

**Análisis estratégico de la situación actual de la empresa Zoom Cinema
mediante PESTEL, la Matriz Mckinsey 7S y la matriz DOFA**

**Strategic analysis of the current situation of the company Zoom Cinema through
PESTEL, the Mckinsey 7S Matrix and the DOFA Matrix**

Javier Rodríguez Quintero ^a

Maira Mercedes Castrillo Villa ^b

^a Estudiante Administración de empresas de la universidad popular del cesar, seccional Aguachica, Email: jrodriguezq@unicesar.edu.co

^b Estudiante Administración de empresas de la universidad popular del cesar, seccional Aguachica, Email: mmcastrillo@unicesar.edu.co

Resumen

Este documento presenta un análisis estratégico de Zoom Cinema, una sala de cine que enfrenta desafíos en un entorno competitivo y en constante evolución. Utilizando herramientas como la Matriz Mckinsey 7S, el análisis DOFA y el análisis PESTEL, se ha realizado una evaluación integral de la situación actual de la empresa, identificando tanto sus fortalezas como sus debilidades, así como las oportunidades y amenazas del entorno.

Este análisis estratégico de Zoom Cinema evalúa su situación en un entorno competitivo. La empresa presenta fortalezas como una ubicación favorable y una buena experiencia del cliente, lo que le otorga ventajas en el mercado. Sin embargo, enfrenta debilidades, como la falta de innovación en la venta de entradas y la necesidad de motivar a su personal.

Existen oportunidades para diversificar servicios, especialmente con la creciente demanda de entretenimiento en vivo y la falta de competencia directa en la zona. No obstante, también hay amenazas, como la competencia de plataformas digitales y cambios en las regulaciones del sector, así como factores económicos que pueden afectar la asistencia.

Se recomienda que Zoom Cinema implemente estrategias que alineen sus capacidades internas con las demandas del mercado, enfocándose en la innovación, la optimización de procesos y la mejora de la comunicación interna. Un enfoque proactivo permitirá a la empresa enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades, asegurando su crecimiento y sostenibilidad futura.

Palabras claves: Análisis estratégico, Matriz Mckinsey 7S, análisis DOFA, análisis PESTEL

Abstract:

This paper presents a strategic analysis of Zoom Cinema, a cinema that faces challenges in an ever-changing competitive environment. Using tools such as the Mckinsey 7S Matrix, the DOFA analysis and the PESTEL analysis, a comprehensive assessment of the company's current situation has been carried out, The European Commission has published a report on the European Union's training policy in the field of education and training.

This strategic analysis of Zoom Cinema assesses your situation in a competitive environment. The company presents strengths as favorable location and good customer experience, which gives it advantages in the market. However, it faces weaknesses such as lack of innovation in ticket sales and the need to motivate its staff.

There are opportunities to diversify services, especially with the growing demand for live entertainment and lack of direct competition in the area. However, there are also threats such as competition from digital platforms and changes in industry regulations, as well as economic factors that can affect attendance.

It is recommended that Zoom Cinema implement strategies that align its internal capabilities with market demands, focusing on innovation, The European Commission has published a report on the European Union's research and development programme for the Fifth Framework Programme. A proactive approach will enable the company to face challenges and seize opportunities, ensuring its future growth and sustainability.

Keyword: Strategic analysis, Mckinsey 7S matrix, DOFA analysis, PESTEL analysis

Análisis estratégico de la situación actual de la empresa Zoom Cinema mediante PESTEL, la Matriz Mckinsey 7S y la matriz DOFA

Introducción

El análisis exhaustivo de Zoom Cinema, a través de herramientas estratégicas como la Matriz Mckinsey 7S, el análisis DOFA y el análisis PESTEL, revela una comprensión profunda de su posición en el competitivo sector del entretenimiento. La integración de estos enfoques permite identificar no solo las fortalezas internas de la empresa, como su ubicación estratégica y la calidad de la experiencia del cliente, sino también las debilidades que requieren atención, como la falta de innovación en la venta de entradas y la necesidad de motivar a los colaboradores.

