

Gestión de las organizaciones

COMPETITIVIDAD DE LAS ESCUELAS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA EN BOGOTÁ D.C.

Aníbal Atahualpa Murcia¹**Jorge Isaac Lechuga Cardozo²****Jahel Johana Monje Botero³****Tania Alejandra Sapuyes Chavez⁴**

Recibido: 16 de mayo de 2013 Aceptado: 12 de agosto de 2013

Resumen

La seguridad privada a lo largo del tiempo ha tenido una tendencia de constante crecimiento y cobra gran importancia en el sector económico del país, por lo anterior se busca dar a conocer el grado de competitividad que actualmente enfrentan las 10 escuelas líderes en el mercado en la ciudad de Bogotá D.C., lo anterior según los últimos reportes encontrados en la rendición de cuentas de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada. Este artículo es el resultado de una investigación que tuvo como fin identificar la competitividad de las pymes en las escuelas de vigilancia y seguridad privada, por tanto buscó dar una visión general, sobre las competencias de las empresas en el servicio de calidad a partir de lo encontrado en la investigación objeto de estudio. Se utilizó el Test de Competitividad de Pymes y Autónomos encontrando como resultado que hay un 56% de mujeres y 44% hombres que laboran en las escuelas de vigilancia, además en su mayoría respondieron que si realizan los criterios especificados en cada ítem, y pocas respuestas marcaron que están en proceso de cambio. Por tanto se concluye que estas academias de capacitación en vigilancia se han esmerado por ser competitivas.

Palabras claves: Seguridad Privada, Competitividad, Escuelas de vigilancia, Pymes, Innovación, Satisfacción, Estrategias..

¹ Candidato a Magister en Administración de Organizaciones, UNAD

² Candidato a Magister en Administración de Organizaciones, UNAD; Diploma de Estudios Europeos, Academia Europea Otzenhausen (Alemania); Administrador de Empresas, Universidad del Norte, Barranquilla (Colombia). jorgeisaac.lc@gmail.com

³ Candidata a Magister en Administración de Organizaciones, UNAD

⁴ Candidata a Magister en Administración de Organizaciones, UNAD; Especialista en Educación Superior a Distancia, UNAD; Psicóloga con énfasis en Social Comunitaria, UNAD, Bogotá (Colombia). aljassira@hotmail.com

COMPETITIVENESS OF THE PRIVATE SECURITY SCHOOLS AT BOGOTÁ D.C.

Abstract

Private security over time has had a trend of steady growth and is very important in the economic sector of the country. Therefore seeks to given an overview about the competitiveness level of the 10 leader schools in Bogotá. The above according to the latest reports found in the Private Security Superintendency accountability. This article is a research that seeks to identify the SMEs competitiveness in the private security schools. Therefore seeks to give a general view about companies' competences in quality service from the research study information. The different SME and Autonomous Competitiveness Tests found were carried out. As a result it was found that 56% of women and 44% men work in schools, and mostly stated that are developing specified criteria on each item and few answers showed that are changing constantly. Therefore it is concluded that these surveillance training academies have made efforts to be competitive.

Keywords: Business, Private Security, competitiveness, surveillance Schools, Improvement, SMEs, innovation, strategies.

Introducción

Las Pymes son cada vez más conscientes de la necesidad de desarrollar capacidades y competencias, en consecuencia se ha originado una serie de investigaciones para identificar los factores que determinan su competitividad. Desde esta perspectiva los autores formulan una pregunta que orienta esta investigación: ¿cómo han enfrentado el fenómeno de la competitividad en las escuelas de vigilancia y seguridad privada en la ciudad de Bogotá D.C., en los nuevos contextos globales? Para este estudio participaron la Asociación Colombiana de Academias en seguridad privada (ACASEP), CISEP, Colombolatina, ANSA, ECOLVIP, Academia Colombiana de Profesionales en Seguridad, Academia el Pentágono, SEGURED, School Security, ESCAVIG y la Morenita.

Actualmente con la firma de los tratados de libre comercio de Colombia con diferentes países, las organizaciones exigen estándares de sistemas de gestión, en caso de que estas escuelas

no generen cambios significativos y se proyecten a las necesidades de los nuevos contextos, estarán desaprovechando oportunidades económicas, ya que las empresas deben licitar bajo parámetros internacionales. Por ende las escuelas de vigilancia necesitan orientación en las diferentes estrategias competitivas, para estar a la vanguardia de los nuevos contextos globales, de lo contrario se verían afectadas en el mercado.

Por consiguiente se hace necesario conocer cuáles son las competencias de las escuelas de vigilancia, para aportar en el mejoramiento en la prestación del servicio, de tal forma que se adquiriera el reconocimiento a escala nacional e internacional sobre la competitividad, calidad, innovación y las estrategias empresariales que deban implementar de manera que se beneficie una de las comunidades con el pie de fuerza laboral más grande del país. La necesidad de competir en el mercado na-

cional se hace cada vez más importante por la creación de nuevas academias de vigilancia y seguridad privada, el impacto de la apertura de otras academias que sean competitivas en el mercado favorecerá preferentemente a los demandantes, quienes buscan acceder a esta educación, sin embargo una formación de calidad favorece en la búsqueda de empleo y en la permanencia en este.

Según Estrada Bárcenas, Roberto; García Pérez de Lema, Domingo; Sánchez Trejo, Víctor Gabriel, en el proyecto denominado «factores determinantes del éxito competitivo en la Pyme: Estudio Empírico en México» con una muestra de 405 empresas mexicanas los resultados muestran valores positivos y significativos en las variables de innovación, tecnología y planeación estratégica, concluyendo que las Pequeñas y Medianas Empresas altamente competitivas son aquellas que innovan en sus productos, procesos y gestión, que tienen un nivel tecnológico superior y poseen un plan estratégico (Estrada, García, Sánchez, 2009).

Los autores Adriana M Vega Escobar y Edgar J. Rincón, efectuaron una recopilación del tapete epistemológico de los desarrollos de las empresas de vigilancia en Bogotá D.C., en la tecnología como estrategia de desarrollo, crecimiento y competitividad, y se buscó implantar un plan de intervención que permitiera alcanzar altos niveles de intervención, el resultado fue satisfactorio originando una influencia positiva en el rendimiento de la organización (Vega, Rincón, 2008).

Partiendo de estos estudios, los autores indagaron sobre las pymes en las escuelas de vigilancia y seguridad privada encontrando que son organizaciones empresariales formales, con una estructura gerencial dinámica que se orientan a satisfacer una necesidad específica a través de la prestación de un servicio en capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada.

