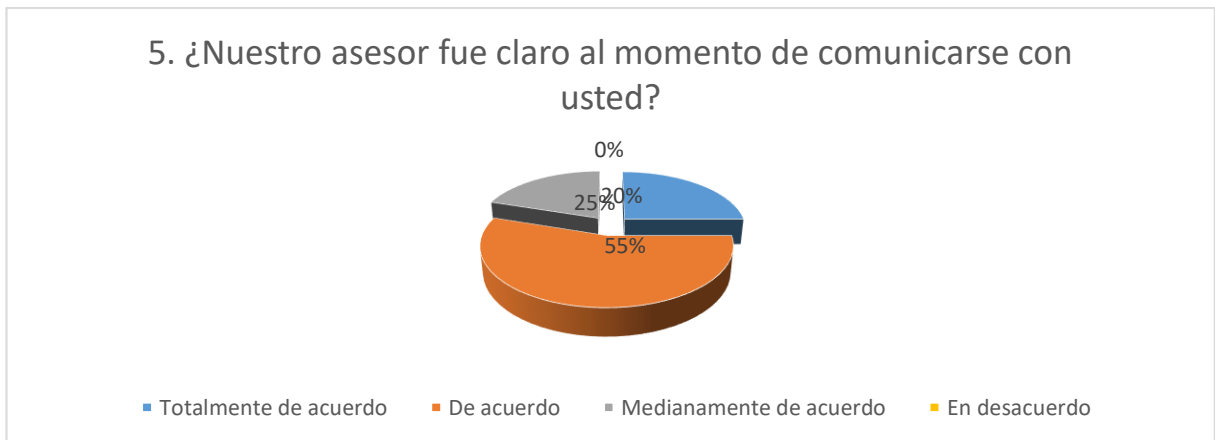
Fuente: Elaboración propia

Gráfica 15 ¿Nuestro asesor le ofreció una solución y/o respuesta de manera oportuna?



Fuente: Elaboración propia

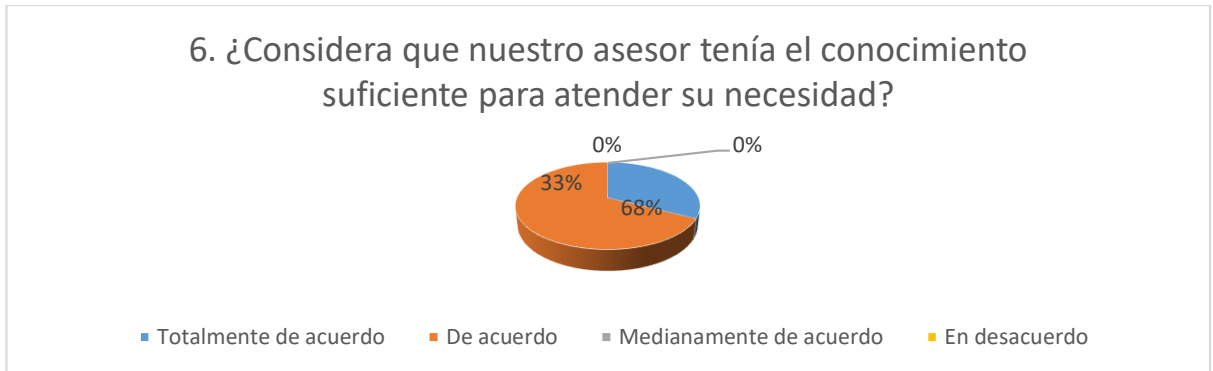
Gráfica 16 ¿Nuestro asesor fue claro al momento de comunicarse con usted?



Fuente: Elaboración propia

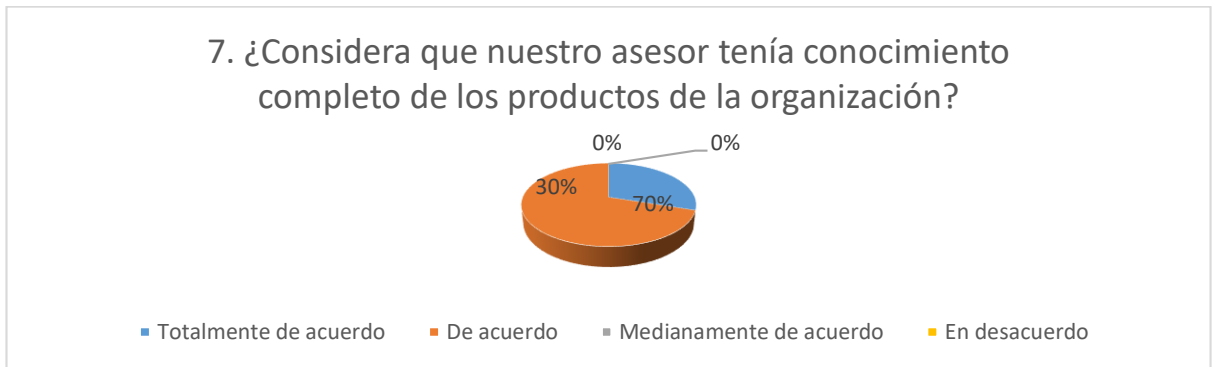


Gráfica 17 ¿Considera que nuestro asesor tenía el conocimiento suficiente para atender su necesidad?