El análisis PESTEL, en particular, destaca la importancia de considerar factores externos que pueden influir en la operación de Zoom Cinema, desde regulaciones gubernamentales hasta cambios en las preferencias del consumidor. Este enfoque integral sugiere que la empresa debe ser proactiva en la adaptación a un entorno en constante cambio, aprovechando las oportunidades que surgen de las tendencias sociales y tecnológicas, al tiempo que se prepara para enfrentar amenazas como la competencia y las fluctuaciones económicas.

En última instancia, para que Zoom Cinema no solo sobreviva, sino que prospere en el futuro, es esencial que implemente estrategias que alineen sus capacidades internas con las demandas del mercado. Esto incluye la innovación continua en su oferta de servicios, la mejora de la experiencia del cliente y la atención a las regulaciones del sector. Al hacerlo, Zoom Cinema puede fortalecer su posición en la industria del entretenimiento y asegurar un crecimiento sostenible a largo plazo.

Antecedentes históricos

Regionales

Para Contreras Malagón, 2021, en su Plan de fortalecimiento organizacional en la microempresa confecciones Emily Sport realiza el diagnóstico y diseño de un plan de fortalecimiento organizacional, logrando implementar algunas de las estrategias planteadas, que le permitirá a Confecciones Emily Sport tener claridad en su organización interna y de esta manera seguir creciendo y

aportando a la economía de la región” (Contreras Malagón, 2021).

Nacional

Para Valdés Correa, 2021, en la tesis “impacto económico de las industrias audiovisuales en Colombia Un análisis comparativo en pandemia COVID 19” uno de los sectores que más rápido está creciendo en la economía mundial, no sólo en términos de generación de ingresos, sino también en lo que respecta a la creación de empleos es el de las industrias creativas, como lo menciona Erick Behar (2018), éstas son vistas como grandes oportunidades que influyen en el crecimiento cultural y económico de un país. Para Fedesarrollo 2021, con la llegada de la crisis sanitaria por coronavirus COVID 19 se han visto afectadas las empresas, las personas y el mercado, entrando en crisis y viéndose en la necesidad de reinventarse.

Para Llorca, 2019, en la investigación abierta “El cine como documento de investigación y evidencia de la modernidad urbana. Estado de la cuestión y una propuesta” se presenta un panorama de los estudios que desde la imagen cinematográfica abordan la ciudad y la arquitectura. Caracteriza los distintos enfoques con que el documento fílmico se ha utilizado en el ámbito investigativo y aporta una revisión bibliográfica del cine como fuente para la investigación en el medio colombiano. Concluye introduciendo una investigación que se inserta en el paisaje teórico antes descrito (Llorca, 2019) ofreciendo una característica de tipo académico al desarrollo de la actividad cinematográfica que estimula la investigación de su contexto y desempeño, dado que es una actividad que involucra muchos agentes distintos del entretenimiento, como lo son la educación, la tecnología, desarrollo social y ambiental, la investigación y la cultura.

Para Carvajal Pardo, Tarquino González, & Velandia González, 2020, en la tesis “el cine

colombiano como herramienta pedagógica para la enseñanza de la historia de Colombia” se mezclan los diversos sentidos del cine, resaltando la comodidad de usarlo como herramienta educativa pues la mayoría de personas se enfocan en el cine como un espacio de entretenimiento y diversión, pero además de esto, el cine cuenta también con la perspectiva de expresar ideales por medios audiovisuales, de tal manera que se convierte en un objeto de estudio.

Internacional

Velasco Ferreiro, 2021, en la tesis doctoral titulada “El turismo cinematográfico como factor clave de marketing para los destinos turísticos”, pone en contexto un aporte esencial de la cinematografía como factor de crecimiento económico, al mencionar que el cine y la televisión son capaces de influir a la hora de elegir un territorio como destino turístico (Velasco Ferreiro, 2021). De este modo, las producciones cinematográficas, comprendidas como elementos comunicativos con una gran capacidad de influencia, se han convertido y utilizado, en los últimos años, como mecanismo inductor del turismo.

