

UNIVERSIDAD CATOLICA SANTA MARIA

FACULTAD DE CIENCIAS E INGENIERIAS FISICAS Y FORMALES
PROGRAMA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TESIS:

“PLANEAMIENTO ESTRATEGICO PARA LA OPTIMIZACION DE LA EMPRESA AQP INDUSTRIAL SERVICE SAC, AREQUIPA 2013”

Presentada por:

Yarín Salas Dávila

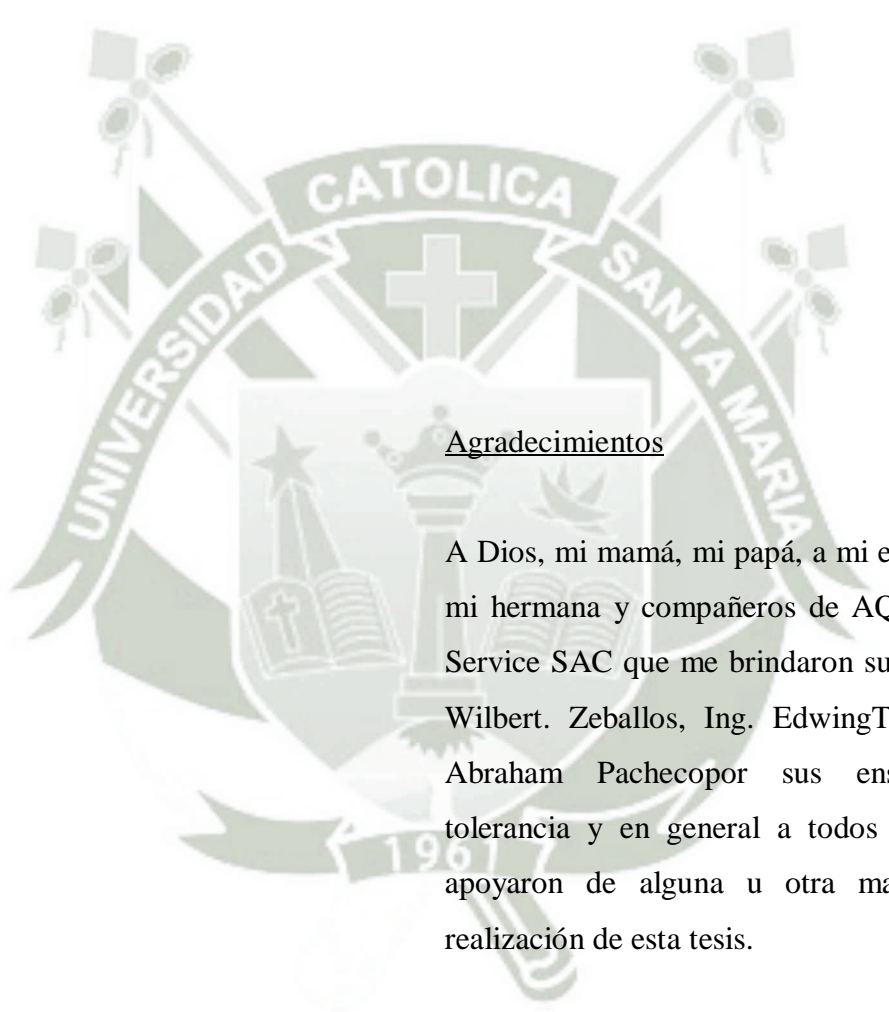
Para optar el Título Profesional de
INGENIERO INDUSTRIAL

AREQUIPA – PERU

2013

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi padre, mi madre y a todas las personas que estuvieron apoyándome incondicionalmente en este largo camino.



Agradecimientos

A Dios, mi mamá, mi papá, a mi enamorada, a mi hermana y compañeros de AQP Industrial Service SAC que me brindaron su apoyo, Ing. Wilbert. Zeballos, Ing. EdwingTicse, e Ing. Abraham Pachecopor sus enseñanzas y tolerancia y en general a todos los que me apoyaron de alguna u otra manera en la realización de esta tesis.

INDICE GENERAL

	Pág.
RESUMEN	1
ABSTRAC	2
INTRODUCCION	3
CAPITULO I GENERALIDADES	4
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1.1.1. Descripción del Problema	5
1.1.2. Justificación del Problema	6
1.1.3. Tipo del Problema de Investigación	6
1.1.4. Campo, Área y Línea	6
1.1.5. Interrogantes Básicas	6
1.2. OBJETIVOS	7
1.2.1. Objetivo General	7
1.2.2. Objetivos Específicos	7
1.3. JUSTIFICACIÓN	7
1.4. VARIABLES E INDICADORES	9
1.5. HIPÓTESIS	10
1.6. ALCANCES	10
1.6.1. ¿Qué se quiere hacer?	10
1.6.2. ¿Dónde se va a realizar el estudio?	10
1.6.3. ¿Cuánto tiempo va a demorar el estudio?	10
1.7. TÉCNICAS	10
1.8. INSTRUMENTOS	11
1.8.1. Entrevista	11
1.8.2. Cuestionario	11
1.8.3. Observación	11
1.9. POBLACIÓN	11
1.10. ESTRATEGIA	12
1.10.1. Contacto con la zona de estudio	12
1.10.2. Toma de datos	12
1.10.3. Análisis y procesamiento de Datos	12
1.11. CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS	12
CAPITULO II MARCO TEORICO	14
2.1. PALABRAS CLAVE	15
2.1.1. Mantenimiento	15
2.1.2. Fajas Transportadoras	15
2.1.3. FODA	15
2.1.4. Optimización	15
2.2. FAJAS TRANSPORTADORAS	15
2.3. MERCADO	17
2.4. MERCADO OBJETIVO	18
2.5. UTILIDAD DEL TARGET	19
2.6. MINERÍA EN EL PERÚ	19
2.6.1. Perú: País Minero	20
2.6.2. Fortaleza Económica y Confiable Clima de Inversión	20

2.6.3.	Reconocimiento Internacional	20
2.6.4.	Oportunidades de Inversión	21
2.6.5.	Efectiva Protección al Inversionista	21
2.6.6.	Destacados de la Industria Minera	22
2.6.7.	Potencial No-Metálico	22
2.7.	ANÁLISIS FODA	23
2.8.	ANÁLISIS PEST	24
CAPITULO III DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA		25
3.1.	LA EMPRESA	26
3.1.1.	Descripción General del Rubro de la Empresa	26
3.1.2.	Actividad Principal	26
3.1.3.	Reseña Histórica	26
3.1.4.	Fines de la Organización	27
3.1.4.1.	Políticas de la Empresa	27
	• Política de Calidad	27
	• Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiental	29
3.1.4.2.	Visión	30
3.1.4.3.	Principios de la Empresa	31
3.1.5.	Órganos De Dirección Y Control De La Empresa	32
3.1.5.1.	Gerencia General	32
3.1.5.2.	Seguridad y Salud Ocupacional	32
3.1.5.3.	Ingeniería y proyectos	32
3.1.6.	Distribución Del Personal Por Órganos De Control	32
3.1.6.1.	Gerencia General	32
3.1.6.2.	Seguridad y Salud Ocupacional	32
3.1.6.3.	Ingeniería y Proyectos	32
3.1.7.	Equipos e Instalaciones	33
3.1.7.1.	Equipos	33
3.1.7.2.	Nuestras Instalaciones	50
3.1.8.	Organización	51
3.1.9.	Diagrama De Flujo De Procedimiento General	53
CAPITULO IV ANALISIS INTERNO Y EXTERNO		54
4.1.	ANÁLISIS INTERNO	55
4.1.1.	Data Histórica	54
4.1.1.1.	Cantidad De Trabajos Por Empresa Desde Enero 2008 a Junio 2013	55
4.1.1.2.	Cantidad De Trabajos Por tipo de Trabajo Por Empresa Desde Enero 2008 a Junio 2013	56
4.1.1.3.	Cantidad de trabajos por mes y por tipo para cada empresa durante el año 2008	58
4.1.1.4.	Cantidad de trabajos por mes y por tipo para cada empresa durante el año 2009	59
4.1.1.5.	Cantidad de trabajos por mes y por tipo para cada empresa durante el año 2010	60
4.1.1.6.	Cantidad de trabajos por mes y por tipo para cada empresa durante el año 2011	61

