

**IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTOS DE SEGURIDAD
ELECTRÓNICA EN EL SECTOR INDUSTRIAL DE PEREIRA.**

LEIDY JOHANA FLÓREZ CALLE

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
PRÁCTICA ACADÉMICA
PEREIRA
2012**

**IMPLEMENTACIÓN DE PRODUCTOS DE SEGURIDAD
ELECTRÓNICA EN EL SECTOR INDUSTRIAL DE PEREIRA.**

**LEIDY JOHANA FLÓREZ CALLE
INFORME DE PRACTICA ACADEMICA**

**TUTOR
ROBERTO GONZÁLEZ MEJÍA
MAGISTER EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE PEREIRA
PROGRAMA DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
PRÁCTICA ACADÉMICA
PEREIRA
2012**

AGRADECIMIENTOS

En la realización de este trabajo quiero agradecerle, primero a Dios porque ÉL es quien me ha permitido realizar esta práctica durante este tiempo, así mismo a mis padres, quienes día a día se esfuerzan para que yo pueda llevar a cabo la culminación de mis metas, como lo es la terminación de mi práctica profesional, además han sido un apoyo incondicional a pesar de que no están aquí conmigo.

También quiero agradecerle a mi tutor Roberto González quien con sus consejos y conocimientos, fue mi soporte para la realización de este trabajo de práctica; a mi jefe Ricardo León Calle, que con su paciencia y experiencia me ha permitido obtener y desarrollar un conocimiento que no se adquiere en ninguna institución, a mis compañeros, Natalia Sánchez, Stefany Echeverry, Jessica Aguirre y a mi Novio Andrés Felipe Hoyos, quienes estuvieron presentes y me brindaron su apoyo en la realización de este trabajo, logrando un desarrollo integral en mi formación personal y profesional.

Con todo lo anteriormente dicho, solo me queda decir, mil gracias por hacer parte de esta maravillosa experiencia, la cual ha transformado y creado las bases necesarias para llegar a ser una Negociadora de talla Internacional.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	6
1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN.....	7
1.2. Visión	7
1.3. Valores	7
1.4. Principios.....	8
2. DIAGNÓSTICO DEL AREA DE INTERVENCIÓN	9
3. EJE DE INTERVENCIÓN	10
4. JUSTIFICACIÓN DEL EJE DE INTERVENCIÓN	11
5. OBJETIVOS.....	12
6. MARCO TEÓRICO	13
6.1. Antecedentes	13
6.2. Convivencia Y Seguridad Ciudadana.....	14
7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	17
8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	20
9. CONCLUSIONES	21
10. RECOMENDACIONES	22
11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23

SÍNTESIS

En el presente trabajo, se muestra como la implementación de la seguridad electrónica industrial en la ciudad de Pereira, puede ayudar a desarrollar estrategias que favorecen no sólo al sector industrial sino que además involucran a la comunidad para contribuir con su seguridad ciudadana. De igual forma se presenta a la compañía de seguridad integral CSI, como herramienta fundamental para la elaboración de futuras intervenciones en otros sectores, ya que la metodología utilizada fue acertada y generó grandes expectativas para la consecución de los objetivos, en este caso la implementación de los sistemas de seguridad en las organizaciones. Finalmente se muestran los resultados logrados a través de todas las actividades que se realizaron en el campo de intervención.

Palabras Clave: CCTV, Controles de Acceso, Alarmas, seguridad electrónica, monitoreo.

The present document, shows how the implementation of industrial electronic security in the city Pereira, It can help to develop propitious strategies not only to the industrial sector but that also involve the community to contribute with their public safety.

Likewise is presented of integral company of security CSI, as a fundamental tool for the elaboration of future interventions in other sectors, so the methodology used was successful and generated great expectations for the achievement of the objectives in this case the implementation of the security systems in organizations.

Finally shows the achieve results through the all activities that were in the field of intervention.

KEY WORDS: Close-circuit Television, access control, alarms, electronic security, monitors.

Implementación de Productos de Seguridad Electrónica en el Sector Industrial de Pereira.

INTRODUCCIÓN

El presente documento explica la situación actual de la Seguridad Electrónica en la ciudad de Pereira versus las tendencias de productos de seguridad electrónica y sus necesidades, como una realidad inocultable que debilita los cimientos de la sociedad y tiene en riesgo la valoración actual de seguridad ciudadana que ostenta la ciudad a nivel nacional como líder en la zona cafetera. Pereira con su crecimiento industrial esta en mora de fortalecer los sistemas de seguridad electrónica al ritmo de su crecimiento.