Itziar Zabaleta Razquin, 2021, en su estudio “Image processing algorithms as artistic tools in digital cinema” (Algoritmos de procesamiento de imágenes como herramientas artísticas en el cine digital) propone que la industria del cine ha experimentado un cambio radical en las últimas décadas: la transición de su soporte fílmico a la tecnología del cine digital. Como consecuencia, han aparecido algunos desafíos técnicos, pero, al mismo tiempo, infinitas nuevas posibilidades se han abierto con la utilización de este nuevo medio. Este trabajo ilumina nuevas formas de mantener la sala de cine Zoom Cinema a la vanguardia digital, innovando para atraer clientes y brindar una experiencia cinematográfica inolvidable, a la altura de las grandes ciudades.

Objetivo

Realizar un análisis estratégico de la empresa Zoom Cinema mediante la aplicación de herramientas analíticas como el análisis PESTEL, la Matriz Mckinsey 7S y la Matriz DOFA.

Materiales, Métodos, Metodología

El propósito de este estudio se aborda principalmente desde una metodología descriptiva y cualitativa, que se centra en proporcionar un análisis detallado y comprensivo de la situación actual de la empresa mediante la interpretación de datos y la descripción de factores internos y externos. Sin embargo, también incorporan algunos elementos cuantitativos para apoyar el análisis y la comprensión de ciertas variables. Esta combinación permite una visión integral de la situación de la empresa, facilitando la formulación de recomendaciones basadas en un análisis robusto y bien fundamentado.

Enfoque: Analítico descriptivo

Materiales: Informes de la empresa, estudios de mercado, Informes académicos, encuestas y entrevistas.

Herramientas de análisis:

Observación, Análisis PESTEL, Matriz Mckinsey 7S, Matriz DOFA

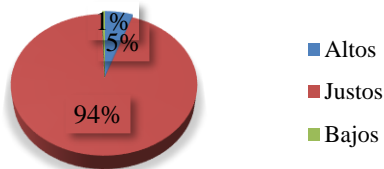
Resultados y discusión

Análisis de las encuestas

Los resultados reflejan tanto la satisfacción general de los clientes como áreas específicas donde Zoom Cinema puede mejorar su oferta y estrategias.

- **Satisfacción con precios:** La mayoría de los encuestados se mostraron satisfechos con los precios de las entradas y combos, considerándolos competitivos. Sin embargo, un segmento de la población, posiblemente con menor poder adquisitivo, expresó insatisfacción, lo que sugiere oportunidades de mejora para la empresa.

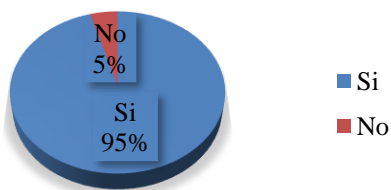
Gráfico 1 ¿Los precios que se manejan en Zoom Cinema en cuanto a las entradas y combos le parecen adecuados?



Fuente. Autores

- **Reconocimiento de la marca:** Un alto porcentaje (95.5%) de los encuestados conoce o ha escuchado sobre Zoom Cinema, lo que indica un buen nivel de reconocimiento de la marca.

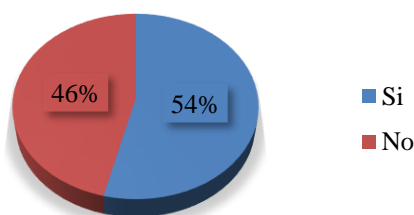
Gráfico 2 ¿Conoce usted la sala de cine Zoom Cinema o ha escuchado de ella?



Fuente: Autores

- **Influencia de la publicidad:** Aunque el 54% de los encuestados afirmó que la publicidad influyó en su decisión de asistir al cine, un 46% indicó que no fue un factor determinante. Esto sugiere la necesidad de replantear las estrategias publicitarias para alcanzar mejor a la población.

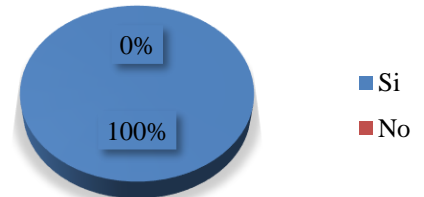
Gráfico 3 ¿La publicidad que implementa Zoom Cinema ha influido en su decisión para disfrutar de sus servicios?



