



**UNIVERSIDAD  
DEL AZUAY**

**DEPARTAMENTO DE POSGRADOS**

“Instalación de redes fijas y/o inalámbricas, así como dispositivos de seguridad como cámaras, alarmas para hogares y empresas.”

Trabajo de graduación previo a la obtención del título de  
Magíster en Administración de Empresas

**Autor:**

María Soledad Muñoz Montesinos

**Director:**

Juan Carlos Aguirre Quezada

**Cuenca – Ecuador**

**2023**

## **RESUMEN**

Este documento describe la creación de Redes Data, que ofrece instalación, consultoría, mantenimiento y venta de equipos de videovigilancia dirigida a hogares y empresas. El documento consta de 4 capítulos.

**Plan de Negocios:** se enfoca en posicionar a Redes Data como proveedor líder, ofreciendo seguridad a través de sistemas de videovigilancia, asegura productos certificados, a precios competitivos y opciones de pago.

**Marketing Estratégico:** identifica el mercado objetivo en donde Redes Data ofrecerá sus productos y servicios, centrándose en brindar seguridad y protección a los clientes.

**Gestión Estratégica:** enfatiza la inversión tecnológica, RRHH y alianzas, para ampliar el alcance de Redes Data. Aborda factores que afectan al negocio, como seguridad, políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ambientales y legales.

**Gestión Financiera:** analiza la viabilidad de la empresa a través de estados financieros. El estudio de mercado revela una demanda insatisfecha de soluciones de seguridad, brindando una oportunidad para los productos y servicios de Redes Data.

**Palabras Clave:** Seguridad; Video Vigilancia; Instalación; Dispositivos; Inseguridad; Redes.

## **ABSTRACT**

This document describes the creation of Redes Data, which offers installation, consulting, maintenance and sale of video surveillance equipment for homes and businesses. The document consists of 4 chapters. Business Plan: focused on positioning Redes Data as a leading provider, offering security through video surveillance systems. The company ensures certified products, competitive prices and payment options. Strategic Marketing: identified the target market where Redes Data will offer its products and services, focusing on providing security and protection to customers. Strategic Management: emphasized technological investment, HR and alliances to expand the scope of Redes Data. It addresses the factors that affect the business, such as security, political, economic, social, technological, environmental and legal.

Financial Management: analyzed the company's viability through financial statements. The market study revealed an unsatisfied demand for security solutions, providing an opportunity for Redes Data's products and services.

**Keywords:** Security; Video Monitoring; Installation; Devices; Insecurity; Networks.



## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN .....	1
Descripción de la empresa .....	1
Problemática y análisis de contexto .....	1
Objetivo General.....	2
Objetivos Específicos.....	3
Capítulo De Plan De Negocios E Investigación De Mercado.....	3
Capítulo De Marketing Estratégico.....	3
Capítulo De Dirección Estratégica De Mercado.....	3
Capítulo De Gerencia Financiera.....	3
Capítulo 1 - Análisis Estratégico e Identificación del Modelo de Negocio .....	5
Capítulo 2 – Estrategia Comercial .....	6
Capítulo 3 – Dirección Estratégica .....	8
Capítulo 4 – Dirección Financiera .....	9
CONCLUSIONES .....	11
Capítulo De Plan De Negocios E Investigación De Mercado.....	11
Capítulo De Marketing Estratégico.....	11
Capítulo De Dirección Estratégica De Mercado.....	12
Capítulo De Gerencia Financiera.....	13
RECOMENDACIONES .....	15
Capítulo De Plan De Negocios E Investigación De Mercado.....	15
Capítulo De Marketing Estratégico.....	15
Capítulo De Dirección Estratégica De Mercado .....	15
Capítulo De Gerencia Financiera.....	16

BIBLIOGRAFÍA .....	17
--------------------	----

## **TABLA DE ILUSTRACIONES**

	Pág.
Fig. 1 Estrategia Comercial	7
Fig. 2 Dirección Financiera	10

# INTRODUCCIÓN

## Descripción de la empresa

Redes Data es una empresa nueva que se especializa en la instalación de redes fijas y/o inalámbricas, así como en la implementación de dispositivos de seguridad para hogares y empresas. Nos dedicamos a brindar soluciones completas y confiables para garantizar la conectividad y protección de nuestros clientes, contamos con un equipo de técnico en redes y seguridad que cuentan con experiencia en el diseño, instalación y configuración de infraestructuras de red, tanto cableadas como inalámbricas, adicionalmente trabajamos con las tecnologías más avanzadas del mercado y nos adaptamos a las necesidades específicas de cada cliente.