La Seguridad Electrónica, como herramienta fundamental para la disminución de riesgos de pérdidas del sector industrial, es la solución vital, que el sector ha de incorporar día a día, en virtud a una necesidad creciente de impacto económico y social.

Según “La Revista Cambio”, de Agosto del año 2009, Pereira, ciudad capital de tamaño medio, ha sido catalogada como una de las ciudades con mayor índice de violencia acompañada de ciudades como: Medellín, Cali, Barrancabermeja, Popayán y Villavicencio.

Así mismo, según un informe revelado por “Georgetown University” sobre la Seguridad Ciudadana de Colombia en el año 2007, los casos de robo y extorsión fueron 69,500. Lo anterior, considerado un índice alto, catalogando a Colombia como uno de los países con mayor índice de inseguridad en el mundo.

Sin embargo, Pereira, en los últimos cuatro (4) años ha venido desarrollando una política integral de seguridad y convivencia ciudadana, a través de la coordinación conjunta entre Secretaria de Gobierno municipal, la Fiscalía regional y la Policía metropolitana de Centro Occidente, formando una alianza estratégica favorable para la región.

Esta alianza estratégica aunque ha generado un mayor nivel de confianza, e interacción entre sus funcionarios y la misma comunidad, no ha sido suficiente para minimizar considerablemente los constantes niveles de robo e inseguridad industrial que día a día se presentan en la ciudad.

1. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

La Compañía de Seguridad Integral, llamada en adelante como **CSI**, fue fundada el 1 de marzo del 2009, como fusión y adquisición de Home Security Colombia. Su objeto principal ha sido ofrecer a sus clientes productos y servicios en el área de la seguridad, ingeniería, automatizaciones y telecomunicaciones contando con un recurso humano capacitado y tecnológicamente actualizado con experiencia en el diseño, instalación y puesta en marcha de los sistemas de seguridad electrónica.

Actualmente, CSI cubre el mercado residencial e industrial del eje cafetero en sistemas de seguridad electrónica, sin embargo, para el caso de este estudio de implementación de productos de seguridad electrónica, se hará énfasis exclusivamente en la expansión del mercado industrial.

El cubrimiento de la seguridad electrónica abarca la seguridad grupal de bienes y personas, en otras palabras, los dispositivos de seguridad electrónica están destinados a la permanente vigilancia de cada movimiento o suceso a los que los bienes y personas puedan ser objeto.

CSI cuenta con el personal capacitado para elaborar eficientemente las labores de la empresa, como lo son: gerente general, gerente comercial, asistente comercial, contador, un supervisor y tres instaladores.

1.1. Misión

Brindar los mejores productos y servicios en el área de seguridad electrónica actualizada, su automatización y sus telecomunicaciones a nivel nacional, adaptados a las necesidades de nuestros clientes, con talento humano calificado, adecuada infraestructura, gran compromiso y óptimos niveles de calidad en beneficio para la comunidad.

1.2. Visión

Para el 2020 CSI, se consolidará como compañía líder en productos y servicios de seguridad electrónica a la vanguardia de la tecnología, ofreciendo óptimos niveles de calidad y compromiso con la comunidad, aumentando su participación en el sector industrial y desarrollando nuevas líneas de negocio.

1.3. Valores

En CSI compartimos una cultura organizacional que busca tener y entregar:

Confianza: Claridad en cada una de nuestras acciones. Seguridad y credibilidad en sí mismos, en los demás y en nuestra compañía.

Responsabilidad: Nuestros actos son realizados de acuerdo con una noción de justicia y de cumplimiento de deber.

Honestidad: Honor y rectitud actuando en concordancia con lo que pensamos, sentimos y decimos.

Pertenencia: Compartir como nuestro lo que se hace, por y para el mejoramiento continuo, generando una mayor motivación en el desarrollo de la función asignada a cada funcionario.

1.4. Principios

Los Principios propios de CSI son:

Calidad: Características de nuestros productos y servicios que confieren aptitud para satisfacer necesidades implícitas del cliente.

Servicio al cliente: Competencia y calidad para atender y dar respuesta efectiva a nuestros clientes y colaboradores.

Trabajo en equipo: Actitud para colaborar con otras personas en la consecución de nuestros objetivos comunes.