Las PYMES en las escuelas de vigilancia, se constituyen como una escuela de capacitación y entrenamiento de vigilancia y seguridad privada mediante los requisitos del decreto 356 de 1994, donde se puede ahondar sobre información al respecto en el título II, capítulo 1, artículo 9º; título IV, capítulo II, en los artículos 66 al 72, que rige este subsector. Por tanto para realizar la solicitud de licencia de funcionamiento se debe hacer con autorización previa a «la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, informando los nombres de los socios y representantes legales, adjuntando las hojas de vidas con las certificaciones académicas y laborales correspondientes, fotocopias de la cédula de ciudadanía y certificado judicial a nivel nacional». (Ministerio de Defensa Nacional, 1994). Además se debe protocolizar mediante escritura donde el capital deberá ser no menor a quinientos (500) salarios mínimos mensuales legales vigentes suscrito y pagado a la fecha de su constitución.

También el Gobierno Nacional podrá establecer las cuantías mínimas de patrimonio que deberán mantener y acreditar estas escuelas ante la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (Decreto 356, 1994).

Además las escuelas de vigilancia deberán tomar una póliza de responsabilidad civil extracontractual como lo indica el artículo 69 del decreto 356,1994 que cubra los riesgos por uso indebido de armas de fuego u otros elementos utilizados en desarrollo de sus funciones, por un valor no inferior a 250 salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Desde esta aspecto la investigación se sustenta con los aportes teóricos de varios autores como Michael Porter, que nos define la competitividad como «... la producción de bienes y servicios de mayor calidad y menor precio que los competidores domésticos e internacionales, que se traducen en crecientes beneficios para los ha-

bitantes de una nación al mantener y aumentar los ingresos reales» (López, 1999: 23). Estas tendencias han generado transformaciones en el mercado global. Asimismo este autor hace referencia a la estrategia empresarial que se apoyan sobre las diferencias de actividad en la cadena de producción de valor (Porter, 2009: 12).

Igualmente las teorías de las ventajas absolutas (Adam Smith, 1776) las ventajas comparativas de (David Ricardo, 1817). En ambos casos los costes de producción se miden en términos del esfuerzo necesario para producir bienes y servicios (Freire, Alonso, Blanco & Gonzales, 2004: 143 n1).

Según Paul Krugman, las economías de escala internas pueden llevar a una empresa a especializarse en una línea de productos estrecha (para producir el volumen necesario para los beneficios de coste de las economías de escala (czinkotailkka a ronkainen moffett, p 168).

Cabe agregar que Krugman hace referencia que cuando los «economistas hablan de tecnología no se refieren necesariamente a la tecnología de punta, si no a cualquier procedimiento que transforma los factores en bienes. En este sentido se refiere cuando se dispone de una tecnología que permite reducir los costes de producción» (Krugman, 2007: 67).

Hoy en día uno de los requisitos que más solicita las organizaciones es el control de calidad total, donde «el control de calidad no se puede poner en práctica simplemente aplicando normas nacionales o internacionales, estas deben tener metas superiores: satisfacer los requisitos de los consumidores y crear una calidad que los satisfaga» (Ishikawa, 1986: 11).

Según Schumpeter, concibe que «la innovación es un proceso clave del capitalismo». (Lemus, 2011). Por tanto la empresa que está en disposición de cambio, será competitiva en el mercado.

La innovación es una estrategia que ayude a minimizar procesos en la prestación de los servicios.

Para finalizar, de acuerdo con los razonamientos que se han venido plasmando el presente trabajo de investigación tiene como propósito identificar la competitividad de las pymes en las escuelas de vigilancia y seguridad privada, por tanto busca dar una visión general, sobre las competencias de las empresas en el servicio de calidad a partir de lo encontrado en la investigación objeto de estudio. Hechas las consideraciones anteriores este proyecto busca reconocer la competitividad existente en las escuelas de vigilancia y seguridad privada, así mismo conocer las estrategias de competencias aplicados en las escuelas de vigilancia y seguridad privada, también plantear algunas estrategias de competitividad para dar inicio a un próximo proyecto donde mejore la competitividad.

Metodología

Actualmente existen varias escuelas de vigilancia y seguridad privada que se encuentran registradas y avaladas por la Superintendencia de la Vigilancia y la Seguridad privada, en diferentes barrios y localidades de la ciudad de Bogotá D.C. El presente proyecto se realizó con 10 academias, las cuales han generado un 70% de egresados de la población que actualmente ejerce su labor en vigilancia y seguridad privada, teniendo como base, qué la población total en ejercicio es de 190.000 personas. (Superintendencia de vigilancia y seguridad privada, 2012). Y por consiguiente egresados de los diferentes centros educativos de seguridad a nivel nacional. Dentro de los criterios de inclusión y para fines de la presente investigación se determinó aplicar el instrumento de competitividad a una persona que trabaja en cada Escuela de Seguridad Privada. Asimismo el trabajo investigativo tiene un enfoque cuantitativo, de estudio exploratorio y se enmarca dentro del tipo no experimental, utilizando el diseño transversal.

Recolección de la Información

Las fuentes utilizadas en esta investigación fueron primarias y secundarias.

Fuentes primarias

Se realizó una entrevista semi estructurada.

Los instrumentos utilizados en la investigación fueron formato de papel con un cuestionario de preguntas semi-estructuradas, grabadora de audio y cámara fotográfica.

Fuentes secundarias

Análisis bibliográfico: se realizó un análisis de los diferentes documentos entregados por ANSA, ECOLVIP, CISEP, Colombolatina, además información encontrada en la web sobre el sector de la vigilancia y la seguridad privada, como la caracterización del subsector de la seguridad privada, revisión de literatura sobre el decreto 356, la sentencia C, 199 del 2001, resoluciones, Informe de Gestión Superintendencia de Vigilancia 2009, 2010, 2011y Rendición de Cuentas 2012 de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada. Además libros sobre competitividad, y como orientación de la investigación el módulo temático del curso de pymes y corporaciones en contextos de globalidad de la Maestría en Administración de Organizaciones. UNAD.

Herramientas utilizadas para sacar las variables

Instrumento y Materiales: En el presente proyecto, para medir la variable de estudio se utilizó el instrumento para medir la competitividad (Pymes y Autónomos, 2011). El instrumento permite evaluar la competitividad de las pymes de escuelas de seguridad privada, consta de 17 preguntas, cuyas respuestas están dadas en una Escala Likert que presenta cuatro opciones de respuesta que son siempre (Si, al que le corresponde la calificación 1), en proceso (E/P, que se califica 2) y nunca (No, calificado como 3); entonces la suma mínima da 17 y la suma máxima da 51.