Redes Data se encarga de la implementación de redes cableadas, asegurando una conexión estable y de alta velocidad, realizamos el tendido de cables, la configuración de los dispositivos de red, como switches y routers, y optimizamos el rendimiento de la red, también diseñamos y desplegamos redes wifi eficientes y seguras, adaptadas a las características de cada espacio, realizamos un estudio de cobertura, instalamos puntos de acceso estratégico y configuramos las medidas de seguridad necesarias para proteger la red de accesos no autorizados. Además ofrecemos una amplia gama de dispositivos de seguridad para hogares y empresas, entre ellos se encuentran sistemas de cámaras de vigilancia, alarmas contra intrusos, sistemas de control de acceso y sensores de movimiento.

Redes Data se basa en la calidad, la confiabilidad y la satisfacción del cliente, por lo que ofreceremos soluciones personalizadas que se ajustan al presupuesto y objetivos de nuestros clientes.

## Problemática y análisis de contexto

En Ecuador, al igual que en muchos países del mundo, existen diversos desafíos en cuanto a la seguridad; Cuenca, una de las ciudades más importantes de Ecuador, también enfrenta desafíos en materia de seguridad. Algunas de las problemáticas específicas en Cuenca pueden incluir:

Robos y hurtos: Cuenca no está exenta de la delincuencia común, y los robos y hurtos a personas, hogares y vehículos, estas una de las preocupaciones constante en la Ciudad.

Violencia urbana: Aunque Cuenca generalmente se considera una ciudad segura en comparación con otras ciudades más grandes del país, la violencia urbana, como peleas callejeras o confrontaciones entre grupos, puede ocurrir.

Microtráfico de drogas: Al igual que en otras ciudades, el microtráfico de drogas puede ser un problema en Cuenca. La venta y consumo de sustancias ilegales pueden generar conflictos y contribuir a la inseguridad.

En noticia de Diario El Mercurio, William Egas, jefe de Policía Distrito Sur, asegura que en el primer cuatrimestre del 2023, los robos están entre los delitos que más preocupan a la población y generan una sensación de inseguridad. El tercer delito con más frecuencia es el robo a viviendas con un 14 % de incidencia y son robos de oportunidad como se conoce, pues la Policía sabe que son cometidos por grupos delincuenciales organizados, “Ingresan a los domicilios, bodegas, locales comerciales durante la noche, por lo que es muy necesario coordinar con la ciudadanía alternativas de seguridad”, como la instalación de cámaras, circuitos cerrados, alarmas domiciliarias y comunitarias. (Fabián Orellana, Diario El Mercurio, 2023).

De igual manera en el artículo de Diario Primicias, se dice que Cuenca cerró el 2022 con un incremento significativo de muertes violentas y robos a domicilios, personas y viviendas. En ese contexto, la capital azuaya, al igual que otros gobiernos locales, aumentaron su gasto en seguridad. Según el Portal de Compras Públicas, en 2021, el Consejo de Seguridad Ciudadana de Cuenca realizó siete procesos de contratación sobre seguridad, por un monto de USD555.669, para el 2022 este rubro se triplicó y llegó a USD 1,5 millones, destinados a nueve procesos. (Jackeline Beltrán, Primicias, 2022).

La problemática que se detectada hace transcendental tener dispositivos de seguridad en hogares y negocios para la seguridad y protección de personas y propiedades, dichos dispositivos se ha convertido en una herramienta importante para disuadir y prevenir actos delictivos, así como para proporcionar pruebas en caso de que se produzca algún delito

## **Objetivo General**

El objetivo de este proyecto es crear una empresa que se dedique a la instalación de redes fijas y/o inalámbricas, así como dispositivos de seguridad como cámaras de video vigilancia, alarmas para hogares y empresas, en el que se ofrezcan servicios especializados en el ámbito de las telecomunicaciones y la seguridad, para esto se darán soluciones de conectividad, que implique ofrecer servicios de diseño, instalación y configuración de redes, asegurando una

conexión estable y de alta calidad, así como también asesorar a los clientes sobre las mejores opciones de seguridad, instalación de dispositivos de manera profesional y garantizar su funcionamiento adecuado, satisfaciendo las necesidades del cliente.

Adicionalmente es importante brindar soporte técnico y servicio postventa a los clientes, ya que la empresa ofrecerá servicios de soporte técnico continuo y mantenimiento de las redes y dispositivos de seguridad, con esto se cerciorara que los clientes reciban asistencia adecuada en caso de problemas técnicos o actualizaciones futuras a las redes o dispositivos

### **Objetivos Específicos**

#### **Plan De Negocios E Investigación De Mercado**

Implementar tecnologías innovadoras para redes fijas e inalámbricas que mejoren la calidad y eficiencia de los servicios ofrecidos por Redes Data.