Compromiso con el cliente: Va más allá de cumplir una obligación con nuestros clientes, es poner en juego nuestras capacidades para que salga adelante todo aquello que se nos confiere.

Mejora continua: Cultura diaria que nos lleva al aprendizaje, así como, la revisión constante de los procesos y procedimientos.

2. DIAGNÓSTICO DEL AREA DE INTERVENCIÓN

La implementación de sistemas de seguridad electrónica, definida anteriormente como elemento fundamental en el desarrollo industrial de la ciudad, se presenta como una necesidad existente en las organizaciones para obtener un desempeño operacional eficiente, así como su interacción de seguridad ciudadana con la comunidad.

Por esta razón, el uso de estos sistemas se enfoca en resolver diversas necesidades relacionadas con la protección de los bienes y servicios ofrecidos para las empresas. Existen áreas de mayor relevancia cuando hablamos de seguridad electrónica dentro de una empresa, de las cuales se generalizan las siguientes: porterías, almacenamiento, producción, archivo, parqueaderos, sistemas, tesorería entre otros.

Algunos de los sistemas de seguridad electrónica más comúnmente requeridos para el mercado industrial son: controles de acceso, equipos para la detección y prevención de Incendios, Video vigilancia con la utilización de CCTV (Circuitos Cerrados de Televisión) y prevención de robos.

Estos sistemas de seguridad electrónica industrial, están diseñados para cubrir las necesidades existentes en la industria como lo son: monitoreo, control, registro, prevención y supervisión de toda la propiedad industrial; que le dan solidez no sólo a cada uno de las áreas mencionadas anteriormente, sino también a la percepción laboral y social de la organización.

De modo que, los sistemas de seguridad electrónica industrial son prioritarios en el buen desarrollo de las organizaciones generando impactos relevantes en los índices económicos y sociales de la región.

3. EJE DE INTERVENCIÓN

La alternativa que debe adoptar la ciudad de Pereira, conjuntamente con su sector industrial, es la implementación de un sistema integrado de productos de seguridad industrial, que involucre la participación de: Fuerza pública, la ciudadanía y empresarios, con su correcta instalación y utilización, integrando una cooperación multilateral entre las organizaciones industriales y la comunidad.

CSI contribuye, por consiguiente, con la identificación de los riesgos existentes en el sector industrial y la implementación de las medidas necesarias, a través de la incorporación de nuevas tecnologías y sistemas de control logrando que los clientes puedan obtener información en línea, produciendo un reporte automático sobre los últimos eventos que han sucedido en las organizaciones. Lo anterior, además, contribuye con los objetivos socio-económicos de la región.

4. JUSTIFICACIÓN DEL EJE DE INTERVENCIÓN

El diagnóstico del área de intervención, concretamente el sector industrial de la ciudad de Pereira, evidencia la necesidad inmediata de implementar sistemas de seguridad electrónica, como la solución indicada a los problemas de seguridad vigentes.

Con la implementación de la seguridad electrónica en el sector industrial de Pereira, contribuirá no solo con el desarrollo integral de las organizaciones, sino también, aportará políticas de desarrollo a la ciudad, es decir, se velará por la integridad personal de los ciudadanos y por ende, con la cooperación a la buena imagen de la ciudad ante el país.

La importancia de la Seguridad Electrónica industrial, se sustenta en el uso adecuado de equipos de alta tecnología, soportados en un adecuado diseño, instalación e interconexión, permitiendo obtener una alerta temprana de los eventos generados en las organizaciones vulneradas por personas ajenas o no a la organización.

A través de la implementación de los sistemas de seguridad electrónica, las organizaciones adquieren valores agregados como: La automatización de los controles de acceso, la prevención de incendios, historial de eventos grabados, propiedad de programas de seguridad y actualización tecnológica; Valores que generan a la organización mayor orden de sus procesos y dinamismo en la ejecución de sus labores.

Por otro lado, los sistemas de seguridad electrónica, a través de las organizaciones, ofrecen a las comunidades y la fuerza pública, apoyo en seguridad ciudadana contribuyendo a la disminución de riesgos delictivos y mejoramiento de los niveles de vida.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Implementar un sistema de vigilancia y control electrónico en las empresas del sector productivo de la región, con el fin de desarrollar acciones preventivas, pertinentes para garantizar la seguridad económica y social en general.