4.1.1.7.	Cantidad de trabajos por mes y por tipo para cada empresa durante el año 2012	62
4.1.1.8.	Cantidad de trabajos por mes y por tipo para cada empresa durante Enero – Junio 2013	63
4.1.1.9.	Cantidad de Trabajos acumulados por año	65
4.1.2.	Capacidad De La Empresa	66
4.1.2.1.	Capacidad de Maquinaria	66
4.1.2.2.	Capacidad de personal	72
4.1.2.3.	Capacidad de Capital	74
4.1.3.	Personal	74
4.1.3.1.	Características por Puesto	74
4.1.3.2.	Compromiso con la empresa	76
4.1.3.3.	Capacitaciones a Personal	77
4.1.3.4.	Opinión Del Capital Humano	79
4.2.	ANALISIS EXTERNO	80
4.2.1.	Competencia	80
4.2.1.1.	Competencia Directa	80
4.2.1.2.	Competencia Indirecta	81
4.2.1.3.	Posible competencia	81
4.2.2.	Oferta – Demanda	82
	CAPITULO V PLANEAMIENTO ESTRATEGICO	83
5.1.	ANALISIS FODA	84
5.1.1.	Objetivos	84
5.1.2.	Análisis Externo De La Empresa AQP Industrial ServiceSac (PESTE)	85
5.1.2.1.	Matriz de evaluación de factores externos “MATRIZ EFE	85
	A. Primera Matriz	86
	B. Establecimiento de cuestionario y calificadores	87
	C. Resultados de la encuesta	87
	D. Ponderación de Pesos	89
	E. Análisis de Factores Externos	90
	a. Oportunidades	90
	b. Amenazas	90
	MATRIZ EFE	94
5.1.3.	ANÁLISIS INTERNO DE LA EMPRESA AQP INDUSTRIAL SERVICE SAC	96
5.1.3.1.	Matriz De Evaluación De Factores Internos “Matriz EFI	96
	A. Factores internos claves	96
	B. Establecimiento de Fortalezas y Debilidades	96
	C. Resultados de la encuesta	97
	D. Análisis de Factores	101
	Fortalezas	101
	Debilidades	103
	MATRIZ EFI	106
	MATRIZ FODA	108
5.2.	ARBOL DE ESTRATEGIAS	109
5.2.1.	Perspectiva Financiera	110

5.2.2.	Perspectiva Cliente	111
5.2.3.	Perspectiva Interna	112
5.2.4.	Perspectiva Aprendizaje y crecimiento	113
5.3.	COSTO BENEFICIO	114
5.4.	MEJORA DE INDICADORES	116
5.5.	EJECUCIÓN Y CONTROL	116
5.5.1.	Ejecución	117
5.5.2.	Cronograma	117
5.5.3.	Control	119
CONCLUSIONES		120
RECOMENDACIONES		123
ANEXOS		125



INDICE DE CUADROS

Cuadro 1.1. Variables e Indicadores	9
Cuadro 3.1.A Prensas De Vulcanizar	33
Cuadro 3.1.B Prensas De Vulcanizar	34
Cuadro 3.1.C Prensas De Vulcanizar	35
Cuadro 3.2.A. Equipos Para Empalmes, Reparaciones Y Revestimientos	37
Cuadro 3.2.B. Equipos Para Empalmes, Reparaciones Y Revestimientos	38
Cuadro 3.2.C. Equipos Para Empalmes, Reparaciones Y Revestimientos	39
Cuadro 3.2.D. Equipos Para Empalmes, Reparaciones Y Revestimientos	40
Cuadro 3.2.E. Equipos Para Empalmes, Reparaciones Y Revestimientos	41
Cuadro 3.3. Herramientas y Accesorios Para Empalmes, Reparaciones y Revestimientos	42
Cuadro 3.4. Maleta De Herramientas Para Empalmes De Fajas Textiles	43
Cuadro 3.5. Maleta De Herramientas Para Empalmes De Fajas De Cable De Acero.	43
Cuadro 3.6. Herramientas En General	45
Cuadro 3.7.A. Equipos De Transporte	46
Cuadro 3.7.B. Equipos De Transporte	47
Cuadro 3.7.C. Equipos De Transporte	48
Cuadro 3.8. Equipos De Comunicación	49
Cuadro 3.9. Instalaciones de la Empresa	50
Cuadro 4.1. Cantidad De Trabajos Por Empresa Desde Enero 2008 a Junio 2013	55
Cuadro 4.2. Cantidad De Trabajos Por Tipo Por Empresa Desde Enero 2008 a Junio 2013	57
Cuadro 4.3. Cantidad de Trabajos pos Año	65
Cuadro 4.4. Capacidad de Prensas de Vulcanizar	66
Cuadro 4.5. Capacidad de Equipos Para Empalmes, Reparaciones Y Revestimientos	67
Cuadro 4.6. Capacidad de Herramientas y Accesorios Para Empalmes, Reparaciones y Revestimientos	68
Cuadro 4.7. Capacidad de Maleta De Herramientas Para Empalmes De Fajas Textiles	69
Cuadro 4.8. Capacidad de Maleta De Herramientas Para Empalmes De Fajas De Cable De Acero	70
Cuadro 4.9. Capacidad de Herramientas En General	71
Cuadro 4.10. Capacidad de Equipos De Transporte	72
Cuadro 4.11. Personal de La Empresa	73
Cuadro 4.12. Estudios de los Trabajadores	75
Cuadro 4.13. Principales Capacitaciones del Personal	77
Cuadro 4.14. Cronograma de capacitaciones	78
Cuadro 4.15. Competencia Directa	80
Cuadro 4.16. Cantidad de Trabajos por Año	82
Cuadro 5.1. Variables para Matriz de evaluación de factores externos “MATRIZ EFE” (PESTE)	86
Cuadro 5.2. Oportunidades y Amenazas	88
Cuadro 5.3. Factores - Oportunidades y Amenazas	89
Cuadro 5.4. MATRIZ EFE	94
Cuadro 5.5. Ponderación de Fortalezas	98
Cuadro 5.6. Ponderación de Debilidades	99
Cuadros 5.7. Pesos Asignados Por El Supervisor para Fortalezas	100