Posicionarse en el mercado a corto plazo como líder en soluciones de video vigilancia y redes, mediante una estrategia de marketing efectiva y una atención al cliente destacada

#### **Marketing Estratégico**

Captar y fidelizar clientes en el mercado objetivo (hogares, conjuntos habitacionales y empresas pequeñas) mediante el desarrollo de estrategias de promoción efectivas en redes sociales, sitio web y visitas personalizadas.

Mejorar la percepción de la marca Redes Data como un proveedor confiable y seguro, enfocándose en la atención al cliente y brindando servicio técnico con garantía.

#### **Dirección Estratégica De Mercado**

Establecer alianzas estratégicas con empresas de tecnología y proveedores de servicios de seguridad reconocidos para mejorar la oferta de productos y servicios de Redes Data

Desarrollar una cultura de mejora continua y capacitación constante para el equipo de trabajo, con el objetivo de fortalecer las habilidades técnicas y de servicio al cliente, y lograr un aumento en la satisfacción del cliente.

#### **Gerencia Financiera**

Gestionar adecuadamente el flujo de caja y los compromisos financieros para garantizar la estabilidad y sostenibilidad del proyecto Redes Data a largo plazo.

Obtener un crecimiento constante de los indicadores de rentabilidad, como el margen de utilidad neta y el margen operativo, mediante una gestión eficiente de costes y una optimización de los ingresos generados por la empresa.

## Capítulo 1 - Análisis Estratégico e Identificación del Modelo de

### Negocio

En este capítulo se ha desarrollado un Plan de Negocios para una empresa cuyo nombre será Redes Data, que ofrece el servicio de instalación, asesoramiento, mantenimiento y venta de equipos de video vigilancia y redes fijas o inalámbricas. Su objetivo es ayudar a hogares y empresas a prevenir posibles pérdidas económicas por hurtos o robos a través del monitoreo remoto de sus propiedades.

Redes Data ofrece productos certificados e implementados por personal altamente capacitado, así como precios competitivos y diversas opciones de pago para nuestros clientes.

Su misión será proporcionar servicios de seguridad y control a través de la implementación de sistemas de video vigilancia, buscando convertirse en la empresa líder en soluciones informáticas integrales, brindando un alto nivel de servicio y soluciones personalizadas para sus clientes.

Nuestros valores fundamentales incluyen realizar nuestro trabajo de manera óptima y conveniente para nuestros clientes, mantener una comunicación sincera y valorar la diversidad en los productos adquiridos por nuestros clientes.

Nuestros objetivos estratégicos se centran en la implementación de tecnologías innovadoras para redes fijas o inalámbricas, y posicionarnos en el mercado a corto plazo, para lograrlo, nos enfocaremos en facilitar la conexión entre dispositivos, ofrecer productos y servicios de alta calidad, y adaptarnos a las necesidades cambiantes de nuestros clientes.

Además, hemos realizado un análisis DAFO que nos permitirá diseñar estrategias efectivas para el crecimiento y la competitividad en el mercado.

La forma jurídica de nuestra compañía será una Compañía Limitada (Cía. Ltda.) de acuerdo con la legislación ecuatoriana. Esto nos brindará una responsabilidad limitada hasta el monto de nuestras aportaciones individuales.

En resumen, este plan de negocios busca establecer una empresa líder en soluciones de video vigilancia y redes, brindando servicios de calidad, adaptados a las necesidades de nuestros clientes y cumpliendo con todas las obligaciones legales y fiscales correspondientes.

## Capítulo 2 – Estrategia Comercial

Este capítulo se enfoca en ofrecer un análisis y recomendaciones para Redes Data, una empresa nueva, cuyo objetivo es captar clientes en un mercado competitivo y en constante evolución.

Para lograr este objetivo, se ha identificado el segmento de mercado en el cual Redes Data enfocará sus esfuerzos: hogares, conjuntos habitacionales y empresas pequeñas. Estos sectores representan una gran oportunidad de negocio, ya que existe una creciente demanda de servicios de transmisión de datos, conexiones a Internet y seguridad. La estrategia de la empresa se basará en ofrecer precios competitivos sin comprometer la calidad de los productos y servicios.

El posicionamiento de Redes Data se centrará en brindar seguridad para hogares, conjuntos habitacionales y empresas, protegiéndolos de la intrusión y garantizando la calidad de los productos. Se enfatizará la atención al cliente y se ofrecerá servicio técnico garantizado.

Se han desarrollado protopersonas para identificar y comprender mejor a los consumidores potenciales de Redes Data, y se ha utilizado el mapa de experiencia del cliente para visualizar el proceso por el cual los clientes alcanzan sus objetivos y detectar puntos críticos.

La estrategia de las 4P's se ha aplicado de la siguiente manera:

**Producto/Servicio:** Redes Data ofrecerá instalación de redes fijas e inalámbricas, equipos de video vigilancia y servicio de mantenimiento. Se brindará flexibilidad al permitir a los clientes personalizar sus servicios con accesorios adicionales.