5.2 Objetivos Específicos

- Disminuir los riesgos futuros que puedan afectar el desarrollo económico y social de las industrias.
- Disminuir costos en la efectividad de la producción de las empresas.
- Aumentar la rentabilidad del sector productivo para la generación de nuevos empleos.
- Cooperar con la sociedad, vinculándose con el trabajo en equipo para generar seguridad social.
- Disminución del riesgo de perder el patrimonio por algún siniestro o robo.
- Incrementar la seguridad y tranquilidad tanto de la empresa como de sus socios.

6. MARCO TEÓRICO

6.1. Antecedentes

Para conceptualizar un poco el tema a desarrollar a lo largo del trabajo, comenzaremos por conocer un poco de historia sobre el desarrollo de los sistemas de seguridad electrónica industrial.

La primera aparición de los circuitos cerrados de televisión fue a mediados de los años 60's y 70's, época caracterizada por la violencia e inseguridad, donde la calidad de los equipos en las imágenes era deficiente y con poca nitidez, puesto que las imágenes eran a blanco y negro y las líneas de resolución eran muy bajas. Además, la grabación de éstas era limitada, una imagen a la vez, indicando que cada cámara necesitaba de un monitor para su proyección, además de la gran cantidad de cintas para la recolección de las imágenes.

Años más tarde, en los 90's, empieza la aparición de la seguridad digital con los DVR (Digital Video Recorder), mejorando tanto la calidad como la recolección de datos o imágenes, que con la ayuda del internet, permitió una evolución remarcable de los circuitos de seguridad electrónica, permitiendo el acceso y la supervisión de las organizaciones y los bienes desde cualquier parte del mundo.

Los circuitos cerrados de televisión (CCTV), fueron usados inicialmente como dispositivos de observación, sin embrago, hoy en día, integran un sistema interactivo, entre las organizaciones, socios, entes públicos y privados, para la confianza y cooperación con la sociedad. Los CCTV pueden ser para uso en el interior o en el exterior de las organizaciones, además, pueden ser controladas manualmente o a través de un sistema electrónico que permite el envío de imágenes en tiempo real directamente a una computadora o equipo electrónico, permitiendo la grabación de las actividades de las organizaciones en cualquier momento.

Cuando se hablan de cámaras para el interior, se hace referencia a aquellas cámaras que previenen la pérdida de activos, bienes, desperdicio de horas de trabajo, así como también, las fallas de los equipos que causen alteraciones en los procesos de la organización.

La cámaras para el exterior, son aquellas que permiten la fácil detección de una intrusión no autorizada, mediante el monitoreo de sus alrededores, además de proveer la seguridad a los empleados y al personal no vinculado con la organización.

6.2. Convivencia Y Seguridad Ciudadana

Algunos países han desarrollado estrategias para combatir la inseguridad, la violencia y la carencia de los valores sociales, entre otros temas, que día a día, se están convirtiendo en el talón de Aquiles, no sólo de las industrias, sino también en la influencia de la calidad de vida de las personas.

En el año 1994, Bogotá creó un programa de seguridad, que no solo se encargaba de combatir con la inseguridad y la violencia sino que además tenía un alto contenido preventivo, que fortaleciera las barreras sociales y culturales que de una u otra manera iban ligadas con el cuidado de la integridad ciudadana. Es así, como no solo las entidades públicas deben ser partícipes, sino también el sector privado como las empresas pertenecientes a cada región, es decir, crear interacción entre la ciudadanía para que se vincule a estos programas para obtener beneficios multilaterales que refuercen la convivencia y que permitan el desarrollo eficiente de las organizaciones.

“El Departamento Nacional de Planeación, (DNP) de Colombia y el BID, formularon la estrategia nacional de apoyo a la “Convivencia y Seguridad Ciudadana”¹ en la cual desarrollaran políticas saludables para el fortalecimiento institucional, la prevención, reducción de homicidios y una mayor participación de la comunidad en la seguridad, con el fin de generar acciones frente a la violencia y construir la convivencia de la ciudadanía, es así, como cada región ha venido implantando modelos de seguridad desde los años 90’s, acordes con las necesidades existentes.