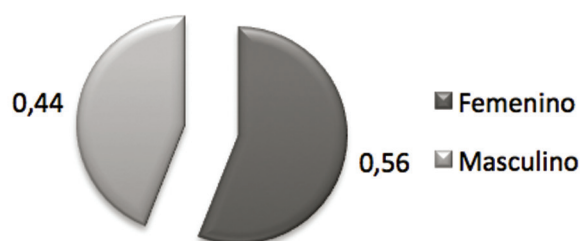
Resultados

A continuación encontraremos el resultado de las fuentes primarias basado en las entrevistas realizadas a 10 escuelas de Vigilancia y Seguridad Privada y fuentes secundarias sobre la competitividad en las Pymes en la ciudad de Bogotá. D.C.

Resultado de las Variables Cardinales

1. Variable ¿Número de mujeres y hombres que actualmente laboran en la empresa?

Ilustración 1 Consolidado por Género



Fuente: Elaboración propia autores.

Análisis: En las entrevistas que se realizaron a las escuelas de vigilancia se encontró 56% corresponde a 79 mujeres y 44% que corresponden a 62 hombres. Donde el promedio de empleados es de 141 personas empleadas en las academias de seguridad privada.

2. Variable ¿Cuál es el nivel educativo de los docentes en las escuelas de vigilancia y seguridad privada?

Sobre esta pregunta las escuelas de vigilancia respondieron, que las personas que se desempeñan como docentes en las diferentes áreas de los ciclos de capacitación en vigilancia y la seguridad privada se encuentran, Oficiales y suboficiales retirados de las fuerzas armadas de Colombia, con estudios técnico laboral, técnico profesional y profesionales en las diferentes disciplinas como lo refleja el siguiente cuadro (ver Tabla No1). Demostrando que son escuelas competitivas en el recurso humano.

Tabla 1 profesiones de los docentes en las escuelas de seguridad privada.

Área	Profesión
Socio-Humanística:	Psicólogos
Aspectos Legales:	Abogados
Área Técnica Manejo de Emergencias y Primeros Auxilios:	Técnicos profesionales, técnicos laborales, en diferentes temas.
Armamento y Tiro:	Técnico profesional
Procedimientos de Seguridad:	Técnico profesional y profesionales en la seguridad
Defensa Personal:	Técnicos profesionales
Acondicionamiento Físico:	Técnicos profesionales, técnicos laborales.

Fuente: Elaboración propia autores.

3. Variable ¿Cuál es el nivel educativo sugerido para los administrativos en las escuelas de vigilancia y seguridad privada?

En las entrevistas realizadas a estas empresas se encontró que existe personal en los diferentes campos: En la dirección general, profesionales, con especialización algunos con maestría en administración de empresas. En la parte contable profesionales en contaduría pública y técnicos profesionales. En la dirección académica, profesionales en diferentes disciplinas. En el área de recepción: secretarías con nivel educativo técnicos laborales. En el área de servicios generales: se encuentra personal con Bachiller académico y primaria. Sobre este resultado las escuelas se preocupan por tener personal profesional e idóneo para dar cumplimiento a las normas de calidad y ser competitivos.

4. Pregunta ¿considera que el servicio que ustedes prestan es importante para el país?

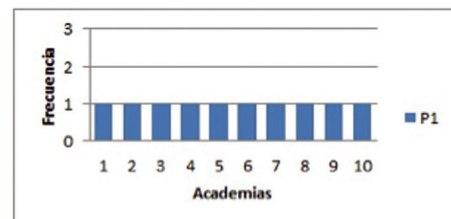
Análisis: En las entrevistas efectuadas en las escuelas de capacitación en seguridad privada el 100% respondieron que sí, dicen: la prestación de servicios en capacitación a los guardas de seguridad, representa de forma significativa para el país, tanto económica como social porque esta comunidad pertenece a una educación especial remitiéndonos a la (Sentencia No.C-199, 2001) donde especifica que «el servicio de vigilancia conlleva un riesgo social y que la capacitación de su personal está directamente relacionadas con el uso de las armas y elementos humanos, animales, mecánicos y tecnológicos». A nivel competitivo se observó que realizan cambios como estrategias de valor en el servicio, contribuyendo en competencias del personal de seguridad donde se beneficia la comunidad en general.

Tabla 2 Tabla de frecuencias P1

Categoría	Escala	Frecuencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P1	Lickert	Absoluta	acumulada	Relativa	Acumulada
a	1	10	10	1	1
b	2	0	10	0	1
c	3	0	10	0	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores

Ilustración 2 Gráfico de frecuencias P1



Fuente: Elaboración propia autores.

5. *Pregunta ¿Es rentable lo que hace la empresa?*

Análisis: el 100% respondió que sí, argumentan que continuamente están realizando estrategias para mejorar la prestación de servicios en las capacitaciones generando rentabilidad a la empresa. A nivel económico algunas escuelas han logrado la masificación de capacitaciones al desarrollar contratos con las empresas de vigilancia y seguridad privada, generando ahorros en

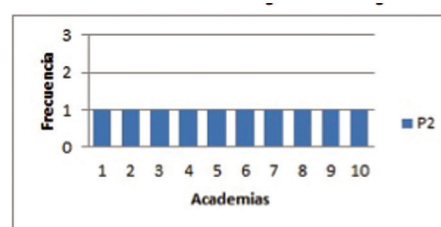
el gasto tanto de docentes como utilización de instalaciones al prestar el servicio dentro de las empresas contratantes. En la rentabilidad social las escuelas han diseñado capacitaciones que están a la vanguardia de las técnicas que emplean los delincuentes, logrando minimizar el riesgo, este factor es asimilado por el nicho consumidor, creando uno de los aspectos más importantes en la competitividad de las escuelas de vigilancia y seguridad privada.

Tabla 3 Tabla de frecuencias P2

Categoría	Escala	Frecuencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P2	Lickert	Absoluta	Acumulada	Relativa	Acumulada
a	1	10	10	1	1
b	2	0	10	0	1
c	3	0	10	0	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores

Ilustración 3 Gráfico de frecuencias P2



Fuente: Elaboración propia autores.

6. *Pregunta ¿El modelo de negocio es modificado en menos de 5 años?*

Análisis: En la entrevista realizada a las escuelas de capacitación en vigilancia respondieron el 80% , que realizan modificaciones en menos de 5 años, respecto a las tareas, planificación, la selección de los clientes a quienes les van a ofrecer el servicio y sobre todo buscan estrategias de cómo conservar los clientes actuales. El

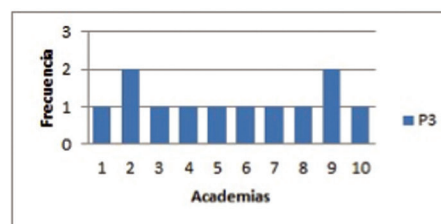
20% de las Academias respondieron que están en proceso de hacer modificaciones respecto a las normas de calidad que exigen las organizaciones, ya que estas falencias están generando no ser competitivas en el mercado. Encontramos como las escuelas se esmeran por cumplir con las exigencias del mercado.