**Precio:** Se establecerán precios competitivos teniendo en cuenta los costos, la competencia y las necesidades del mercado.

**Plaza:** Se dispondrá de un local físico donde los clientes podrán adquirir los productos y servicios, además de ofrecer la opción de compra en línea y visitas personalizadas a los clientes.

**Promoción:** Se utilizarán diversas estrategias de promoción, como redes sociales, el sitio web de la empresa, visitas personalizadas y testimonios de clientes satisfechos.

Se concluye con las recomendaciones de los consumidores que se han tenido en cuenta para mejorar el prototipo inicial y adaptar la estrategia a las necesidades y preferencias del mercado, donde se indica que se debe brindar servicio técnico con garantía, ofrecer características adicionales en los productos, mantener precios accesibles, tener un showroom físico, ampliar los canales de distribución y promover los productos a través de medios digitales.

En resumen, el plan estratégico de marketing para Redes Data se centra en captar clientes en el mercado de instalación de redes y video vigilancia, brindando seguridad y calidad a precios competitivos. La empresa buscará posicionarse en el mercado a través de una estrategia integral que incluya la identificación de segmentos de mercado, el desarrollo de protopersonas, la implementación de las 4P's y la consideración de las recomendaciones de los consumidores

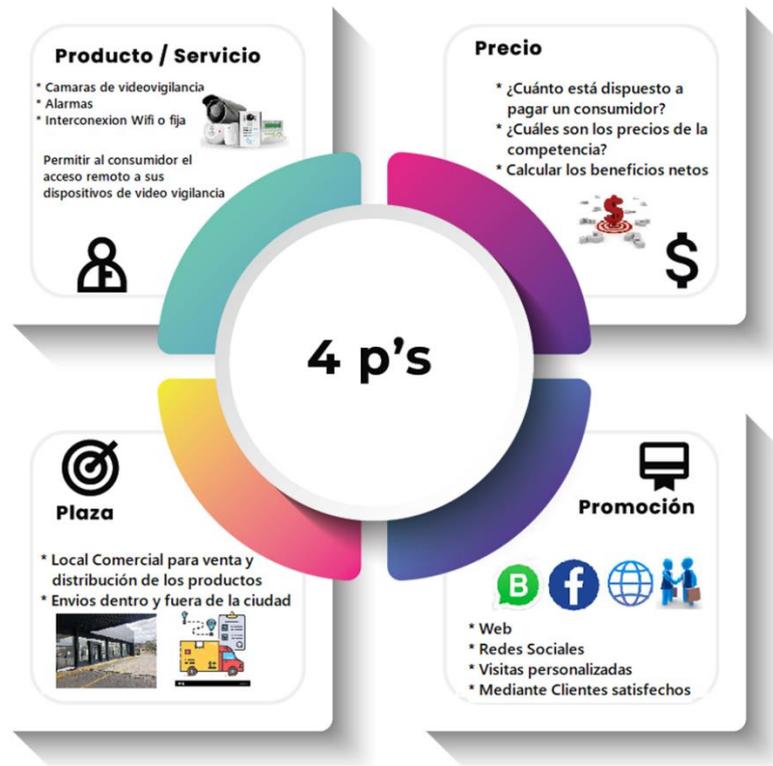


Fig. 1. Estrategia Comercial

## Capítulo 3 – Dirección Estratégica

Este capítulo presenta como objetivo invertir en tecnología, talento humano y asociaciones empresariales, para expandir su alcance y diversificar sus ofertas. En este capítulo también se discute varios factores que afectan el negocio de una empresa como la seguridad en Ecuador, amenazas políticas, económicas, sociales, tecnológicas, así como factores ambientales y legales.

Para lograr sus objetivos estratégicos, Redes Data se centrará en varios roles estratégicos, como la búsqueda de ventajas competitivas, el desarrollo de estrategias de mercado, el análisis de las tendencias de los clientes, la investigación de mercado, la construcción de una marca sólida, el servicio como diferenciación y la mejora constante del modelo y concepto de empresa.

Este plan estratégico se basa en tres áreas principales: Marketing, Ventas y Servicio Técnico. Cada área tiene objetivos específicos, que a su vez se desglosan en políticas y estrategias concretas. Por ejemplo, en el área de Marketing, se promocionarán los productos y la empresa a través de catálogos físicos y virtuales, así como mediante el uso de redes sociales y una página web.

La integración del talento humano es fundamental en la ejecución de este plan estratégico, por lo que se implementarán incentivos económicos para motivar al personal a alcanzar metas de ventas.

En resumen, el plan estratégico de Redes Data tiene como objetivo principal convertirse en líder en soluciones informáticas integrales. Para lograrlo, se enfocará en promocionar sus productos y servicios, expandir su presencia en el mercado, adaptarse a las necesidades de los clientes, mejorar la experiencia del servicio técnico y fortalecer su marca. Con la implementación efectiva de este plan, Redes Data se posicionará como una empresa competitiva y exitosa en el mercado de las redes y la video vigilancia.