Fuente: Autores

- **Forma de pago:** Todos los encuestados se mostraron conformes con la forma de pago actual, aunque se propuso la implementación de un código de escaneo para optimizar el servicio.

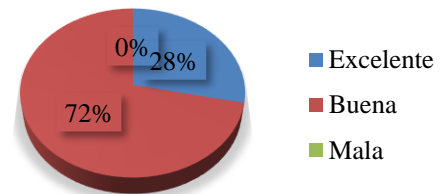
Gráfico 4 ¿La forma de pago le parece rápida, fácil y segura?



Fuente: Autores

- **Proyección, imagen y sonido:** La mayoría de los encuestados (72%) calificó la proyección, imagen y sonido como "buena", mientras que un 28% la consideró "excelente".

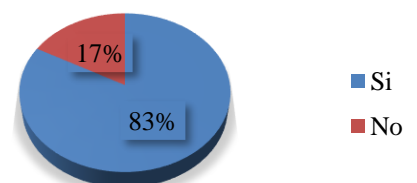
Gráfico 5 ¿Cómo considera la proyección, imagen y sonido?



Fuente: Autores

- **Promociones:** Un 83% de los encuestados expresó que las promociones ofrecidas son de su agrado, aunque se identificó un 17% que no se siente satisfecho, lo que indica la necesidad de investigar más sobre sus preferencias.

Gráfico 6 ¿Las promociones que ofrece la sala de cine son de su agrado?



Fuente: Autores

Análisis PESTEL

EL análisis PESTEL ayuda a entender mejor el entorno operativo y a formular estrategias que respondan a las condiciones externas que afectan su negocio. El análisis PESTEL realizado para Zoom Cinema arroja los siguientes resultados en relación con el entorno

macroeconómico y externo en el que opera la empresa:

Político y Legal: Se identifican regulaciones gubernamentales que afectan la exhibición de películas, como normativas de seguridad, impuestos sobre la venta de entradas y derechos de autor. Cumplir con estas regulaciones es crucial para evitar problemas legales y asegurar el funcionamiento adecuado de la sala de cine.

Económico: Se considera la salud económica de la región donde se encuentra Zoom Cinema, incluyendo factores como tasas de interés, inflación y el poder adquisitivo de los clientes. Este análisis ayuda a entender la capacidad de la población local para gastar en entretenimiento, lo que permite ajustar precios y ofertas en consecuencia.

Social: Se examinan las tendencias y características de la sociedad que pueden influir en la industria cinematográfica, como cambios demográficos y preferencias culturales. Este análisis permite a Zoom Cinema conocer mejor las preferencias de su audiencia local y adaptar su programación y servicios.

Tecnológico: Se evalúan los avances tecnológicos que pueden impactar la experiencia del cliente, desde la proyección digital hasta la distribución en línea. Esto sugiere que Zoom Cinema debe considerar inversiones en actualizaciones tecnológicas para mejorar la experiencia del cliente y mantenerse competitivo en el mercado.

Ambiental: Aunque puede parecer menos relevante para la industria del cine, la gestión de residuos y la eficiencia energética son consideraciones importantes. Implementar prácticas sostenibles puede mejorar la imagen de la empresa y atraer a un público más consciente del medio ambiente.

Análisis Integral: El análisis PESTEL proporciona una comprensión completa del entorno en el que opera Zoom Cinema, permitiendo anticipar y adaptarse a cambios en el mercado, identificar oportunidades y amenazas, y tomar decisiones estratégicas informadas para fortalecer su posición en la industria del entretenimiento.