Tabla 4 Tabla de frecuencias P3

Categoría	Escala	Frecuencia	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P3	Lickert	Absoluta	Acumulada	Relativa	Acumulada
a	1	8	8	0,8	0,8
b	2	2	10	0,2	1
c	3	0	10	0	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores

Ilustración 4 Gráfico de frecuencias P3



Fuente: Elaboración propia autores

7. *Pregunta ¿Los resultados de la empresa son positivos?*

Análisis: Sobre esta pregunta si los resultados de la empresa son positivos manifiestan que sí, con un porcentaje del 100% de las escuelas entrevista-

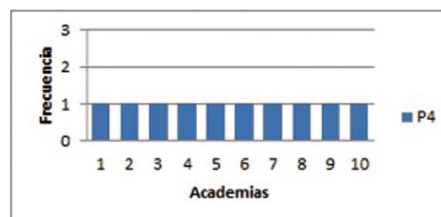
tadas. Estos resultados se deben a la planificación de objetivos que se proponen anualmente. Este resultado demuestra que las escuelas de vigilancia son competitivas ya que se esfuerzan en lograr las metas propuestas respecto a la cantidad de alumnos que desean capacitar.

Tabla 5 Tabla de frecuencias P4

Categoría	Escala	Frecuencia	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P4	Lickert	Absoluta			
a	1	10	10	1	1
b	2	0	10	0	1
c	3	0	10	0	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores.

Ilustración 5 Gráfico de frecuencias P4



Fuente: Elaboración propia autores.

8. *Pregunta ¿Se alcanzan los objetivos propuestos?*

Análisis: El 90% manifiestan que sí, dicen: que una de las características de las escuelas está basada en lograr los objetivos en todas las aéreas que las componen. Mientras que el 10%

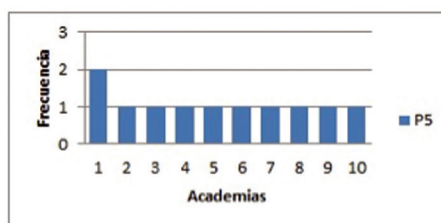
dicen que no siempre los alcanzan. Se demuestra que las escuelas de vigilancia el margen de error es muy baja en la competitividad, siempre están a la vanguardia.

Tabla 6 Tabla de frecuencias P5

Categoría	Escala	Frecuencia	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P5	Lickert	Absoluta			
a	1	9	9	0,9	0,9
b	2	1	10	0,1	1
c	3	0	10	0	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores.

Ilustración 6 Gráfico de frecuencias P5



Fuente: Elaboración propia autores.

9. *Pregunta ¿Los objetivos propuestos son claros por todos los componentes de la empresa?*

Análisis: Las escuelas de vigilancia respondieron que sí, con un porcentaje del 90%, manifiestan que desde la creación de las

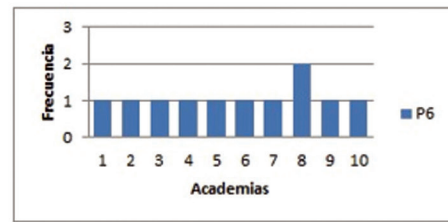
empresas, es bien claro la misión y la visión y los objetivos a lograr por todo el personal que labora en las diferentes dependencias. El 10% respondió que no. Observamos que las escuelas de vigilancia se rigen mediante objetivos claros, logrando que el recurso humano logre las metas propuestas.

Tabla 7. Tabla de frecuencias P6

Categoría	Escala	Frecuencia	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P6	Lickert	Absoluta			
a	1	9	9	0,9	0,9
b	2	1	10	0,1	1
c	3	0	10	0	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores.

Ilustración 7. Gráfico de frecuencias P6



Fuente: Elaboración propia autores.

10. *Pregunta* ¿Se forman empleados en lo que hace sobresalir la empresa positivamente?

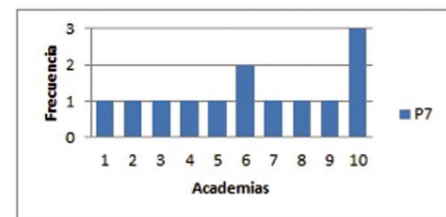
Análisis: El 80% ellos responden que sí, explican que es parte fundamental que los empleados se capaciten, para prestar un servicio de calidad y sobresalir en el mercado competitivo. El 10% respondió que no y otro 10% respondió que están en proceso de mejoramiento de la formación de los empleados.

Tabla 8 Tabla de frecuencias P7

Categoría	Escala	Frecuencia	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P7	Lickert	Absoluta			
a	1	8	8	0,8	0,8
b	2	1	9	0,1	0,9
c	3	1	10	0,1	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores

Ilustración 8 Gráfico de frecuencias P7



Fuente: Elaboración propia autores.

11. *Pregunta* ¿Los empleados son adecuados en los procesos que sobresale la empresa?

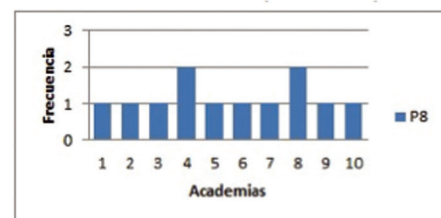
Análisis: El 80% respondieron que sí, dicen: los empleados son eficientes en las tareas a desarrollar en las diferentes gestiones de la organización, logrando con eficacia los objetivos propuestos por la empresa. El 20% respondió que se encuentran en proceso.

Tabla 9 Tabla de frecuencias P8

Categoría	Escala	Frecuencia	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P8	Lickert	Absoluta			
a	1	8	8	0,8	0,8
b	2	2	10	0,2	1
c	3	0	10	0	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores.

Ilustración 9 Gráfico de frecuencias P8



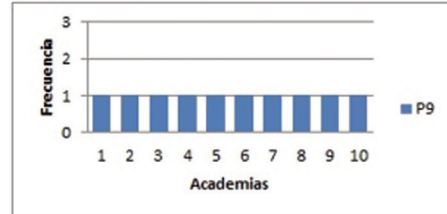
Fuente: Elaboración propia autores.

12. *Pregunta ¿Los clientes son frecuentes?*

Tabla 10 Tabla de frecuencias P9

Categoría	Escala	Frecuencia	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P9	Lickert	Absoluta			
a	1	10	10	1	1
b	2	0	10	0	1
c	3	0	10	0	1
	Total	10		1	

Ilustración 10 Gráfico de frecuencias P9



Fuente: Elaboración propia autores

Fuente: Elaboración propia autores

Análisis: 100% de las escuelas respondieron que sí, manifiestan poseer cada vez más estudiantes y que ellos vuelven a buscarlos para actualizarse.