## Capítulo 4 – Dirección Financiera

En este capítulo de Gerencia Financiera, se analiza la viabilidad económica y financiera del proyecto a través de estados financieros como el balance de situación, el estado de pérdidas y ganancias, y los flujos de efectivo, entre otros. Además, se realizó un estudio de mercado para conocer las características y necesidades de los clientes potenciales.

Con base en la información obtenida, se identificó que el mercado actual presenta una demanda insatisfecha en cuanto a la seguridad, lo cual brinda una oportunidad para la comercialización e instalación de alarmas para hogares y empresas

En términos de inversión inicial, se cuenta con capital propio y se planea solicitar un crédito a la banca privada. Además, se considera un inventario inicial de mercaderías y se fundamentan los sueldos y salarios para el personal.

Los gastos de ventas y administrativos, así como las depreciaciones, se tienen en cuenta en el análisis financiero. Se elabora una tabla de amortización para el crédito solicitado, considerando la tasa de interés vigente del 16,77% y 5 años de plazo.

El balance de situación inicial muestra una estructura financiera equilibrada, aunque se proyecta un aumento en los compromisos financieros en los próximos años. Los indicadores financieros muestran una situación financiera estable, con buenos niveles de liquidez y una capacidad creciente para cubrir los gastos de intereses.

El Estado de Pérdidas y Ganancias muestran los ingresos y gastos generados por la empresa. Los indicadores de rentabilidad, como el margen de utilidad bruta en ventas y el margen de utilidad neta, indican que la empresa ha mantenido un buen control de sus costos y ha logrado obtener beneficios en relación con sus ingresos. El margen operativo ha mejorado a lo largo del tiempo, lo que demuestra eficiencia en la gestión de costos.

En resumen, el proyecto Redes Data tiene una sólida base financiera y se encuentra en una posición favorable para captar clientes en el mercado de instalación de redes y equipos de video vigilancia. Se recomienda una gestión adecuada del flujo de caja y los compromisos financieros para garantizar la estabilidad y sostenibilidad del proyecto a largo plazo.

FLUJO DEL PROYECTO											
RUBRO	Año Inicial	Año 1	Año 2	Año 3	Año 4	Año 5	Año 6	Año 7	Año 8	Año 9	Año 10
<b>INVERSIÓN</b>											
Inicial											
Inversión inicial	- 78.995,00										
Inversión capital de trabajo	- 65.000,00										
<b>INGRESOS</b>	- 143.995,00	96.794,75	116.153,70	139.384,44	167.261,33	200.713,59	240.856,31	289.027,57	346.833,09	416.199,71	499.439,65
<b>Total Ingresos</b>		<b>96.794,75</b>	<b>116.153,70</b>	<b>139.384,44</b>	<b>167.261,33</b>	<b>200.713,59</b>	<b>240.856,31</b>	<b>289.027,57</b>	<b>346.833,09</b>	<b>416.199,71</b>	<b>499.439,65</b>
(-) Costos Administrativos		24.246,52	25.458,85	26.731,79	28.068,38	29.471,80	30.945,39	32.492,66	34.117,29	35.823,15	37.614,31
(-) Costos Mantenimiento y Ventas		19.775,84	21.064,63	21.474,07	21.891,29	22.368,42	22.916,98	23.547,81	24.273,27	25.107,55	25.149,26
(-) Costos Financieros		5.505,64	4.621,24	3.576,57	2.342,59	885,01	-	-	-	-	-
(-) Depreciación		2.547,33	2.547,33	2.847,34	1.614,00	1.614,00	214,00	214,00	214,00	214,00	214,00
<b>Total Egresos Operación</b>	- 143.995,00	<b>27.828,81</b>	<b>28.233,20</b>	<b>27.897,98</b>	<b>25.847,89</b>	<b>24.867,43</b>	<b>23.130,98</b>	<b>23.761,81</b>	<b>24.487,27</b>	<b>25.321,55</b>	<b>25.363,26</b>
<b>UTILIDAD ANTES DE BENEFICIOS</b>		<b>68.965,94</b>	<b>87.920,50</b>	<b>111.486,46</b>	<b>141.413,44</b>	<b>175.846,16</b>	<b>217.725,34</b>	<b>265.265,76</b>	<b>322.345,82</b>	<b>390.878,16</b>	<b>474.076,39</b>
15% UTILIDAD TRABAJADORES		10.344,89	13.188,08	16.722,97	21.212,02	26.376,92	32.658,80	39.789,86	48.351,87	58.631,72	71.111,46
<b>UTILIDAD ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>58.621,05</b>	<b>74.732,43</b>	<b>94.763,49</b>	<b>120.201,42</b>	<b>149.469,24</b>	<b>185.066,54</b>	<b>225.475,90</b>	<b>273.993,95</b>	<b>332.246,43</b>	<b>402.964,93</b>
25% IMPUESTO A LA RENTA		14.655,26	18.683,11	23.690,87	30.050,36	37.367,31	46.266,63	56.368,97	68.498,49	83.061,61	100.741,23
<b>UTILIDAD NETA</b>		<b>43.965,79</b>	<b>56.049,32</b>	<b>71.072,62</b>	<b>90.151,07</b>	<b>112.101,93</b>	<b>138.799,90</b>	<b>169.106,92</b>	<b>205.495,46</b>	<b>249.184,83</b>	<b>302.223,70</b>
(+) Depreciación		2.547,33	2.547,33	2.847,34	1.614,00	1.614,00	214,00	214,00	214,00	214,00	214,00
(-) Capital		4.880,57	5.764,97	6.809,64	8.043,62	885,01	-	-	-	-	-
<b>Flujo con Proyecto</b>	- 143.995,00	<b>41.632,55</b>	<b>52.831,68</b>	<b>67.110,32</b>	<b>83.721,45</b>	<b>112.830,91</b>	<b>139.013,90</b>	<b>169.320,92</b>	<b>205.709,46</b>	<b>249.398,83</b>	<b>302.437,70</b>
VPN		433.329,70									
TIR		50,10%									
WACC		14,46%									