Pereira, en el año 2008 elaboro un plan de desarrollo municipal , con el nombre de “Pereira Región de Oportunidades”, encabezado por su alcalde en ese entonces el señor Israel Londoño, quien pretendía hacer de Pereira una ciudad más segura, cuya iniciativa se establecía en la disminución de los indicadores de violencia, generando condiciones institucionales y prácticas de gestión, como lo son la implementación de sistemas de seguridad para cambiar el comportamiento en la ciudadanía creando confianza por medio de cooperación entre las entidades para obtener resultados positivos en los índices de competitividad y buen desempeño de la economía.

Actualmente, en la ciudad de Pereira no ha sido notorio este cambio, debido a la poca participación del sector industrial y de las entidades públicas para generar concientización de los beneficios que trae la implementación de los sistemas de seguridad industrial.

Para la sociedad la seguridad física es muy importante y de gran preocupación, siendo así, que lo que era antes terreno propio para joyerías, bancos y

¹ Arriagada, Irma y Godoy Lorena. Seguridad ciudadana y violencia en América Latina: diagnóstico y políticas en los años noventa; Santiago de Chile, Agosto de 1999.

multinacionales, hoy en día ha entrado con fuerza en la ciudadanía, viéndose como una obligación o un requisito el disponer de sistemas de seguridad electrónicos, que le permitan obtener mayor seguridad en todos los aspectos; por lo que las autoridades de la ciudad de Pereira, se han visto en la necesidad de garantizar una seguridad total y que para lograr este objetivo es necesario recurrir a la colaboración mutua y bien organizada de todos los entes públicos y privados, es decir, como lo dice Santiago Lorente Arenas en su libro “La Comunidad Digital de Vecinos”, se debe saber/tener en cuenta:

- Aspectos Humanos: Compuesto por personal específico del campo de la seguridad, como son las fuerzas de orden público, las empresas privadas de seguridad, etc.
- Aspectos Técnicos: Es el conjunto de sistemas o elementos que disuaden, previenen o detectan un acceso no previsto o un determinado evento. Se pueden clasificar en pasivos y activos. Los primeros son elementos que dificultan o impiden el acceso al interior-puertas, vallas, muros, etc.-, mientras que los segundos emplean mecanismos que mantienen un funcionamiento más o menos continuo-sensores-y pueden reaccionar ante cierto evento.
- Aspectos de Gestión: Conjunto de procedimientos, legislación, normativas y organización que permite relacionar y coordinar todos los anteriores, aportando además cohesión. Se extienden desde lo general como son las leyes y normativas internacionales, nacionales y locales, hasta lo específico donde se indican procedimientos de actuación, coordinación, homologación o el propio mantenimiento de las instalaciones. Este aspecto es el más importante de los tres porque, sea cual sea el grado de sofisticación de un sistema o la eficacia de los recursos humanos, éste puede resultar inservible si no está orientado a un objetivo y no tiene un plan de actuación ante incidentes.

Por lo tanto, la implementación de los sistemas de seguridad electrónica industrial en la ciudad de Pereira es sinónimo de desarrollo, innovación, coordinación, control y adaptación de nuevas tecnologías para el correcto funcionamiento de la seguridad en la región, además, son una medida, no sólo de prevención sino de concientización que debe hacer la ciudadanía para el correcto funcionamiento de las organizaciones, además de la supervisión de todas las agresiones que afectan la integridad de la comunidad.

Así mismo, una de las principales funciones del CCTV es el monitoreo y registro de imágenes captadas por medio de cámaras convenientemente instaladas, para mantener una adecuada supervisión de áreas críticas o para ser procesadas entre la necesidad de investigación de eventos pasados, que le permiten a las organizaciones, seguridad de los bienes, seguridad de las personas y finalmente detección de incidentes u averías de las mismas.

Es importante resaltar que las organizaciones deben de tener en cuenta 3 requerimientos en sus instalaciones para la correcta funcionalidad de todos sus

procesos, como son: prevención, reconocimiento y reacción ante alarmas, como se habló anteriormente, las compañías deben de cumplir ciertas misiones para el buen desempeño y una de esas está en la implementación de los sistemas de seguridad electrónica, que no solo le determinan las potenciales fuentes de peligro, sino que también, permite validar la señal verificando su procedencia y determinar si la señal de alerta sea enviada manual o automáticamente, es decir, que sea una señal de alarma remota o telefónica, ya sea con la policía, hospitales etc, en resumen son las personas interesadas en adquirir estos sistemas quienes toman la decisión y la segunda opción que es la automática, quien actúa es el sistema de seguridad electrónica, en este caso si ocurre un incendio se activaran las alarmas e inmediatamente los sensores dejaran caer agua.