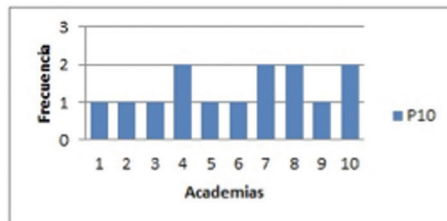
13. *Pregunta ¿Aprendemos de lo que nos sucede y tenemos en cuenta las sugerencias de los estudiantes?*

Análisis: El 60% de las Academias respondieron que sí, es decir que ellos buscan mejorar en pro de los estudiantes y que si tienen algún problema buscan la manera que este no se vuelva a repetir de acuerdo a el aprendizaje que se obtuvo por la experiencia, el 40 % respondieron que están en proceso, es decir que ellos no siempre lo tienen en cuenta pero que buscan mejorar.

Tabla 11. Tabla de frecuencias P10

Categoría	Escala	Frecuencia	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P10	Lickert	Absoluta			
a	1	6	6	0,6	0,6
b	2	4	10	0,4	1
c	3	0	10	0	1
	Total	10		1	

Ilustración 11. Gráfico de frecuencias P10



Fuente: Elaboración propia autores

Fuente: Elaboración propia autores

14. *Pregunta ¿Son acordes las estructuras económicas-financieras a las circunstancias?*

Análisis: El 80% de las Academias respondieron que sí, consideran que la estructura donde ellos están laborando son acordes a las necesidades del estudiantado, sin embargo el 10 % respondie-

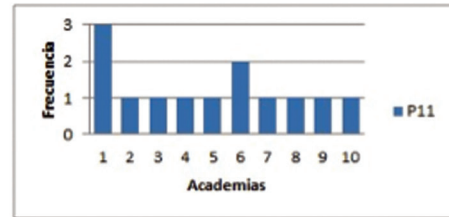
ron que no, ya que el establecimiento donde están ubicados son lugares condicionados para familias y no para estudiantes, por tal razón consideran que aunque ejercen su labor de manera adecuada hay cierta incomodidad por que la infraestructura no facilita tales actividades, el otro 10% respondieron que están en proceso de mejoramiento.

Tabla 12. Tabla de frecuencias P11

Categoría	Escala	Frecuencia	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P11	Lickert	Absoluta			
a	1	8	8	0,8	0,8
b	2	1	9	0,1	0,9
c	3	1	10	0,1	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores

Ilustración 12. Gráfico de frecuencias P11



Fuente: Elaboración propia autores

15. *¿Nos mueve la innovación como consecuencia del aprendizaje?*

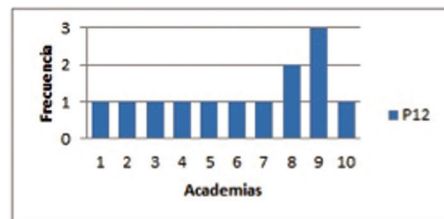
Análisis: 80% de las escuelas respondieron que sí, una de las estrategias de las escuelas de vigilancia es conservar las empresas mediante la innovación, y de acuerdo a ello aprender de los errores. El 10% respondió que están en iniciando a implementar la innovación y el 10% menciona que no.

Tabla 13. Tabla de frecuencias P12

Categoría	Escala	Frecuencia	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P12	Lickert	Absoluta			
a	1	8	8	0,8	0,8
b	2	1	9	0,1	0,9
c	3	1	10	0,1	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores

Ilustración 13. Gráfico de frecuencias P12



Fuente: Elaboración propia autores

16. *Pregunta ¿Se acepta el cambio con naturalidad?*

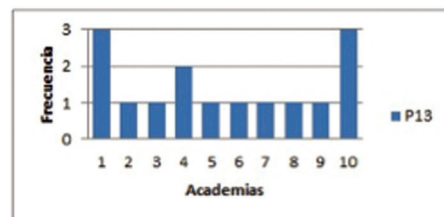
Análisis: El 70% respondieron que sí, expresan que el personal que labora en la empresa es profesional y son participes de los cambios que tenga que realizar la organización. El 10% respondieron que algunas veces lo aceptan y otras veces no por ende están en proceso, mientras que otro 20% dicen el personal es resistente a los cambios, generando desgaste y poco interés en el mejoramiento de la empresa.

Tabla 14. Tabla de frecuencias P13

Categoría	Escala	Frecuencia	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P13	Lickert	Absoluta			
a	1	7	7	0,7	0,7
b	2	1	8	0,1	0,8
c	3	2	10	0,2	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores

Ilustración 14. Gráfico de frecuencias P13



Fuente: Elaboración propia autores

17. Pregunta ¿Existe capacidad para el cambio de procesos obsoletos?

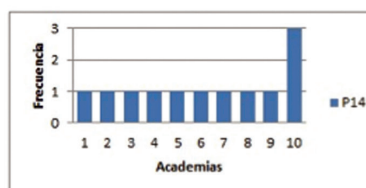
Análisis: El 90% respondió que sí, ellos destinan recursos para estar en constantes actualizaciones tanto en la parte Teórica y en la parte instrumental. Mientras que el 10% dice que no han modificado los procesos obsoletos.

Tabla 15. Tabla de frecuencias P14

Categoría	Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P14	Lickert				
a	1	9	9	0,9	0,9
b	2	0	9	0	0,9
c	3	1	10	0,1	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores

Ilustración15 Gráfico de frecuencias P14



Fuente: Elaboración propia autores

18. Pregunta ¿Se innova y evoluciona en la organización?

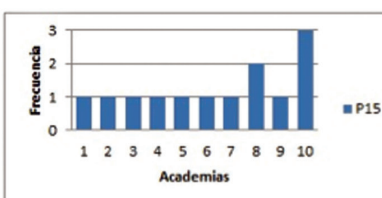
Análisis: El 80% respondió que sí, comentan que cada vez que se realizan innovación en la empresa se ve reflejada a nivel rentable, existiendo un buen ambiente laboral y sobresaliendo ante otras empresas a nivel competitivo. A diferencia de un 10% que menciona que están en proceso de innovación y el otro 10% dice que no se innova en la academia donde labora.

Tabla 16. Tabla de frecuencias P15

Categoría	Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P15	Lickert				
a	1	8	8	0,8	0,8
b	2	1	9	0,1	0,9
c	3	1	10	0,1	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores

Ilustración 16 Gráfico de frecuencias P15



Fuente: Elaboración propia autores

19. Pregunta: ¿Sorprenden las demandas de los clientes?

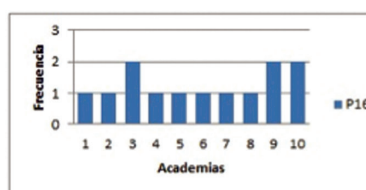
Análisis: El 70% respondieron que sí, manifiestan que no es común que los clientes los demanden por malos procesos, mientras que el 30% mencionan que están en proceso de mejorar y que en algunas ocasiones reciben denuncias.