Fig. 2. Dirección Financiera

## CONCLUSIONES

La viabilidad del proyecto Redes Data se lo analiza desde cuatro capítulos, los mismos que se detallan a continuación:

- Plan de Negocios e Investigación de Mercado
- Marketing Estratégico
- Dirección Estratégica Empresarial
- Gerencia Financiera

### Plan De Negocios E Investigación De Mercado

En conclusión, la idea de negocio se presenta como una solución integral para la seguridad de hogares y empresas a través de la instalación, asesoramiento, mantenimiento y venta de equipos de video vigilancia y redes. La propuesta destaca por su enfoque en la prevención de robos y daños a los bienes mediante el monitoreo constante de estos dispositivos.

La empresa se compromete a brindar a sus clientes acceso inmediato a sus sistemas de video vigilancia, proporcionando seguridad y control en todo momento. Para lograrlo, se asegura de ofrecer productos certificados y servicios implementados por un personal altamente capacitado.

Además, se destaca la competitividad de la empresa al ofrecer precios más bajos que la competencia y opciones de pago convenientes para los clientes. Esto se complementa con la implementación de tecnologías innovadoras, que permiten a la empresa posicionarse rápidamente en el mercado y adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes.

En resumen, la propuesta de negocio busca cubrir una demanda creciente en el sector de la seguridad, brindando soluciones integrales y de calidad. Con su enfoque en la prevención y el servicio al cliente, la empresa se posiciona como una opción confiable y eficiente en el mercado de los dispositivos de video vigilancia y de redes.

### Marketing Estratégico

En conclusión, el capítulo de Marketing Estratégico resalta la importancia de planificar el futuro de la empresa en función de las demandas del mercado. Para el proyecto de Redes Data, una empresa dedicada a la instalación de redes y equipos de video vigilancia, resulta crucial

enfocarse en captar clientes en hogares, conjuntos habitacionales y empresas de diversos tamaños, ofreciendo productos y servicios de calidad a precios competitivos.

Se destaca la relevancia de la segmentación del mercado y se identifican las protopersonas como los posibles consumidores o clientes de la empresa. Además, se utiliza el mapa de viaje del cliente para comprender el proceso que atraviesa para lograr sus objetivos.

En relación a la estrategia de las 4P's, se mencionan las variables tradicionales del marketing: producto/servicio, precio, plaza y promoción. Redes Data ofrece servicios de instalación de redes, equipos de video vigilancia y servicio de mantenimiento. El precio se determina considerando factores como el mercado y la competencia, mientras que la plaza incluye tanto la ubicación física de la empresa como la venta a través de diferentes canales. La promoción se realiza mediante redes sociales, el sitio web de la empresa, visitas personalizadas y testimonios de clientes satisfechos.

Además, se presentan recomendaciones provenientes de los consumidores a los que se les consultó con el objetivo de mejorar la estrategia inicial de las 4P's. Estas recomendaciones incluyen brindar servicio técnico y garantía, ofrecer precios accesibles, habilitar ventas en línea y compartir testimonios de clientes satisfechos.

En resumen, la estrategia de marketing de Redes Data se basa en ofrecer una amplia variedad de productos y servicios, promocionarse de manera efectiva y mantener precios competitivos.