Cuadros 5.8. Pesos Asignados Por El Supervisor para Debilidades	100
Cuadro 5.9. Matriz EFI	106
Cuadro 5.10. Matriz FODA	108
Cuadro 5.11. Estrategias de la Perspectiva Financiera	110
Cuadro 5.12. Estrategias de la Perspectiva del Cliente	111
Cuadro 5.13. Estrategias de la Perspectiva Interna	112
Cuadro 5.14. Estrategias de la Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento	113
Cuadro 5.15. Costo global por estrategia	114
Cuadro 5.16. Costo Beneficio de las Estrategias	115
Cuadro 5.17. Mejora de Indicadores	116
Cuadro 5.18: Cronograma	118



INDICE DE ESQUEMAS

Esquema 3.1. Organigrama de la Empresa	51
Esquema 3.2. Organigrama por Contrato	52
Esquema 3.1. Diagrama de Flujo del Procedimiento General de la Empresa	53
Esquema 5.1. Árbol de Estrategias	109



INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 4.1. Cantidad De Trabajos Por Empresa Desde Enero 2008 a Junio 2013	56
Gráfico 4.2. Cantidad de Trabajos por Empresa – 2008	58
Gráfico 4.3. Cantidad de Trabajos por Tipo de Trabajo – 2008	58
Gráfico 4.4. Cantidad de Trabajos por Empresa – 2009	59
Gráfico 4.5. Cantidad de Trabajos por Tipo de Trabajo – 2009	59
Gráfico 4.6. Cantidad de Trabajos por Empresa – 2010	60
Gráfico 4.7. Cantidad de Trabajos por Tipo de Trabajo – 2010	60
Gráfico 4.8. Cantidad de Trabajos por Empresa – 2011	61
Gráfico 4.9. Cantidad de Trabajos por Tipo de Trabajo – 2011	61
Gráfico 4.10. Cantidad de Trabajos por Empresa – 2012	62
Gráfico 4.11. Cantidad de Trabajos por Tipo de Trabajo – 2012	62
Gráfico 4.12. Cantidad de Trabajos por Empresa – Enero – Junio 2013	63
Gráfico 4.13. Cantidad de Trabajos por Tipo de Trabajo - Enero – Junio 2013	63
Gráfico 4.14. Cantidad de Trabajos pos Año	65
Gráfico 4.15. Trabajadores Comprometidos con la Empresa	77
Gráfico 5.1. Porcentajes de Matriz EFE	95
Gráfico 5.2. Matriz EFI	107



INDICE DE IMAGENES

Imagen 3.1. Personal de la Empresa Trabajando	27
Imagen 3.2. Personal de la Empresa Trabajando	28
Imagen 3.3. Personal de la Empresa Trabajando	28
Imagen 3.4. Polica de Seguridad	29
Imagen 3.5. Personal de la Empresa Trabajando	30
Imagen 3.6. Vistas - Prensas De Vulcanizar	36
Imagen 3.7. Prensa Unitaria 30" X 56	36
Imagen 3.8. Prensa Unitaria 26" X 44	36
Imagen 5.1. Análisis FODA	85
Imagen 5.2. Herramientas de la Empresa	103



RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se pretende diseñar un planteamiento estratégico que permita optimizar el desempeño de la empresa AQP Industrial Service SAC y lograr su crecimiento y expansión permitiendo el incremento de ingresos, es la razón de ser del presente documento.

Dado el caso luego de analizar y evaluar la situación actual de la empresa, logramos conocer con mayor detalle la problemática interna y externa, notando las deficiencias y problemas presentes, identificando los indicadores relevantes y así proponer una solución a dicha problemática y convertir a la empresa en una de las más importantes del rubro por medio de la gestión estratégica como herramienta clave.

Las estrategias planteadas permiten la optimización, crecimiento y expansión de la empresa AQP Industrial Service SAC, así mismo estas estrategias son flexibles en el tiempo por lo que pretende ser no solo el punto de partida y guía para la configuración de una nueva etapa en la empresa, sino el marco de referencia a la hora de introducir mejoras en la operativa existente y analizar paradigmas relativos o buscar soluciones a las controversias que pueden surgir en la implementación de una mejora práctica en la empresa.

Con las estrategias propuestas se logra conseguir una participación del 5% adicional del mercado, transmitir a nuestros clientes nuestras ventajas competitivas, incrementar el uso de tecnología en 5% con la adquisición de equipos y maquinaria, lograr guardar el 100% de vehículos en locales propios, lograr la capacitación del 85% del personal, un incremento de la productividad en 5% por mejoras de almacenaje y cuidado de equipos, adicional de los beneficios a largo plazo.

La presente investigación, un documento abierto a su modificación para adaptarse a un mercado siempre cambiante. Y, en última instancia, es un documento con un espíritu de universalidad. Aspira a servir de plataforma para la difusión de la creciente filosofía de la gestión estratégica, a la búsqueda de las sinergias derivadas de la gestión empresarial.

ABSTRACT

In the present research is to develop a strategic approach to optimizing the performance of AQP Industrial Service Company SAC and achieve its growth and expansion, allowing an increase of income, is the *raison d'être* of this document.

If necessary then to analyze and evaluate the current situation of the company, we gain insight into the internal and external problems, noting the deficiencies and problems present, identifying relevant indicators and propose a solution to this problem and turn the company in one of the most important category through strategic management as a key tool.

The proposed strategies enable optimization, growth and expansion of AQP Industrial Service Company SAC, likewise these flexible strategies in time for what purports to be not only the starting point and guide for setting up a new phase in the company but the frame of reference when making improvements to existing operational and analyze related paradigms or solutions to disputes that may arise in the implementation of an improvement in the business practice.

With the proposed strategies are able to achieve a 5 % additional market transmit to our customers our Competitive advantages , increase the use of technology by 5% with the purchase of equipment and machinery, save Achieve 100% of local own vehicles , training Achieve 85 % staff productivity increased by 5%. for storage will improve care and equipment, additional long-term benefits.

The present investigation,a document open to modification to suit an ever changing market. And ultimately, it is a document with a spirit of universality. It aims to provide a platform for the dissemination of the growing strategic management philosophy, in search of synergies arising from the business management.

INTRODUCCION

Actualmente muchas de las empresas que están en búsqueda de un crecimiento y/o mejora de su empresa han empezado a notar la necesidad de realizar análisis internos y externos que les permitan conocer su FODA para en base a ello aplicar las estrategias según convengan buscando lograr la expansión de clientes y la mejora interna por medio de la búsqueda de la mejora continua en sus operaciones y actividades.

La actividad minera se encuentra en desarrollo por lo que es el momento para aprovechar las oportunidades de crecimiento, expansión y fidelización de clientes, para lograr estos objetivos muchas veces no es necesario grandes cambios pero si varias estrategias que permitan optimizar procesos y/o actividades actuales.