La tecnología es un factor clave en el desarrollo de la industria, como lo expresa Robbins Stephen en su libro “La administración en el mundo de hoy”, puesto que ayuda a las ciudades para que incrementen su productividad por medio de la aplicación de nuevas tecnologías como lo es la implementación de los sistemas de seguridad en la ciudad de Pereira, ya que son la opción para mejorar la competitividad, la integridad de las personas, la disminución en los actos violentos, el desarrollo y la tecnología para la ciudad de Pereira.

7. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	MES 1				MES 2				MES 3				MES 4				MES 5			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Consecución base de datos de organizaciones potenciales como clientes	x	x	x																	
Organización del portafolio de servicios ofrecidos por CSI dirigido hacia las empresas.				x	x															
Ejecución de llamadas a todas las empresas registradas en la Cámara de Comercio.						x	x	x												
Envío de e-mails con la información que contiene el catálogo de servicios ofrecidos por CSI.									x	x	x									
Identificación de las empresas que pertenecen al sector industrial para realizar la implementación de los sistemas de seguridad electrónica.												x	x							
Clasificación de las empresas contactadas que necesitan implementar el sistema de seguridad electrónica.														x	x					
Contacto con las empresas interesadas en implementar el sistema de seguridad electrónica.																x	x			
Agenda de visitas a cada una de las organizaciones para establecer primer contacto																				

formal.																			
Diagnostico de seguridad para las instalaciones que la organización posee.																			
Comprobación de la existencia de un concepto de seguridad preventiva en la organización para la evaluación del plan de seguridad electrónica industrial planteado.																			
Selección de los elementos adecuados de seguridad electrónica, necesarios en los distintos sectores de las instalaciones.																			
Contrato-actividades de montaje de los sistemas de seguridad electrónica industrial.																			
Capacitación del personal encargado de manejar o maniobrar con los sistemas de seguridad electrónica industrial.																			
Entrega del sistema de seguridad electrónica industrial a la organización.																			
Seguimiento a las organizaciones que se le instalaron los sistemas de seguridad electrónica.																			
Retroalimentación																			

Plan de acción para mejorar propuestas de negocio de acuerdo a lo que indico la retroalimentación.																					
Siguiendo contacto con otra organización.																					

8. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Analizar los resultados obtenidos en cualquier investigación, se convierte en un factor de suma importancia, tanto para la compañía como para el sector industrial, ya que estos fueron el producto final de una serie de actividades durante un período determinado.

La empresa CSI identificó que la mayoría de las organizaciones del sector industrial no tienen este tipo de sistemas y las que lo poseen están obsoletos, es decir, que la ciudad de Pereira, necesita una campaña abrasiva para contactar a estas organizaciones y proveerlas de los sistemas de seguridad electrónica, puesto que esto se pudo identificar con la sola ejecución de llamadas a todas las empresas registradas en la Cámara de Comercio, ya que, este primer contacto fue positivo, porque las organizaciones se mostraron interesadas en este servicio ofrecido por la empresa CSI.

Cuando se realizó el envío de e-mails con la información que contiene el catálogo de servicios ofrecidos por CSI, varias organizaciones respondieron este correo, haciendo preguntas puntuales, como precio, variedad, marca, garantía etc. Lo que significó que había un acercamiento más a fondo con las organizaciones, sin embargo, se notificaron algunos correos errados por lo que descarta alguna valoración positiva del servicio.

Con las organizaciones que mostraron interés por el sistema de seguridad electrónica industrial, se procedió a enviarles un segundo correo, respondiendo sus preguntas y posteriormente quedaron seleccionadas como futuros clientes. Esta clasificación le permitió a CSI, delimitar el tipo de servicio adecuado para la organización, al mismo tiempo, que le facilitó la identificación de las necesidades de las organizaciones industriales para la adquisición de estos sistemas.

Finalmente, con las organizaciones contactadas, CSI organizó una serie de vistas, realizadas por el gerente comercial, quien es el encargado de comprobar la existencia de un concepto de seguridad preventiva en la organización, para así, hacer la evaluación del plan de seguridad electrónica industrial planteado, además de la selección de los elementos adecuados de seguridad electrónica, necesarios en los distintos sectores de las instalaciones, como la realización de los contratos de actividades de montaje de los sistemas de seguridad electrónica industrial.