### **Dirección Estratégica De Mercado**

En conclusión, el capítulo de Dirección Estratégica juega un papel fundamental en el éxito de un proyecto como Redes Data. La aplicación de una estrategia efectiva permite a la empresa adaptarse al entorno competitivo y lograr sus metas de posicionamiento en el mercado de instalación de redes y equipos de video vigilancia.

La dirección estratégica implica identificar roles estratégicos clave, como la búsqueda de ventaja competitiva, la formulación de estrategias de mercado, el análisis de tendencias de los clientes, la investigación de mercado, la construcción de una marca sólida, el enfoque en la diferenciación del servicio y la mejora del modelo de negocio.

En cuanto a la planificación, se establecen áreas clave como el marketing, las ventas y el servicio técnico, cada una con objetivos específicos y políticas estratégicas para alcanzarlos. En marketing, se plantea una promoción masiva de productos, aprovechando las redes sociales y una página web, así como la apertura de un local comercial físico. En ventas, se propone la

realización de ventas a domicilio, la incursión en compras públicas y la oferta de opciones de financiamiento. En el área de servicio técnico, se busca adaptarse a las necesidades de los clientes, reducir los tiempos de entrega y ofrecer garantía en los servicios.

Además, se destaca la importancia de la integración de las áreas clave, estableciendo pautas de reclutamiento, selección y motivación del talento humano en cada una de ellas. El personal capacitado y motivado desempeña un papel vital en la implementación exitosa de la estrategia y en la entrega de un servicio de calidad a los clientes.

En resumen, la dirección estratégica es un componente esencial para que Redes Data se posicione en el mercado de instalación de redes y equipos de video vigilancia. La formulación e implementación de una estrategia efectiva, junto con la planificación adecuada y la integración de las áreas clave, permitirán a la empresa adaptarse al entorno competitivo y alcanzar sus metas comerciales.

### **Gerencia Financiera**

En este capítulo se analiza la situación financiera del proyecto por lo que para determinar la viabilidad del proyecto, se han analizado aspectos económicos y financieros mediante la elaboración de estados financieros como el balance de situación inicial, el estado de pérdidas y ganancias, y los flujos de efectivo.

A través del estudio de mercado realizado, se identificó que existe una demanda insatisfecha en el sector de video vigilancia, lo cual representa una oportunidad para el proyecto. La sensación de inseguridad en la población y la importancia de contar con sistemas de seguridad adecuados en hogares y empresas respaldan la viabilidad y comercialización de los productos y servicios ofrecidos por Redes Data.

En el proyecto se incluye diferentes roles y responsabilidades, como el gerente, el asistente de contabilidad, el vendedor y el instalador. Estos roles son fundamentales para el correcto funcionamiento de la empresa y para brindar un servicio de calidad a los clientes.

En cuanto a los gastos y costos, se han identificado los gastos de ventas y los gastos administrativos necesarios para la operación de la empresa. También se ha considerado la depreciación de los activos fijos, lo cual afecta los estados financieros y refleja el valor contable neto de los activos de la empresa.

La solicitud de un crédito a la banca privada ha sido contemplada en el proyecto, y se ha establecido una tabla de amortización para calcular los pagos y los intereses generados por el préstamo.

El análisis de los balances de situación inicial muestra que la empresa cuenta con activos como maquinaria, equipos y vehículos, los cuales se van depreciando con el tiempo. Por otro lado, existen pasivos como cuentas por pagar y préstamos bancarios, lo cual implica compromisos financieros. Sin embargo, se observa una estructura financiera equilibrada y un patrimonio inicial que se mantiene constante en los próximos años.

En términos de liquidez, los indicadores muestran que el proyecto Redes Data se encuentra en un buen nivel, aunque ha mostrado una ligera disminución en los últimos años. El índice de endeudamiento ha advertido, lo que indica que la empresa está asumiendo más deuda en relación con su patrimonio neto.

En conclusión, el proyecto Redes Data presenta una interesante propuesta en un sector competitivo y en constante evolución. Los análisis económicos y financieros realizados respaldan su viabilidad, siempre y cuando se realice una gestión adecuada de los recursos y se mantenga un enfoque en la satisfacción de los clientes.

## **RECOMENDACIONES**

Se plantea para cada capítulo las siguientes recomendaciones.

### **Plan De Negocios E Investigación De Mercado**

Dentro de las recomendaciones que se plantean está el desarrollar un plan de marketing sólido, para garantizar el éxito de la empresa, esto incluye identificar y segmentar adecuadamente el mercado objetivo, destacando los beneficios clave de los productos y servicios ofrecidos. Se deben utilizar diferentes canales de comunicación, como publicidad en línea, redes sociales y relaciones públicas, para promover la empresa y llegar a clientes potenciales, se debería considerar la posibilidad de establecer alianzas con empresas complementarias o proveedores de servicios relacionados.