El presente trabajo de investigación consta en su estructura de cuatro capítulos los cuales preciso a continuación:

- El primer capítulo denominado “Generalidades” plantea los aspectos generales y metodológicos utilizados durante el trabajo de investigación, presenta además las hipótesis y objetivos a los que llegamos al final de la investigación.
- Segundo capítulo denominado “Marco Teórico” donde se mencionan conceptos que sirven como base para el desarrollo del modelo a sugerir.
- Tercer capítulo denominado “Descripción de la Empresa” se describe la funcionabilidad de la empresa actualmente, sus órganos de dirección, equipos y organización de la misma.
- El Cuarto capítulo denominado “Análisis Interno y Externo” “comprende el análisis al estado actual de la empresa permitiendo tener una idea clara de la problemática y oportunidades de mejora.
- El quinto capítulo denominado “Planeamiento Estratégico” ofrece un listado de actividades sugeridas para mejorar la gestión de la empresa y que esta se conviertan en una herramienta para incrementar la productividad y crecimiento de las operaciones de la empresa, seguido de un análisis costo-beneficio así como de los resultados que se espera obtener con la implementación del mismo.

CAPITULO I

GENERALIDADES



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿De qué manera un planeamiento estratégico puede lograr una ventaja competitiva en la empresa AQP Industrial Service SAC?

1.1.1. Descripción del Problema

La minería en el Perú se encuentra en constante crecimiento, incrementando el número de maquinarias, fajas, chancadoras entre otros equipos de uso frecuente en este tipo de empresas, estos equipos requieren mantenimientos, reparaciones y cambios, motivo de ello es que han surgido varias empresas dedicadas a brindar estos servicios a las empresas mineras, las que prefieren terciarizar estos trabajos.

Existen en el mercado peruano un gran número de empresas dedicadas a los servicios de tercerización de empresas mineras, comúnmente conocidas como empresas contratistas.

Nuestra Empresa, AQP Industrial Service SAC, brinda servicios a diversas minas del sur del país, su rubro principal es la reparación, cambio y mantenimiento de fajas transportadoras, sector que está tomando gran importancia por la demanda del mismo.

La empresa cuenta con trabajos en minas como Tintaya, Southern y en empresas grandes como Yura, sin embargo por el gran número de competencia no puede tomar contratos anuales ni fidelizar a los clientes mayores.

Es por ello que se ve la necesidad de crear un plan estratégico que permita lograr una ventaja competitiva sostenible en el tiempo.

1.1.2. Justificación del Problema

La realización de la presente investigación tiene como propósito lograr en la empresa una ventaja competitiva sostenible a través del tiempo.

Es importante llevar a cabo esta investigación ya que la empresa cuenta con la capacidad para poder aprovechar las oportunidades que se presentan en la actualidad, pero debido a la resistencia al cambio de la dirección anterior no se pudo lograr.

Se busca determinar estrategias que logren llevar a la empresa a tener una ventaja competitiva frente a su competencia aprovechando las oportunidades propias como empresa.

1.1.3. Tipo del Problema de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo NO EXPERIMENTAL con características DESCRIPTIVAS y EXPLICATIVAS, lo cual permite diagnosticar y evaluar el problema planteado por lo que de esta manera se puede proponer lineamientos para identificación y análisis del problema en estudio y la propuesta del planeamiento estratégico de gestión que permita la mejora mencionada.

1.1.4. Campo, Área y Línea

Campo : Gestión Empresarial.

Área : Gerencia Estratégica

Línea : Optimización.

1.1.5. Interrogantes Básicas

- ¿Cuál es el mercado objetivo?
- ¿Cuál es la competencia directa e indirecta?
- ¿Cuál es la capacidad de la empresa?

- ¿Cuáles son las variables que influyen sobre las decisiones estratégicas de la empresa?
- ¿Cuáles serán las estrategias a tomar en cuenta para lograr una ventaja competitiva?
- ¿Cuáles son beneficios que obtendrá la empresa con la implementación de las estrategias?

1.2. OBJETIVOS

1.2.1. Objetivo General

“Analizar la situación actual de la empresa a fin de desarrollar un modelo de planeamiento estratégico que permita una ventaja competitiva para la empresa”.

1.2.2. Objetivos Específicos

- 1.2.2.1. Realizar un análisis interno de la empresa para conocer la situación actual (Fortalezas-Debilidades).
- 1.2.2.2. Análisis del entorno para conocer la competencia directa e indirecta y otros factores que influyan. (Oportunidades-Amenazas).
- 1.2.2.3. Analizar el nivel de ventas y servicios de la empresa
- 1.2.2.4. Analizar y evaluar el mercado objetivo.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente estudio tiene un carácter multifuncional: alcanzar el objetivo final de la forma más eficiente posible lo cual no depende sólo de una función o responsabilidad de la empresa sino que es el resultado de aunar los esfuerzos de las distintas áreas de la empresa. De ahí la necesidad de contemplar todo el proceso logístico, comercial, y económico desde la perspectiva estratégica de la empresa.

1.4. VARIABLES E INDICADORES

Cuadro 1.1. Variables e Indicadores

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES
Variable Independiente “Planeamiento estratégico”	Competencia	<ul style="list-style-type: none"> • Empresas consideradas competencia directa. • Empresas consideradas competencia indirecta.
	Mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Tamaño del mercado objetivo. • Crecimiento del mercado objetivo.
	Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Variedad de fajas. • Niveles de servicio • Capacitaciones
Variable Dependiente “Ventaja competitiva de la empresa”	Nivel de ventas	<ul style="list-style-type: none"> • Ventas diarias. • Ventas mensuales. • Servicios anuales.
	Calidad	<ul style="list-style-type: none"> • En los servicios • Satisfacción del cliente.
	Rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Balance mensual • Ingresos (ventas y servicios) • Crecimiento empresarial
	Participación del mercado	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación de la empresa • Fidelización de los clientes actuales. • Nuevos clientes. • Crecimiento empresarial

Fuente: Elaboración propia

1.5. HIPÓTESIS

Dado la situación actual en la que actualmente se encuentra la empresa; Es posible que la implementación del planteamiento estratégico mencionado ayude a la misma a lograr una ventaja competitiva asegurando su sostenibilidad en el tiempo.

1.6. ALCANCES

1.6.1. **¿Qué se quiere hacer?**

Analizar la situación actual de la empresa y desarrollar un planeamiento estratégico que permita lograr una ventaja competitiva asegurando el incremento de ventas, servicios y posicionamiento de la empresa.

1.6.2. **¿Dónde se va a realizar el estudio?**

En la empresa AQP Industrial Service SAC, ubicada en la ciudad de Arequipa.

1.6.3. **¿Cuánto tiempo va a demorar el estudio?**

Se considera que el tiempo total destinado para la recolección de datos y análisis de la información será de aproximadamente 3 meses.

1.7. TÉCNICAS

Con la finalidad de recopilar los datos necesarios y extraer información para la investigación del problema objeto de estudio, se utilizarán instrumentos como entrevistas, cuestionarios, inspección de registros (revisión en el sitio) y observación. Estas técnicas servirán para complementar el trabajo y ayudar a asegurar una investigación completa.

Es así, que para tener una visión más concreta del funcionamiento de los instrumentos para la recolección de datos, estos serán explicados brevemente.

1.8. INSTRUMENTOS

1.8.1. Entrevista

La entrevista será enfocada a los miembros de la empresa y clientes.

Se pretende que la entrevista sea cara a cara y se puedan obtener datos precisos con respecto al tema de investigación, relacionando las variables propuestas para el mismo. Para esto, se hace necesario realizar las preguntas con anticipación y correctamente formuladas.

1.8.2. Cuestionario

Es necesario mencionar que este debe diseñarse con sumo cuidado para que tengan la utilidad que se espera.