Tabla 17. Tabla de frecuencias P16

Categoría	Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P16	Lickert				
a	1	7	7	0,7	0,7
b	2	3	10	0,3	1
c	3	0	10	0	1
	Total	10		1	

Fuente: Elaboración propia autores

Ilustración 17 Gráfico de frecuencias P16



Fuente: Elaboración propia autores

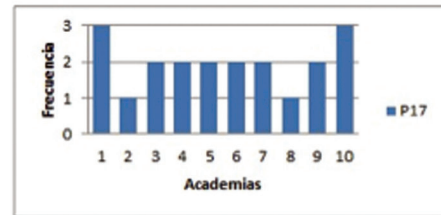
20. Pregunta ¿La improvisación en procesos es frecuente?

Análisis: El 20% respondieron No, dicen que son empresas organizadas y que existe una planeación antes de la ejecución e implementación de cada proceso que se realiza en la organización. El 60 % menciona que algunas veces improvisan y el 20% menciona que generalmente improvisan.

Tabla 18. Tabla de frecuencias P17

Categoría	Escala	Frecuencia Absoluta	Frecuencia Absoluta acumulada	Frecuencia Relativa	Frecuencia Relativa Acumulada
P17	Lickert				
a	1	2	2	0,2	0,2
b	2	6	8	0,6	0,8
c	3	2	10	0,2	1
	Total	10			1

Ilustración 18 Gráfico de frecuencias P17



Fuente: Elaboración propia autores

Fuente: Elaboración propia autores

La siguiente ilustración evidencia que las academias de vigilancia y seguridad privada en su mayoría respondieron que si realizan los criterios especificados en cada ítem, y pocas respuestas marcaron que están en proceso de cambio o que no lo estaban realizando.

Ilustración 8. Gráfico Sumatoria por Academias.

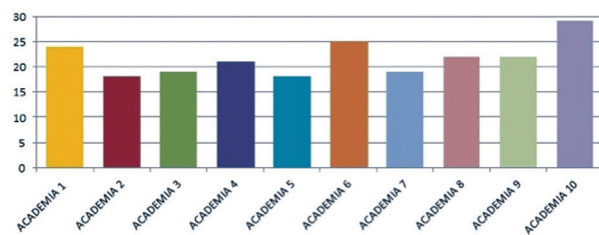
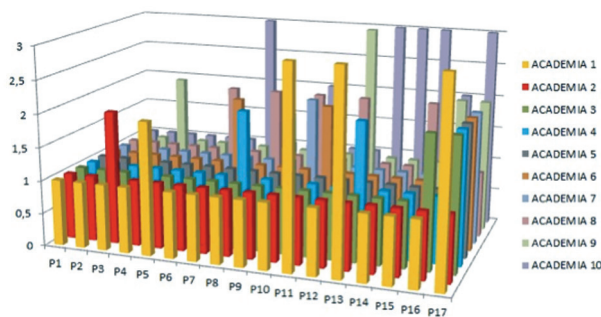


Ilustración 7. Gráfico Consolidado por Ítem.



Fuente: Elaboración propia autores.

Fuente: Elaboración propia autores.

En el cuestionario de competitividad la suma mínima da 17 y la suma máxima da 51 en la Escala Lickert y a menor respuesta mayor competitividad (inversamente proporcional). Los resultados arrojan un promedio de 21,7 de las sumatorias por academias, donde se demuestra que estas empresas están buscando ofrecer un servicio de calidad, en este mismo sentido aprenden de las malas y buenas experiencias.

En relación a lo anterior, se considera que mientras más se acerque a 1 la respuesta dada por ítem, más competitivas son las academias de vigilancia, se comprueba entonces que, con un promedio total de 1,18, de las Escuelas investigadas, se han esmerado por ser competitivas.

Según las métricas de la legislación colombiana bajo la ley 590 de 2000 y La ley 905 de 2004, definió a las pymes, organizaciones como toda unidad de explotación económica, realizada por persona natural o jurídica, en actividades

empresariales, agropecuarias, industriales, comerciales o de servicios artículo 2.(ley 590, 2000) pero los parámetros de clasificación fueron el número de puestos de trabajo y los activos totales en salarios mínimos mensuales legales vigentes, las pymes en las escuelas de vigilancia prueban que son legalmente constituidas mediante certificado de cámara y comercio y bajo el control de la superintendencia de vigilancia y seguridad privada como personas jurídicas, prestando el servicio de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada, y la clasificación que se basó en dos variables, el número de trabajadores donde el resultado fue el promedio de 14 puestos de trabajo y las ventas brutas anuales y/o los activos totales de 1042,4 millones promedio de las 10 escuelas participantes de esta investigación.

En cuanto a la parte estructural tratan de ofrecer lo que se necesita para beneficiar a sus clientes y para ofrecer un buen servicio, tienen convenios con otras instituciones o escuelas como batallones para ejecutar determinadas prácticas que no pueden realizar en estos establecimientos, de hecho, estas academias manifiestan que están logrando los objetivos propuestos y estos son claros para todos.

Discusiones

Michael Porter identifica la calidad y el precio como factores fundamentales en la competitividad, (Lopez, 1999: 23) respecto a esta concepción se encontró que la calidad está basada en la prestación del servicio de capacitación e instrucción, ya que cuentan con un personal humano profesional en las diferentes áreas, como una estrategia para ofrecer valor satisfaciendo las necesidades de los clientes que contratan este servicio; en cuanto al precio está regulado por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada que es el ente de control de este subsector económico del país.

En la estrategia empresarial donde Porter la concibe como la estrategia global de una empresa diversificada en más de un negocio (Porter, 2009: 13). Encontramos que estas escuelas de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada, tienen como único objeto social de proveer enseñanza, capacitación, entrenamiento y actualización de conocimientos relacionados con vigilancia y seguridad privada. Donde el Gobierno Nacional reglamentará el ejercicio de esta actividad artículo 66 del (Decreto 356, 1994). Desde este concepto jurídico no están en condiciones de diversificar diferentes negocios.

Sin embargo en la «Ventaja Competitiva de las Naciones». Porter define el termino como «...concentraciones geográficas de empresas interconectadas, proveedores especializados de servicios, empresas de sectores afines e instituciones conexas que compiten pero que también cooperan» (Porter, 1998). Encontramos que han formado la Asociación Colombiana de Academias de Seguridad Privada (ACASEP), que se basan en cooperación y colaboración, asimismo existen alianzas entre escuelas y empresas de seguridad según las necesidades del subsector.