Fuente: Elaboración propia

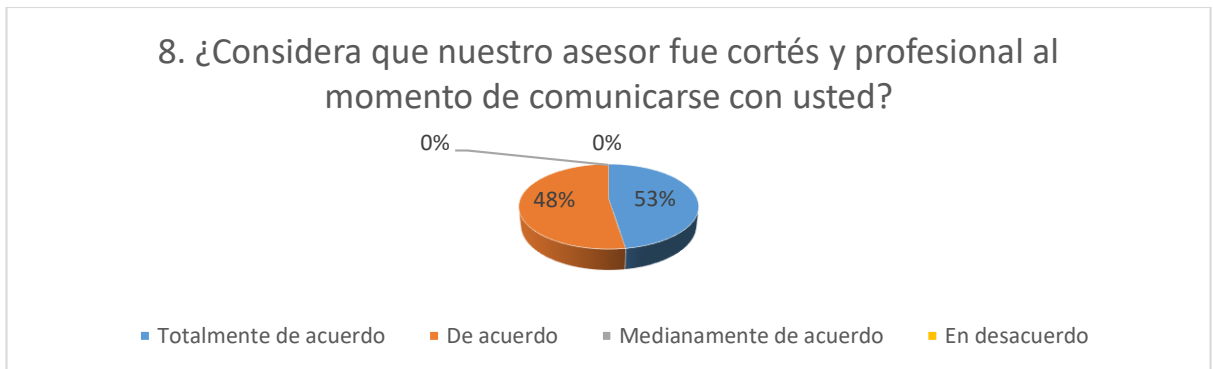
Gráfica 18 ¿Considera que nuestro asesor tenía conocimiento completo de los productos de la organización?



Fuente: Elaboración propia



Gráfica 19 ¿Considera que nuestro asesor fue cortés y profesional al momento de comunicarse con usted?



Fuente: Elaboración propia

Gráfica 20 ¿Nuestro representante la hizo sentir que es un cliente valioso para la organización?



Fuente: Elaboración propia



19.4 CARTA CON OBSERVACIONES



Señores
Universidad de Cundinamarca
Programa Administración de Empresas
Sede Girardot

Asunto: Observaciones de trabajo de grado

Me permito informar que ninguna de las personas que están integradas en el trabajo de grado denominado "PLAN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO PARA LA EMPRESA MULTIDOMO SOLUTIONS DE LA CIUDAD DE GIRARDOT-CUNDINAMARCA" hace parte de la empresa, simplemente están realizando su investigación y aportes a la empresa cumpliendo con requisitos académicos demandados por ustedes para la obtención de un título profesional, también cabe aclarar que la empresa Multidomo Solutions no cuenta con este plan estratégico y todo lo relacionado en este trabajo. Dar gracias a la oportunidad que nos brindan los estudiantes de realizar un nuevo aporte como herramienta fundamental en el crecimiento empresarial a MULTIDOMO SOLUTIONS.

Quedo atento a cualquier otro requerimiento o aclaración pertinente para nuevos procesos.

Cordialmente,

JOHAN FELIPE OSPINA PASTRANA
CC. 1.070.604.722 de Girardot C.
Representante Legal Multidomo S.

YESSIKA F. QUIROGA MORA
Psicóloga, TJP.N° 105056
Recursos Humanos Multidomo S.



19.5 CARTA AUTORIZACIÓN



NIT: 1070604722-8

Dirección: Mz 37 Casa 3 Barrio Altos del Peñón / Girardot- Cundinamarca

Teléfono: 300-561-5068

www.multidomosolutions.com

Girardot, Agosto 23 del año 2.021

Señores

COMITÉ TRABAJO DE GRADO DE LA UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA.

E.S.D.

REF: Autorización para realización de Plan De Direccionamiento Estratégico profesional Para La Empresa Multidomo Solutions Girardot.

El suscrito en mi calidad de Representante Legal de la empresa denominada **MULTIDOMO SOLUTIONS, Yo, JOHAN FELIPE OSPINA PASTRANA**, con cédula de ciudadanía No. 1.070.604.722, de Girardot Cundinamarca, en pleno uso de mis facultades legales e intelectuales, por medio de este documento a Ustedes mi dirijo respetuosamente con el objeto de dar mi autorización a los estudiantes de la Universidad de Cundinamarca **DIANA KATHERINE DONCEL HERRÁN**, con cédula de ciudadanía No. 1070597207 y **JAIVER ENRIQUE URIZA RODRÍGUEZ**, con cédula de ciudadanía No. 1070607006, para la realización del plan de direccionamiento estratégico en la empresa Multidomo Solutions, con carácter de prestación de servicios de seguridad y domótica. Legalmente constituida mediante cámara de comercio de Girardot Alto magdalena y Tequendama con fecha de matrícula Numero 91808 de enero 22 del 2019, con último año renovado 28 de mayo del 2021 domiciliada en la ciudad de Girardot Cundinamarca de nacionalidad colombiana.

Cordial saludo

JOHAN FELIPE OSPINA PASTRANA

CC. 1.070.604.722 de Girardot C.

Representante Legal Multidomo S.

YESSIKA F. QUIROGA MORA

Psicóloga, TJP.N° 105056

Recursos Humanos Multidomo S.

www.multidomosolutions.com - ventas@multidomosolutions.com

Manzana 37 casa 3 B/ Altos del peñon
3005615068