Cuestionario cerrado:

Este cuestionario limitará las respuestas posibles del interrogado. Con este formato se pretende obtener información sobre el problema planteado, forzando a los involucrados para que formen su opinión sobre los aspectos importantes del tema en mención.

1.8.3. Observación

Se llevará a cabo en lugares estratégicos como trabajos mismos de la empresa y de otras empresas, dentro de la empresa y a los clientes.

1.9. POBLACIÓN

Se considera como población para la investigación a todos los miembros de la empresa y los clientes.

1.10. ESTRATEGIA

Se formularán estrategias con la finalidad de estructurar el mecanismo de la investigación

1.10.1. Contacto con la zona de estudio

- Preparar los instrumentos para la toma de datos mencionados anteriormente (cuestionarios, entrevistas, observación).
- Coordinar con los miembros de la empresa para la realización de los cuestionarios y toma de datos.

1.10.2. Toma de datos

- Se va a realizar un diagnóstico de acuerdo a las características de la investigación. La recolección deberá ser integral tratando de profundizar el problema a investigar.
- Se realizará la recopilación de datos cumpliendo el rol de fechas establecido por los responsables de la empresa y la investigadora.
- Estos datos serán clasificados por fecha y por población.

1.10.3. Análisis y procesamiento de datos

- Se hará uso de cuadros y gráficos para mostrar visualmente el problema investigado.
- Se determinará cuáles son los pros y contras de la investigación y el análisis a los resultados.

1.11. CRITERIOS PARA EL MANEJO DE RESULTADOS

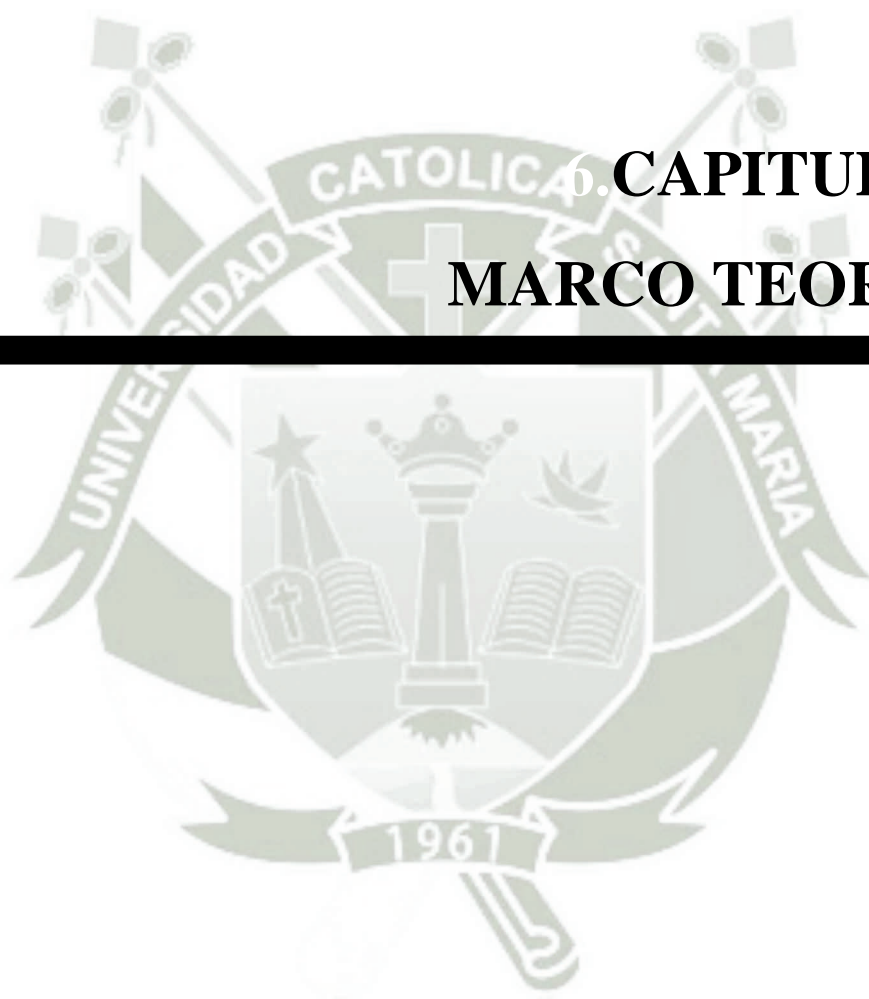
Los resultados obtenidos serán fundamentales para su posterior análisis, es por eso que estos deberán ser tomados con sumo cuidado y llevados a análisis utilizando métodos que permitan vislumbrar la situación actual y en

consecuencia poder generar un planeamiento estratégico que cumpla con los objetivos propios de AQP Industrial Service SAC.

En esta investigación se hará uso del control estadístico de procesos y de herramientas de gestión para determinar cuáles son los principales factores de influencia en la toma de decisiones estratégicas de la empresa.



6. CAPITULO II MARCO TEORICO



2.1. PALABRAS CLAVE

2.1.1. Mantenimiento

Todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida. Estas acciones incluyen la combinación de las acciones técnicas y administrativas correspondientes.

2.1.2. Fajas Transportadoras

Una cinta transportadora o transportadora de banda es un sistema de transporte continuo formado básicamente por una banda continua que se mueve entre dos tambores.

2.1.3. FODA

Es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada.

2.1.4. Optimización

Planificar una actividad para obtener los mejores resultados es la acción y efecto de optimizar. Este verbo hace referencia a buscar la mejor manera de realizar una actividad.

2.2. FAJAS TRANSPORTADORAS¹

Una cinta transportadora es un sistema de transporte continuo formado básicamente por una banda continua que se mueve entre dos tambores.

Existen bandas transportadoras para uso ligero y uso pesado.

La banda es arrastrada por fricción por uno de los tambores, que a su vez es accionado por un motor. El otro tambor suele girar libre, sin ningún tipo de

¹<http://www.minem.gob.pe>

accionamiento, y su función es servir de retorno a la banda. La banda es soportada por rodillos entre los dos tambores.

Debido al movimiento de la banda el material depositado sobre la banda es transportado hacia el tambor de accionamiento donde la banda gira y da la vuelta en sentido contrario. En esta zona el material depositado sobre la banda es vertido fuera de la misma debido a la acción de la gravedad.

Las cintas transportadoras se usan principalmente para transportar materiales granulados, agrícolas e industriales, tales como cereales, carbón, minerales, etcétera, aunque también se pueden usar para transportar personas en recintos cerrados (por ejemplo, en grandes hospitales y ciudades sanitarias). A menudo para cargar o descargar buques cargueros o camiones. Para transportar material por terreno inclinado se usan unas secciones llamadas **cintas elevadoras**. Existe una amplia variedad de cintas transportadoras, que difieren en su modo de funcionamiento, medio y dirección de transporte, incluyendo transportadores de tornillo, los sistemas de suelo móvil, que usan planchas oscilantes para mover la carga, y transportadores, que usan una serie de rodillos móviles para transportar cajas o palés.

Las cintas transportadoras se usan como componentes en la distribución y almacenaje automatizados. Combinados con equipos informatizados de manejo de palés, permiten una distribución minorista, mayorista y manufacturera más eficiente, permitiendo ahorrar mano de obra y transportar rápidamente grandes volúmenes en los procesos, lo que ahorra costos a las empresas que envía o reciben grandes cantidades, reduciendo además el espacio de almacenaje necesario.