Igualmente las teorías de las ventajas absolutas Adam Smith, 1776 las ventajas comparativas de David Ricardo, 1817. Respecto a estas teorías que se encuentran opuestas a las teorías proteccionistas, encontramos que las escuelas de vigilancia y seguridad privada de este sector económico tiene proteccionismo, lo que genera que estas empresas no salgan a competir a nivel global, ya que la seguridad solo le compete a los mismos colombianos. Sin embargo estas escuelas de vigilancia deben ajustarse a las diferentes necesidades de capacitación de las organizaciones internacionales.

Según Paul Krugman, las economías de escala internas plantea que «los costos por unidad de producción depende del tamaño de una empresa individual, cuanto más grande sea la empresa, mayor será la escala de beneficios y menor el costo por unidad» (Czinkota, Ronkainen Moffett, 2007: 168) bajo este principio se encontró que las escuelas de vigilancia se han expandido en diferentes localidades de la ciudad de Bogotá D.C., asimismo han creado sucursales en diferentes ciudades del país generando un crecimiento que se evidencia en los informes que entrega anualmente la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, que arroja cifras donde se demuestra que las escuelas que tiene mayor cantidad de sucursales y agencias se encuentran en los 10 primeros lugares como escuelas líderes en los ingresos operaciones.

Igualmente Krugman hace referencia de las utilidades cuando se dispone de una tecnología permite reducir los costes de producción (Krugman, 2007: 67). Referente a este planteamiento las escuelas consideran que las estructuras están realizadas a acordes a las necesidades como la implementación de software contable y bases de datos, utilizan además software especial en sistemas electrónicos de seguridad.

Asimismo se observó que las escuelas de vigilancia se hallaron dotadas de medios tecnológicos, necesarios para prestar el servicio de capacitación, además las áreas administrativas se encontraron herramientas informáticas que les ayuda en la prestación del servicio, para agilidad y eficacia.

Schumpeter, con la innovación; las escuelas de vigilancia y seguridad privada presenta cambios como la implementación de la resolución 4973 del 2011 sobre capacitación, asimismo se encontró falencias en la implementación de metodologías pedagógicas (Sapuyes, 2012); estas instituciones las conciben como empresas y no como instituciones educativas. Respecto a la

innovación estas escuelas mostraron que mantienen generando investigación en los diferentes tácticas que utiliza la delincuencia y estar a la vanguardia de los hechos delictivos, para poder transmitirlos a sus estudiantes para que en su labor logren mitigarlos.

Según Ishikawa, que nos habla sobre satisfacción del cliente mediante la calidad total, actualmente las escuelas de vigilancia y seguridad privada se encuentran diseñando e implementando el sistema de gestión de calidad como la ISO 9001: 2008, para la mejora continua.

Conclusiones

En los resultados del test de competitividad podemos analizar, que estas academias forman vigilantes que hacen sobresalir las escuelas de manera positiva y existen demandas de los mismos clientes, evidenciando que las instituciones prestan el servicio satisfactorio y formando personal competente. Asimismo las escuelas de vigilancia han realizado un gran esfuerzo para estar acorde al contexto actual de la globalización, invirtiendo en tecnologías e implementando ISO 9001: 2008, sistema de gestión en mejora continua de calidad, además fomentan la innovación a través de planes y proyectos, orientados a la búsqueda permanente de la calidad educativa mediante el esfuerzo y la responsabilidad persiguiendo siempre la excelencia.

También encontramos como las instituciones se preocupan, para dar un buen manejo en la administración de los recursos físicos y los recursos intelectuales, por efecto se están utilizando como una ventaja competitiva en la actualidad, pues el nivel de exigencia para los administrativos y directivos es acorde a las tareas que se han de realizar, exigiendo así mismo personal profesional. Sin embargo el panorama de las escuelas es todavía más desafiante, existe poca información sobre el sector educativo en seguridad privada. En este sentido, es

indiscutible, conocer el desempeño social de dichas organizaciones implica desentrañar una serie de visiones generales sobre la competitividad que tienen dichas Pymes en este sector. Consecuentemente en Colombia no se ha realizado hasta el momento un trabajo de campo [independiente y neutral] que identifique, mapeo o tipifique la competitividad en las pymes del sector educativo en seguridad privada.

Respecto al proceso que ha asumido las escuelas de vigilancia pertenecientes a la Asociación Colombiana de Academias en Seguridad Privada (ACASEP), ha demostrado su eficiencia y eficacia ya que han reportado ingresos operacionales de gran importancia en el subsector de la vigilancia y seguridad privada, según la rendición de cuentas que presenta la superintendencia de vigilancia y seguridad privada, donde encontramos la mayoría de las escuelas de la asociación como líderes.

Sin embargo existe la necesidad de que las escuelas de vigilancia diseñen e implementen mecanismos de adaptación al cambio en los nuevos contextos globales, estructurando un clúster donde se generen redes que establezca la cooperación y colaboración entre empresas de sectores distantes (como universidades, empresas de seguridad, Departamentos de seguridad, alianzas con escuelas de vigilancia que tiene avalados especializaciones etc.), para promover la competitividad de la región, de esta forma es como los empresarios de diferentes organizaciones se relacionan para encaminar sus acciones hacia el aumento de la competitividad de un sector o cadena productiva específica.

Según Michael Porter el año 1990, en su libro *The Competitive Advantage of Nations* «Ventaja Competitiva de las Naciones». Hace referencia a los clusters como «...concentraciones geográficas de empresas interconectadas, proveedores especializados de servicios, empresas de sectores afines e instituciones conexas que

compiten pero que también cooperan». (Porter, 1998). Por tanto es una de las recomendaciones que los autores hacemos desde el resultado de la investigación objeto de estudio.

Asimismo los autores consideran pertinente que las escuelas de vigilancia inicien diseñando e implementando la vigilancia tecnológica (VT), y la inteligencia competitiva (IC), como herramientas que tiene como objetivo la identificación de alertas tempranas y la detección de señales débiles. La VT y IC, según la (Cfr. Fuld, 2002). Esta práctica puede definirse como un proceso sistemático, con métodos legales, en el que se observa, recolecta, analiza y difunde información de diversa índole económica, tecnológica, política, social, cultural, legislativa con el ánimo de identificar y anticipar oportunidades o riesgos, para mejorar la formulación y ejecución de la estrategia de una institución u organización. (Medina & Ortegón, 2006: 167). Por tanto son elementos fundamental de la toma de decisiones donde la información y el conocimiento se consideran un activo importante o recurso económico significativo, igualmente es una estrategia técnica que promueva la creación de organizaciones inteligentes.