Ilustración 1 Análisis PESTEL empresa Zoom Cinema



Fuente: Autores

Matriz Mckinsey

La Matriz Mckinsey 7S permite a Zoom Cinema identificar áreas de alineación y áreas que necesitan ajustes para mejorar su efectividad y rendimiento. Este análisis integral ayuda a la empresa a asegurarse de que todos los elementos internos estén en sintonía y contribuyan al logro de sus objetivos estratégicos

Los resultados sobre el análisis de la Matriz Mckinsey 7S para Zoom Cinema se puede resumir en los siguientes puntos clave:

Alineación Estratégica: La Matriz Mckinsey 7S revela la importancia de alinear todos los elementos internos de la organización con la estrategia general de Zoom Cinema. Esto incluye asegurarse de que la estructura, los sistemas, y los valores compartidos estén en consonancia con los objetivos estratégicos de la empresa.

Identificación de Áreas de Mejora: El análisis permite identificar áreas específicas que requieren atención y mejora. Por ejemplo, puede haber deficiencias en la capacitación del personal o en la claridad de la estructura organizativa que, si se abordan, pueden mejorar significativamente la eficiencia y la satisfacción del cliente.

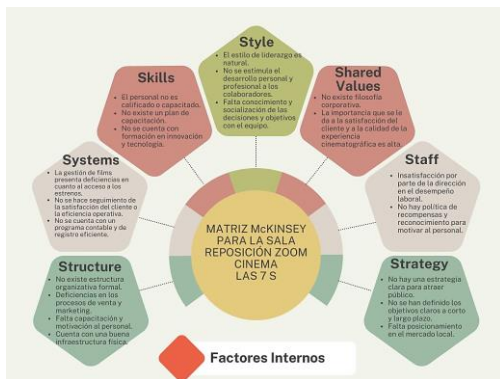
Fortalecimiento de la Cultura Organizacional: La evaluación de los valores compartidos y el estilo de liderazgo es crucial para fomentar una cultura organizacional positiva. Un liderazgo efectivo y una cultura alineada con los objetivos de la empresa pueden motivar al personal y mejorar el rendimiento general.

Optimización de Procesos: La revisión de los sistemas y procesos internos permite a Zoom Cinema identificar oportunidades para optimizar operaciones, lo que puede resultar en una mejor experiencia para el cliente y una mayor eficiencia operativa.

Desarrollo de Capacidades: La evaluación de las habilidades del personal destaca la necesidad de capacitación y desarrollo continuo. Invertir en el desarrollo de habilidades puede fortalecer el equipo y mejorar la calidad del servicio ofrecido

Adaptación a Cambios: La Matriz Mckinsey 7S proporciona un marco para que Zoom Cinema se adapte a cambios en el entorno del mercado. Al tener una comprensión clara de cómo se interrelacionan los diferentes elementos de la organización, la empresa puede responder de manera más efectiva a las oportunidades y amenazas externas.

Ilustración 2 Matriz Mckinsey 7S de Zoom Cinema



Fuente: Autores

Matriz DOFA

Los resultados del análisis utilizando la matriz DOFA para Zoom Cinema se organizan en cuatro cuadrantes que reflejan los factores internos y externos que afectan a la empresa. A continuación, se detallan los resultados:

Fortalezas

Ubicación Estratégica: Zoom Cinema se beneficia de una ubicación que atrae a un gran número de clientes potenciales.

Experiencia de Cliente de Alta Calidad: La empresa se enfoca en ofrecer un servicio al cliente excepcional, lo que puede fomentar la lealtad de los clientes.

Relaciones Sólidas con la Industria: Mantiene buenas relaciones con distribuidores y productores, lo que le permite acceder a una variedad de contenidos cinematográficos.

Precios Competitivos: Los precios de boletería son acordes al contexto del mercado, lo que puede atraer a más clientes.

Debilidades

Problemas con la Calidad de la Experiencia del Cliente: Pueden existir áreas de mejora en la experiencia general del cliente, como la calidad de las proyecciones o la atención al cliente.

Gestión de Recursos Humanos: Pueden presentarse desafíos en la gestión del personal, lo que podría afectar la moral y el rendimiento.

Altos Costos Operativos: Los costos de operación pueden ser elevados, lo que impacta en la rentabilidad.

Estrategias de Marketing Ineficaces: La falta de estrategias de marketing efectivas puede limitar la capacidad de atraer nuevos clientes.