Esta misma tecnología se usa en dispositivos de transporte de personas tales como cintas y escaleras mecánicas y en muchas cadenas de montaje industriales. Las tiendas suelen contar con cintas transportadoras en las cajas para desplazar los artículos comprados. Las estaciones de esquí también usan cintas transportadoras para remontar a los esquiadores.

La cinta transportadora más larga del mundo está en el Sáhara Occidental, tiene 100 km de longitud y va desde las minas de fosfatos de BuCraa hasta la costa

sur de El Aaiún. La cinta transportadora simple más larga tiene 17 km y se usa para transportar caliza y pizarra desde Meghalay (India) hasta Sylhet (Bangladesh).

2.3. MERCADO²

Para Laura Fisher y Jorge Espejo, autores del libro "Mercadotecnia", el mercado son "los consumidores reales y potenciales de un producto o servicio". Complementando este concepto, ambos autores mencionan que existen tres elementos muy importantes:

- La presencia de uno o varios individuos con necesidades y deseos por satisfacer.
- La presencia de un producto que pueda satisfacer esas necesidades.
- La presencia de personas que ponen los productos a disposición de los individuos.

Philip Kotler, autor del libro "Dirección de Mercadotecnia", afirma que el concepto de intercambio conduce al concepto de mercado. En ese sentido, "un mercado está formado por todos los clientes potenciales que comparten una necesidad o deseo específico y que podrían estar dispuestos a participar en un intercambio que satisfaga esa necesidad o deseo". Así, el tamaño del mercado, a criterio de Kotler, depende de que el número de personas que manifiesten la necesidad, tengan los recursos que interesan a otros y estén dispuestas a ofrecerlos en intercambio por lo que ellos desean.

Por su parte, Ricardo Romero, autor del libro "Marketing", considera que los conceptos más comunes que se tienen de mercado, son los siguientes:

Lugar en donde se reúnen compradores y vendedores, se ofrecen bienes y servicios en venta y se realizan transferencias de títulos de propiedad.

Demanda agregada generada por los compradores potenciales de un producto o servicio.

²Mercadotecnia, Tercera Edición, de Laura Fisher y Jorge Espejo, Mc Graw Hill - Interamericana

Personas con necesidades por satisfacer, dinero que gastar y de gastarlo.

En síntesis, el concepto de mercado enfoca a este último como "todo lugar, físico o virtual (como el caso del internet), donde existe por un lado, la presencia de compradores con necesidades o deseos específicos por satisfacer, dinero para gastar y disposición para participar en un intercambio que satisfaga esa necesidad o deseo. Y por otro lado, la de vendedores que pretenden satisfacer esas necesidades o deseos mediante un producto o servicio. Por tanto, el mercado es el lugar donde se producen transferencias de títulos de propiedad".

2.4. **MERCADO OBJETIVO**³

En el ámbito de la publicidad, los términos mercado objetivo, público objetivo, grupo objetivo y mercado meta, así como los anglicismos target, target group y target market, se utilizan como sinónimos para designar al destinatario ideal de una determinada campaña, producto o servicio.

Sin embargo en el entorno de la mercadotecnia, el mercado objetivo, designa la totalidad de un espacio preferente donde confluyen la oferta y la demanda para el intercambio de bienes y servicios. Comprende entre sus elementos más importantes el alcance geográfico, los canales de distribución, las categorías de productos comerciados, el repertorio de competidores directos e indirectos, los términos de intercambio, y a los representantes de la demanda entre los que se encuentran influenciadores, prospectos compradores y también el grupo meta. De modo que la acepción de mercadotecnia para el término es sustancialmente más amplia y no debe confundirse con la utilizada para fines publicitarios.

³Al Ries y Jack Trout, "Las 22 Leyes Inmutables del Marketing", Mc Graw Hill Interamericana de México S.A. de C.V.

El target group o grupo meta es el segmento de la demanda al que está dirigido un producto, ya sea un bien o un servicio. Inicialmente, se define a partir de criterios demográficos como edad, género y variables socioeconómicas.

2.5. UTILIDAD DEL TARGET⁴

En el campo de la publicidad, una vez que se tiene un mercado objetivo específico definido y acotado, lo más efectivo y eficiente es el uso de medios dirigidos para llevar el mensaje a dicho mercado.

En el ámbito de la mercadotecnia, la definición apropiada del grupo meta es un elemento clave para la definición de la estrategia mercadotécnica, pues funciona como complemento imprescindible para configurar apropiadamente la propuesta de valor de la marca o de la empresa. La estrategia publicitaria incrementa su efectividad al hacer uso de la propuesta de valor y del grupo meta, no únicamente por la adecuada selección de medios de comunicación, sino también por lograr simbolizaciones de marca más precisas y vehículos de comunicación con mayor relevancia.

El no conocer el mercado objetivo lleva a decisiones con alto riesgo de fracaso, especialmente cuando se utilizan estrategias en medios de comunicación masivos o tradicionales, donde los costes son altos y los retornos cuestionables.

2.6. MINERÍA EN EL PERÚ⁵

Su riqueza geológica, la disponibilidad de información catastral y geológica de calidad, la oferta de proveedores de primer nivel y el marco jurídico

⁴Al Ries y Jack Trout, “Las 22 Leyes Inmutables del Marketing”, Mc Graw Hill Interamericana de México S.A. de C.V.

⁵<http://www.minem.gob.pe>

promotor de la inversión privada vigente en el país, convierten al Perú en uno de los destinos más atractivos para la inversión minera en el mundo.

2.6.1. Perú: País Minero

El Perú es un país de antigua tradición minera, tradición que mantiene y cultiva gracias a la presencia de empresas líderes a nivel internacional. Contamos con un enorme potencial geológico, la presencia de la Cordillera de los Andes a lo largo del territorio, constituye nuestra principal fuente de recursos minerales.

A nivel mundial y latinoamericano el Perú se ubica entre los primeros productores de diversos metales, (oro, plata, cobre, plomo, zinc, hierro, estaño, molibdeno, telurio, entre otros), lo cual es reflejo no sólo de la abundancia de recursos y la capacidad de producción de la actividad minera peruana, sino de la estabilidad de las políticas económicas en nuestro país.

Los minerales producidos en el Perú son de gran demanda en el mercado mundial actual, cuyo desarrollo se basa en la producción y la industria. Estados Unidos, China, Suiza, Japón, Canadá y la Unión Europea son los principales demandantes.

2.6.2. Fortaleza Económica y Confiable Clima de Inversión

El Perú es una de las economías con mayor crecimiento en América Latina (7.6% en el 2006, 9% en el 2007, 9,84% en el 2008, 1% en 2009, 8.8% en 2010 y 6.8% en 2011), lo cual es complementado con solidez macroeconómica: bajas tasas de inflación, superávit fiscal y comercial, y fuertes reservas internacionales netas.

2.6.3. Reconocimiento Internacional

En julio del 2008, la agencia de riesgo crediticio Standard and Poor's otorgó el "Grado de Inversión" al Perú. Previamente, esta re

categorización fue otorgada por Mitch rating en abril del mismo año y por la Canadian Agency DBRS Dominion Bond Rating Service a fines del 2007.