9. CONCLUSIONES

La introducción de la automatización ha generado que no solo las grandes empresas manejen procesos eficientes dentro de la organización, sino que también le ha permitido a las industrias un aprovechamiento eficaz de las herramientas que brinda la implementación de los CCTV.

Los avances de la tecnología, han influido en la sociedad de tal manera que han generado cooperación/vinculación, entre los distintos entes, que conforman las regiones, brindándole desarrollo y oportunidades a quienes adopten estos sistemas de seguridad electrónica industrial.

Las empresas cuentan cada día más con equipos que les permiten trabajar de manera más segura y sin tantos riesgos gracias a la vigilancia y control electrónico que realizan de los exteriores e interiores de la organización.

Los Circuitos Cerrados de Televisión, (CCTV), son una herramienta no sólo para el buen desempeño de las organizaciones, sino que también, contribuyen con el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.

10.RECOMENDACIONES

La implementación de los sistemas de seguridad electrónicos industriales, deben ser manejados con la responsabilidad adecuada, es decir, que su utilización le permita a las organizaciones satisfacer las necesidades y que al mismo tiempo generen mayor producción y mejor rentabilidad.

El avance tecnológico permite que día a día, evolucionen los sistemas de seguridad electrónica industrial, ocasionando que haya una vinculación continua con CSI para que capaciten al personal encargado de manejar los sistemas de seguridad electrónica industrial, por lo tanto no se puede ser ajeno al compromiso adquirido entre las organizaciones, la comunidad y CSI.

Recordar que un sistema de seguridad no evita que pasen las cosas, solo las puede disuadir y proporcionar evidencia a posteriori de lo que haya pasado.

Es importante que la empresa CSI cree para el próximo año un plan de acción frente a las organizaciones que no fueron contactadas en estos 5 meses, con nuevas estrategias de implementación de los sistemas de seguridad electrónica industrial.

Con este modelo de trabajo se logró la mayoría de las metas propuestas. El enfoque principal en las relaciones con las empresas de la ciudad de Pereira produjo una nueva perspectiva para la empresa CSI, la cual tiene todas las herramientas para entrar y ser recibido en el mercado Nacional.

11. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arriagada, Irma y Godoy Lorena. (1999). Seguridad ciudadana y violencia en América Latina: diagnóstico y políticas en los años noventa. Santiago de Chile.
- Amor, Daniel. (2000). La Revolución E-Business, claves para vivir y trabajar en un mundo interconectado. Prentice Hall. Buenos Aires. 648 p.
- Romero Morales, Cristóbal, Vásquez Serrano, Francisco y Lozano Carlos de Castro. (2007). Domótica e Inmótica: Viviendas y edificios inteligentes. Alfa omega Grupo editor S.A de C.V. México.416 p.
- Lorente Arenas, Santiago, Vinagre Díaz, Juan y Rueda Benítez José. (2007). La Comunidad Digital de Vecinos. Editorial Limusa, S.A de C.V. México. 330 p.
- Stephen, Robbins. (1998). La administración en el mundo de hoy. Prentice Hall. México. 608 p.
- Cámaras De seguridad y vigilancia en Colombia. Disponible en: <http://www.camarasdevigilancia.com.co/biblioteca-de-seguridad-y-camaras-de-vigilancia/> (Consultado el 16 Abril 2012)
- Delgado, Luis Alberto. (2000). Axis Communications-Leader in Network Cameras and other IP. Disponible en: <http://www.axis.com/es/corporate/contact.htm?countryId=co> (Consultado el 18 de Abril 2012)
- DNP- Portal web-Grupo de Convivencia y Seguridad Ciudadana. Disponible en: <http://www.dnp.gov.co/Programas/JusticiaSeguridadyGobierno/GrupodeConvivienciaySeguridadCiudadana.aspx> (Consultado el 20 Abril 2012)
- López, Claudia. (2009). Inseguridad. Disponible en: http://www.cambio.com.co/portadacambio/842/ARTICULO-WEB-NOTA_INTERIOR_CAMBIO-5892427.html (Consultado el 5 Marzo 2012)
- Londoño, Israel. (2008). Propósito de la Línea Estratégica “Pereira Segura”. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/55019698/4/Proposito-de-la-Linea-Estrategica-%E2%80%9CPereira-Segura%E2%80%9D> (Consultado el 25 Marzo 2012)