Oportunidades

Eventos Especiales: La realización de eventos especiales puede atraer a diferentes segmentos de audiencia y aumentar la asistencia.

Alianzas Estratégicas: Colaboraciones con restaurantes locales y otras empresas pueden crear paquetes atractivos para los clientes.

Creciente Demanda de Entretenimiento en Vivo: La tendencia hacia el entretenimiento en vivo puede ser aprovechada para diversificar la oferta de Zoom Cinema.

Amenazas

Competencia: La presencia de otras salas de cine y plataformas de streaming puede representar un desafío significativo.

Cambios en la Industria Cinematográfica: La evolución de la industria, incluyendo cambios en los hábitos de consumo, puede afectar la asistencia a las salas de cine.

Eventos Inesperados: Situaciones como pandemias o crisis económicas pueden impactar negativamente en la operación y asistencia.

En síntesis, la matriz DOFA para Zoom Cinema proporciona una visión clara de las fortalezas que la empresa puede aprovechar, las debilidades que necesita abordar, las oportunidades que puede capitalizar y las amenazas que debe gestionar. Este análisis es fundamental para el desarrollo de estrategias que fortalezcan la posición de la empresa en el mercado y mejoren su rendimiento general.

Ilustración 3 Matriz DOFA de la empresa Zoom Cinema



Fuente: Autores

Conclusiones

El análisis integral de Zoom Cinema, que incluye las matrices Mckinsey 7S, DOFA y PESTEL, sugiere que la empresa debe abordar sus debilidades y amenazas mientras potencia sus fortalezas y aprovecha las oportunidades. La implementación de estrategias alineadas con estos hallazgos, junto con una atención constante a los factores externos, será clave para su éxito futuro en el competitivo mercado del entretenimiento.

Las conclusiones sobre el análisis integral de Zoom Cinema, utilizando las estrategias mencionadas en las matrices Mckinsey 7S y DOFA, son las siguientes:

Necesidad de Alineación Estratégica:

La Matriz Mckinsey 7S destaca la importancia de alinear todos los elementos internos de la organización con su estrategia general. Esto implica que Zoom Cinema debe asegurarse de que su estructura, sistemas, y cultura organizacional estén en sintonía con sus objetivos estratégicos para maximizar la efectividad y el rendimiento.

Fortalecimiento de las Capacidades Internas:

Identificar y potenciar las fortalezas, como la ubicación estratégica y la experiencia del cliente, es crucial. Zoom Cinema debe enfocarse en mantener y mejorar estos aspectos para diferenciarse de la competencia y atraer a más clientes.

Abordaje de Debilidades: Es fundamental que la empresa reconozca y aborde sus debilidades, como los problemas en la calidad de la experiencia del cliente y la gestión de recursos humanos. Implementar programas de capacitación y mejorar los procesos internos puede ayudar a mitigar estos problemas y mejorar la satisfacción del cliente.

Aprovechamiento de Oportunidades:

Zoom Cinema tiene la oportunidad de diversificar su oferta mediante la realización de eventos especiales y alianzas estratégicas. Estas iniciativas pueden atraer a nuevos públicos y aumentar la asistencia, lo que es vital en un entorno competitivo.

Gestión de Amenazas: La empresa debe estar preparada para enfrentar amenazas externas, como la competencia y cambios en la industria. Esto puede incluir la adaptación de su modelo de negocio y la implementación de

estrategias de marketing más efectivas para atraer y retener clientes.

Innovación y Adaptación: La combinación de los análisis sugiere que Zoom Cinema debe ser proactiva en la innovación y adaptación a las tendencias del mercado. Esto incluye explorar nuevas tecnologías y formatos de entretenimiento que puedan atraer a diferentes segmentos de audiencia.

Enfoque en la Satisfacción del Cliente:

La satisfacción del cliente debe ser una prioridad central. Implementar estrategias que mejoren la experiencia del cliente, como la puntualidad en las funciones y la calidad del servicio, puede resultar en una mayor lealtad y recomendaciones positivas.