El Perú ha suscrito diversos convenios bilaterales, incluyendo Tratados de Libre Comercio (TLC) con Estados Unidos, Canadá, China, Singapur, Corea del Sur y México, y está actualmente negociando TLC's con Japón, Tailandia y la Unión Europea.

Asimismo, el Perú es miembro de la Asia Pacific Economic Cooperation (APEC) y de la Comunidad Andina de Naciones (CAN). El Perú ofrece mejores oportunidades económicas para los inversionistas de esos mercados.

2.6.4. Oportunidades de Inversión

Las oportunidades que ofrece nuestro país han hecho que seamos uno de los países de la región donde se observa mayor inversión en minería, con resultados destacados y presencia de empresas líderes de la minería mundial. En el 2011, Perú superó el record histórico de inversiones en el sector minero al superar los US\$ 7,000 millones, especialmente en los rubros de exploración e infraestructura minera.

Las inversiones proyectadas para los próximos años tanto en exploración, explotación y ampliaciones mineras superan los US\$ 53,000 millones. La cartera estimada de estos proyectos mineros destaca inversiones muy importantes en Cuzco, Cajamarca, Moquegua, Tacna, Ica, Lima, Arequipa, Junín, Piura, Ancash, Huancavelica y Lambayeque.

2.6.5. Efectiva Protección al Inversionista

El Perú ha firmado 32 Acuerdos Internacionales de Inversión que apuntalan su política de liberalización, con países del Pacífico, Europa y América Latina. Con la mira en consolidar un clima de inversión estable y predecible, el Perú ha mejorado sus estándares en la negociación de Acuerdos Internacionales de Inversión. Del mismo

modo, el Perú ha suscrito el acuerdo OPIC que facilita operaciones, dando cobertura a las inversiones de Estados Unidos llevadas a cabo en el Perú.

Perú también es miembro de MIGA y un signatario de la Convención Constitutiva de la ICSID (International Centre for Settlement of Investment Disputes), así como de la New York Convention of the Recognition and Enforcement of Foreign Arbitral Awards.

2.6.6. Destacados de la Industria Minera

Perú es el primer productor de plata a nivel mundial, segundo productor mundial de cobre. Asimismo, es el primer productor de oro, zinc, estaño, plomo y molibdeno en América Latina. La Cordillera de los Andes es la columna vertebral de Perú y la principal fuente de depósitos minerales del mundo.

El Perú tiene un importante potencial geológico. Es el tercer país en el mundo en reservas de oro, plata, cobre y zinc (US Geological Survey - USGS figures).

El número y área de proyectos de prospección minera se incrementa cada año, es por ello que la Bolsa de Valores de Lima (BVL) ha creado un segmento de Riesgo de Capital o de Cartera de Proyectos donde cotizan alrededor de 12 mineras junior y 39 empresas de la gran minería peruana.

Además, los insumos y servicios que la industria minera necesita tienen amplia disponibilidad en el mercado local, haciendo del Perú un lugar privilegiado para la minería en América del Sur.

2.6.7. Potencial No-Metálico

Perú también tiene un gran potencial en minerales no-metálicos también conocidos como Minerales Industriales, tales como el mármol travertino, diatomita (primer productor de América del Sur), bentonita y boratos. En efecto, el Perú está entre los pocos países en el mundo en los que se pueden encontrar depósitos de estos minerales.

2.7. ANÁLISIS FODA⁶

El Análisis DAFO, también conocido como Matriz o Análisis FODA, es una metodología de estudio de la situación de una empresa o un proyecto, analizando sus características internas (Debilidades y Fortalezas) y su situación externa (Amenazas y Oportunidades) en una matriz cuadrada. Proviene de las siglas en inglés SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities y Threats). Es una herramienta para conocer la situación real en que se encuentra una organización, empresa o proyecto y planificar una estrategia de futuro.

Durante la etapa de planificación estratégica y a partir del análisis DAFO se debe poder contestar cada una de las siguientes preguntas:

- ¿Cómo se puede destacar cada fortaleza?
- ¿Cómo se puede disfrutar cada oportunidad?
- ¿Cómo se puede defender cada debilidad?
- ¿Cómo se puede detener cada amenaza?

Este recurso fue creado a principios de la década de los setenta y produjo una revolución en el campo de la estrategia empresarial. El objetivo del análisis DAFO es determinar las ventajas competitivas de la empresa bajo análisis y la estrategia genérica a emplear por la misma que más le convenga en función de sus características propias y de las del mercado en que se mueve.

El análisis consta de cuatro pasos:

Análisis Externo (también conocido como "Modelo de las cinco fuerzas de Porter").

Análisis Interno.

Confección de la matriz DAFO.

Determinación de la estrategia a emplear.

⁶http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_DAFO

2.8. ANÁLISIS PEST⁷

El análisis PESTA identifica los factores del entorno general que van a afectar a las empresas. Este análisis se realiza antes de llevar a cabo el análisis FODA en el marco de la planificación estratégica. El término proviene de las siglas inglesas para "Político, Económico, Social y Tecnológico". También se usa las variantes PESTEL o PESTLE, incluyendo los aspectos "Legales" y "Ecológicos".

Se trata de una herramienta estratégica útil para comprender los ciclos de un mercado, la posición de una empresa, o la dirección operativa.

Los factores se clasifican en cuatro bloques:

Político - legales: Legislación antimonopolio, Leyes de protección del medioambiente y a la salud, Políticas impositivas, Regulación del comercio exterior, Regulación sobre el empleo, Promoción de la actividad empresarial, Estabilidad gubernamental.

Económicos: Ciclo económico, Evolución del PNB, Tipos de interés, Oferta monetaria, Evolución de los precios, Tasa de desempleo, Ingreso disponible, Disponibilidad y distribución de los recursos, Nivel de desarrollo.

Socio-culturales: Evolución demográfica, Distribución de la renta, Movilidad social, Cambios en el estilo de vida, Actitud consumista, Nivel educativo, Patrones culturales.

Tecnológicos: Gasto público en investigación, Preocupación gubernamental y de industria por la tecnología, Grado de obsolescencia, Madurez de las tecnologías convencionales, Desarrollo de nuevos productos, Velocidad de transmisión de la tecnología.

⁷http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_PEST



CAPITULO III

DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

En el presente capítulo analizaremos las características de las diversas áreas funcionales de la empresa AQP INDUSTRIAL SERVICE SAC de la ciudad de Arequipa, con el objetivo de conocer la problemática del área y así poder establecer estrategias que permitan la optimización del desempeño de la Empresa.

3.2. LA EMPRESA

3.2.1. Descripción General del Rubro de la Empresa

Empresa que brinda servicios especializados en el mantenimiento de fajas transportadoras y revestimientos en caucho, contamos con representaciones de marcas prestigiosas en las líneas de caucho y la comercialización de productos y servicios relacionados con el rubro de la empresa.

3.2.2. Actividad Principal

Empresa de servicios especializada en el mantenimiento de fajas transportadoras como son empalmes, montaje de fajas, reparaciones; también ofrecemos los servicios de revestimiento en caucho como son el revestir poleas, tambores, chutes, molinos entre otros.