También se recomienda ofrecer capacitación continua al personal, dado que se busca destacar por la calidad de los servicios y productos, mantenerse al tanto de las últimas tecnologías y tendencias en el campo de la video vigilancia y las redes permitirá brindar un servicio de alta calidad y asegurarse de que los clientes estén satisfechos.

En general, implementar estas recomendaciones permitirá a la empresa fortalecer su posición en el mercado, captar y retener clientes, y mantenerse al día con las demandas y expectativas cambiantes de la industria de la seguridad y las redes.

### **Marketing Estratégico**

Las recomendaciones que se plantean como Estrategia de Marketing son:

- Fidelizar al mayor número de clientes posible.
- Ampliar nuestra cartera de clientes.
- Ampliar la cartera de productos mediante la negociación con nuevos proveedores en el momento en que mejore nuestra posición en el mercado.

### **Dirección Estratégica De Mercado**

Redes Data como empresa nueva se recomienda que invierta en la adquisición de equipos de alta calidad y proporcionar a sus clientes productos y servicios que se ajusten a sus necesidades. Además, es importante ofrecer un servicio técnico garantizado y realizar visitas programadas para brindar soluciones a los clientes.

Para expandir su mercado, Redes Data puede implementar un local comercial de venta física, establecer sucursales en las principales ciudades y formar parte del Portal de Compras Públicas como proveedor del Estado.

Es crucial realizar un análisis de tendencias de los clientes para identificar sus necesidades y preferencias, esto se puede lograr mediante la recopilación de datos y la realización de estadísticas. La publicidad en redes sociales y el desarrollo de un sitio web son estrategias recomendadas para llegar a los clientes potenciales

La investigación de mercado es fundamental para comprender el entorno competitivo y las oportunidades de crecimiento. Redes Data puede realizar ventas mediante catálogo y en línea, promocionarse en redes sociales y crear un blog para recibir sugerencias de mejora de sus productos y servicios

El servicio al cliente debe ser un factor clave para Redes Data, mantener un catálogo actualizado, brindar asesoría personalizada, mantenerse en contacto regular con los clientes y ofrecer opciones de pago y entrega flexibles son recomendaciones para mejorar la satisfacción del cliente

Es importante que Redes Data se mantenga actualizado en cuanto a las tecnologías emergentes y realice mejoras constantes en su modelo de negocio. La renovación tecnológica, la gestión de stock de productos y la realización de encuestas de satisfacción son acciones que se recomendadas se las realicen.

### **Gerencia Financiera**

Se recomienda realice un análisis más detallado de la competencia en el sector de instalación de redes y equipos de video vigilancia. Esto permitirá identificar mejor las fortalezas y debilidades de Redes Data en comparación con otras empresas del mercado y tomar decisiones estratégicas más informadas.

Partiendo de la rentabilidad, se debe realizar un análisis más profundo del proyecto Redes Data, considerando los costos de ventas y administrativos, así como los márgenes de ganancia esperados, esto permitirá evaluar si los precios propuestos son adecuados para competir en el mercado.

Desde el punto de vista del mercado es importante identificar las necesidades y preferencias de los clientes potenciales, así como analizar la competencia y las tendencias del sector, esta información permitirá diseñar estrategias de marketing y ventas más efectivas.

## BIBLIOGRAFÍA

- Valente, R. (2018). La inseguridad como determinante de exclusión social. REIS: Revista Española de Investigaciones Sociológicas, (163), 121-142.
- Arias, G. V. (2021). Filosofía de la inseguridad social: Un análisis desde la revisión valorativa de la ansiedad y el resentimiento en la filosofía contemporánea de las emociones. Daimon Revista Internacional de Filosofía, (83), 123-137.
- Silva Forné, Carlos, Padrón Innamorato, Mauricio, Pinta Sierra, Patricia: Tolerancia social a la mano dura: apoyo a la tortura y medidas de excepción en México. Revista mexicana de ciencias políticas y sociales Dic 2021, Volumen 66 N° 243 Páginas 397 – 429.
- Castillo Oropeza, Oscar, García Morales, Ángel: Percepción social de la inseguridad y apropiación simbólica del espacio en la periferia de la metrópolis de México. Revista de urbanismo Jun 2021, N° 44 Páginas 128 – 148.
- Frigo, Edgardo (2003). “Hacia un modelo de seguridad privada en América Latina”, Conferencia. Primer Congreso Latinoamericano de Seguridad Privada, Bogotá, 24-26 de septiembre
- Fabián Orellana, Diario El Mercurio. (23 de abril de 2023). Población en zozobra ante los delitos. Diario El Mercurio.
- Jackeline Beltrán, Primicias. (22 de diciembre de 2022). Cuenca triplica gasto en seguridad en un año con delitos al alza. Primicias.