Referencias Bibliográficas

Komakech, O., Liu, j., Omo, A., & Emmanuel. (2021). The Impacts of Industry 4.0 on Marketing Activities and Strategies of Iron and Steel Industry in Developing Countries: Case for Uganda. *Open Journal of Social Sciences*, Vol.9 No.5, 57, 696-702.

Anavitarte, E. (2023). El Diseño de Investigación No Experimental. *Academialab*, 1.

Ayala, M. (2 de noviembre de 2020). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/diseno-transversal/>

Bordwell, D., Thompson, K., & Staiger, J. (1995). *El arte cinematográfico: una introducción*. Barcelona: Grupo Planeta (GBS).

Carvajal Pardo, R., Tarquino González, J. J., & Velandia González, W. C. (2020). *El cine colombiano como herramienta pedagógica para la enseñanza de la historia de Colombia*. Bogotá D.C: Universidad la Gran Colombia.

Contreras Malagon, E. (2021). *Plan de fortalecimiento organizacional en la microempresa confecciones Emily Sport*. Cúcuta Norte de Santander: Corporación universitaria Minuto de Dios.

Da Silva, D. (05 de Agosto de 2022). *Web Content & SEO Associate, LATAM*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/ques-la-matriz-bcg/#:~:text=Las%20matrices%20estrat%C3%A9gicas%20son%20una,por%20su%20director%20Bruce%20D.>

El Espectador, E. (27 de septiembre de 2023). El colombiano que está entre los 50 finalistas a mejor profesor del mundo. El Espectador, pág. 1.

El Tiempo. (11 de marzo de 2022). Las claves para el fortalecimiento empresarial. Obtenido de ElTiempo.com:
<https://www.eltiempo.com/mas-contenido/las-claves-para-el-fortalecimiento-empresarial-657647>

Garay. (1998). Colombia: estructura industrial e internacionalización 1967-1996. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Desarrollo%20Empresarial/Colombia%20Estructura%20Industrial%20e%20Internacionalizaci%C3%B3n.pdf>

Gómez, S. J. (9 de junio de 2022). Panorama audiovisual. Obtenido de <https://www.panoramaaudiovisual.com/2022/06/09/5-tecnologias-marcaran-futuro-salas-cine/#:~:text=5%20tecnolog%C3%ADas%20que%20marcar%C3%A1n%20%28o%20no%29%20el%20futuro,5.%20Cine%20y%20efectos%3A%204DX%20%20Buttkicker%2C%20D-Box%E2%80%A6%20>

Gubert, X. A. (2019). La industria 4.0, el nuevo motor de la innovación industrial. Dirección y Organización, 69, 99-110. Revista dyo, 99-110.

Guido, L. M. (2009). Tecnología de la información y la comunicación. Argentina.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación cuarta edición. México DF: Mc Graw Hill.

Hernández Serrano, L. (12 de Enero de 2023). Inflación en Colombia: estos son los costos de vida para el 2023. El Tiempo, Economía, pág. 1.

Hernandez, M., Herrera, R., Villalba, L., & Gomez, J. (Diciembre de 2007). Estudio de caracterización del transporte acuático. Subsector transporte fluvial. Obtenido de [file:///C:/Users/Administrador/Downloads/3083%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/Administrador/Downloads/3083%20(3).pdf)

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de investigación, 5a edición. México: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2008). Administración, una perspectiva global y

empresarial. México: Mc Graw Hill.

Lesmes Díaz, L. (14 de Marzo de 2022). Netflix en el 80 por ciento de los hogares colombianos. El Tiempo Tecnología, pág. 1.

Llorca, J. (2019). El cine como documento de investigación y evidencia de la modernidad urbana. Estado de la cuestión y una propuesta. Cali, Colombia: Universidad de los Andes.

Mariño, J. C. (Octubre de 2008). TIC y la transformación de la práctica educativa en el contexto de las sociedades del conocimiento. Universidad y sociedad del conocimiento, 5(2). Obtenido de <http://www.uoc.edu/rusc/5/2/dt/esp/gonzalez.pdf>