Además es recomendable que exista la colaboración mutua entre las organizaciones y las universidades mediante financiación, y se fortalezcan atreves de investigaciones generando lazos de investigación y desarrollo (I+D), el I+D permitiría incrementar estrategias competitivas de innovación tecnológica, crecimiento económico y solución a las problemáticas, siendo conscientes de que el conocimiento otorga ventajas y está ligado al poder, liderazgo y éxito en el contexto global. Según Clark, 1989; Ross y Morrison, 1989; Higgins y Sullivan, 1989; Castaño, 1994; Sancho *et al*, 1998; Martínez, 1998 «Estos nuevos planteamientos surgen de la necesidad de aplicar los resultados de la investigación a la práctica y al desarrollo de la teoría, enfocados a la resolución de problemas prácticos» (Salinas, 2006: 67).

Referencias

- Álvarez, A. (2005). *Hablemos de Seguridad, Elementos para la Vigilancia y Protección*. Bogotá: Ediciones Pluma De Mompox S.A.
- Dutrénit G., Jasso J., Villavicencio D., (2007). *Globalización, acumulación de capacidades e innovación. Los desafíos para las empresas, localidades y países*. México D.C.: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- Estrada, B. R., García P., Sánchez T. V. (2009). Factores determinantes del éxito competitivo en la Pyme: Estudio Empírico en México. En: *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 14, núm. 46: 169-182, Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/290/29011523002.pdf>
- Fernández, M, J. & Vázquez, C. (1997). *La competitividad de la empresa, un enfoque basado en la teoría de recursos*. Oviedo: Universidad de Oviedo.
- Fosterwit. (2011). *Test de competitividad*. Recuperado de: <http://www.pymesyautonomos.com/management/test-de-competitividad>
- Freire, Alonso, Blanco & Gonzales, (2004). *Cuestiones Básicas de Macroeconomía Aplicada*. Madrid: Editorial ESIC.
- González, C. (2010). *Seguridad Ciudadana: Un Derecho Fundamental*. Bogotá: Secretaría de Gobierno Distrital Bogotá D.C.
- Henao, G. & Puerto, L. (2012). La Gestión Del Conocimiento Como Generador De Ventaja Competitiva. Bogotá: Universidad Del Rosario. En: *Libre empresa* Vol. 8 No. 2: 70 – 80. Recuperado de: <http://repository.urosario.edu.co/bitstream/10336/2874/1/1016010619-2012.pdf>.
- Ireland, D., Hitt, R., & Hoskisson, R. (2008). *Administración estratégica, Competitividad y Globalización*. Oviedo: Universidad de Oviedo.
- Ishikawa. K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?*. Bogotá: Editorial Norma.
- Lemus Delgado, Daniel. (2011). *Innovación a la China*. México: Colección: Acción Empresarial Serie: Biblioteca Avante.
- López, E. (1999). *El Concepto de Competitividad en el Posicionamiento Tecnológico*. México. D.F.: Universidad Nacional Autónoma de México. Centro de investigaciones interdisciplinarias en ciencias y humanidades.
- Medina V. J., Ortegón E. (2006). *Manual de prospectiva y decisiones estratégicas: bases teóricas e instrumentos para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile. Publicación de las Naciones Unidas.
- Michael R., Czinkota, Ilkka A., Ronkainen, Michael H., Motfett. (2007). *Negocios Internacionales*. Séptima edición. México: Editorial Thomson.
- Paul R., Krugman, R. W. (2007). *Introducción a la economía*. Barcelona., Editorial: Reverte.
- Porter, M. E. (2009). *Ser Competitivo*. Barcelona: Edición Deusto. Primera Edición.
- Porter, M. (1998). *Competitive Strategy Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Simon and Shuster.
- Porter, M. (2007). La ventaja competitiva de las naciones, Javier Vergara (ed.), En: Dialnet. Vol. 85, Nº. 11, págs. 69-95. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2469800>
- Porter. R M. (1998). *On Competition*. Boston: Harvard Business School Press.
- Pymes y Autónomos (2011). *Test de Competitividad*. Recuperado de: <http://www.pymesyautonomos.com/management/test-de-competitividad>.
- República de Colombia, Gobierno Nacional. La ley 905 de 2004. Por medio de la cual se modifica la Ley 590 de 2000 sobre promoción del desarrollo del micro, pequeña y mediana empresa colombiana y se dictan otras disposiciones. Recuperado de: http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2004/ley_0905_2004.html#CAPITULO I
- República de Colombia, Gobierno Nacional. Ley 590 de 2000. Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresa. Recuperado de: http://www.secretariasesenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2000/ley_0590_2000.html
- República de Colombia, Ministerio de Defensa Nacional. (1994). Decreto 356 de 1994, Por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada. Santafé de Bogotá, D.C. Colombia. Recuperado de: http://www.secretariasesenado.gov.co/senado/basedoc/decreto/1994/decreto_0356_1994_pr003.html#117
- Ricardo, D. (2010). *Principios de Economía Política y Tributación*. México: Editorial Fondo de Cultura Económica; clásicos de economía.
- Salas, F. (2007). Educación e investigación y desarrollo en América Latina: los últimos 30 años. En: Redalyc. Universidad de Costa Rica. Educación. Año/vol. 31 año 002, Costa Rica, p.29-43. Recuperado de: <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=44031203>

Salinas I.J. (2006). Modelos Emergentes en Entornos Virtuales de Educación Superior. Estudios de los elementos tecnológicos, organizativos, comunicativos y de enseñanza - aprendizaje en entornos virtuales de formación universitaria. Universidad de las Islas Baleares. Palma de Mallorca. Recuperado de: <http://gte.uib.es/pape/gte/sites/gte.uib.es/pape/gte/files/MEEVES-MEMORIA.pdf>

Sapuyes. (2012) *Métodos de enseñanza en la educación de la seguridad privada*. Bogotá D.C.: Universidad Nacional Abierta y a Distancia. UNAD.

Schumpeter, J. (1975). *Historia del Análisis Económico*. México: Fondo de Cultura Económico.

Superintendencia de Seguridad y Vigilancia Privada. (2012). Dependencias. Colombia: Santafé de Bogotá,

D.C. Recuperado de: <http://www.supervigilancia.gov.co/index.php?idcategoria=104>

Superintendencia de vigilancia y seguridad privada. (2009) Rendición de cuentas a los ciudadanos 2008-2009. Ministerio de Defensa Nacional. República de Colombia. Bogotá D.C. Recuperado de: <http://www.supervigilancia.gov.co/?idcategoria=37923&download=Y>

Vega A. M., Rincón E. J. (2008). Sistemas de información como una estrategia de desarrollo crecimiento y competitividad de las pequeñas y medianas empresas del sector servicios de vigilancia en Bogotá D.C. En: *Revista avances en sistema e información*. Vol. 5 N° 2. Medellín. ISSN: 1657-7663. PP. 121 – 130. Recuperado de: http://www2.unalmed.edu.co/~pruebasminas/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=335&tmpl=component&format=raw&Itemid=285