3.2.3. Reseña Histórica

AQP INDUSTRIAL SERVICE SAC, es una empresa peruana con sede en la ciudad de Arequipa, que inicia operaciones en el año 1997, con la comercialización de productos para minería e industria.

En la actualidad contamos con representaciones prestigiosas marcas en las líneas de caucho y comercialización de productos y servicios.

Desde el año 2001, ingresamos al mercado de SERVICIOS ESPECIALIZADOS, con el mantenimiento de fajas transportadoras y revestimientos en caucho, a fin de atender las necesidades de nuestros clientes mineros e industriales, con capacidad de atención inmediata y permanente.

Nuestro personal calificado de servicio cuenta con más de 10 años de experiencia en el mantenimiento de fajas transportadoras, se encuentra inscrito en planillas y está cubierto por los seguros correspondientes a la legislación peruana, no manteniendo personal de servicios subcontratados o eventual.

Imagen 3.1. Personal de la Empresa Trabajando



Fuente: La Empresa

3.2.4. Fines de la Organización

3.2.4.1. Políticas de la Empresa

- **Política de Calidad**

La Política de Calidad en AQP INDUSTRIAL SERVICE SAC, está orientada a conseguir la satisfacción total de nuestros clientes la primera vez y siempre, proporcionándoles servicios que cumplan o superen los requerimientos acordados.

La disminución de pérdidas, la capacitación de nuestro personal, el mantener cero reclamos por parte de nuestros clientes y la puesta a punto de nuestros equipos y máquinas para desarrollar nuestros trabajos, son objetivos permanentes de nuestra empresa y constituyen el pilar que soporta nuestro sistema de calidad.

Para conseguir nuestros objetivos hemos necesitado la participación activa de todos, por lo que cada uno realiza su trabajo con un enfoque preventivo, habiendo logrado que se convierta en cultura de la organización.

La Gerencia ha difundido esta política y ha explicado los objetivos de calidad a todos los niveles de la empresa y asegura su implementación y mantenimiento.

Es parte de nuestro compromiso:

1. Optimizar las funciones de nuestro personal.
2. Procurar revisar con continuidad la política de calidad, para que mantenga su idoneidad y difundirla para que el personal de todos los niveles pueda comprender y cumplir los compromisos formulados.

Imagen 3.2. Personal de la Empresa Trabajando



Fuente: La Empresa

Imagen 3.3. Personal de la Empresa Trabajando




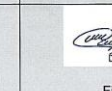


Fuente: La Empresa

- **Política de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiental**

La política de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente de la empresa se encuentra actualizada al 2012 por los miembros de la empresa a fin de cumplir y hacer cumplir lo necesario.

Imagen 3.4. Polica de Seguridad

		PROCEDIMIENTO POLÍTICA DE SEGURIDAD	Código: A-PS Revisión: 03 Fecha: 02-ene-12
POLÍTICA DE SEGURIDAD SALUD OCUPACIONAL Y MEDIO AMBIENTAL			
<p>LA EMPRESA, consciente del derecho que asiste a su personal para desarrollar su trabajo en condiciones que garanticen su salud física y mental, dentro de un ambiente seguro y saludable, declara:</p> <p>El compromiso de la Gerencia General para Liderar la Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, así como el cuidado del medio ambiente, en concordancia con la reglamentación INTERNA Y LEGISLACIÓN VIGENTE, responsabilizándose por hacer cumplir sus principios.</p> <p>Motivar y comprometer a sus trabajadores para inculcar en ellos una Cultura de la Seguridad y su mejoramiento continuo, gestionando los riesgos que sus actividades impliquen, con el propósito de alcanzar nuestra clara meta de CERO ACCIDENTES LABORALES Y ENFERMEDADES OCUPACIONALES.</p> <p>Velar por que el ambiente laboral sea el más adecuado, propiciando el bienestar de sus trabajadores y contribuyendo a impulsar el logro de sus objetivos personales.</p> <p>Respetar el medio ambiente del entorno laboral, implementando acciones que minimicen el impacto ambiental que puedan generar nuestras actividades, orientados hacia una meta clara de CERO CONTAMINACIÓN.</p> <p>Implementar un mecanismo de reconocimiento al desempeño proactivo de su personal en el tema de la seguridad, salud y medio ambiente.</p> <p>Comuníquese la presente Política.</p>			
Preparado por : Enrique Pantigoso Roberts	Revisado por : Mariela Sasari Chalco	Aprobado por : Mariela Sasari Chalco	
			
Firma.	Firma.	Firma.	
Fecha. 02/01/2012	Fecha. 03/01/2012	Fecha. 03/01/2012	
Documento controlado por medios electrónicos y exclusivo para uso de : AQP INDUSTRIAL SERVICE SAC Página: 2 de 2			

Fuente: La Empresa

Cumplir con FORTALEZA CORPORATIVA nuestros compromisos firmados en el servicio especializado y comercialización, primordialmente en el montaje y empalme de fajas transportadoras, revestimientos en general; cumpliendo cronogramas asignados en el tiempo justo y costo planificado orientados al sector minero nacional y del extranjero.

Nuestro esfuerzo empresarial va dirigido a conocer, entender y satisfacer las necesidades de nuestros clientes, basando nuestras relaciones en una política y gestión de atención prioritaria, aportando nuestras experiencias y capacitación en los últimos adelantos tecnológicos.

3.2.4.2. Visión

Continuar siendo la mejor empresa de montaje, empalme y mantenimiento de fajas transportadoras, revestimientos en caucho y comercialización de productos mineros a nivel nacional cumpliendo con las normas de seguridad y medio ambiente de acuerdo a las disposiciones legales pertinentes, a las metas fijadas por cada de uno de nuestros clientes y a nuestra política de mejora continua.

Imagen 3.5. Personal de la Empresa Trabajando



Fuente: La Empresa

3.2.4.3. Principios de la Empresa

Se centra en una atención prioritaria a nuestros clientes durante cada uno de los 365 días del año, con la aplicación de políticas de gestión, seguridad y salud, medio ambiente y calidad, que nos permiten integrar los siguientes principios:

- Certificar transparencia en todas las funciones que procedan de la empresa, comprometiéndose con sus valores y obrar con consecuencia.
- Identificación de nuestros clientes, interpretar sus necesidades, expectativas o preferencias; esforzándonos por lograr un alto grado de satisfacción de los mismos.
- Obtener la calidad de nuestro trabajo procurando la mejora continua y los indicadores de eficiencia para alcanzar ser una potencia normativa.
- Maximizar el talento humano potenciándolo constantemente; considerando al trabajador como un colaborador, involucrándose en su crecimiento sostenible y su desarrollo profesional, ambiente de trabajo, calidad de vida y reconocimiento.
- Maximizar el talento humano potenciándolo constantemente; considerando al trabajador como un colaborador, involucrándose en su crecimiento sostenible y su desarrollo profesional, ambiente de trabajo, calidad de vida y reconocimiento.
- El mantenimiento de activos y calidad de trabajo de nuestro personal se refleja en la satisfacción y la excelencia.
- Hacer de la seguridad y cuidado del medio ambiente una forma de trabajo y parte de nuestra vida.

3.2.5. Órganos De Dirección Y Control De La Empresa

3.2.5.1. Gerencia General

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar todos los aspectos relacionados con el desempeño de la empresa.
- Representación legal de la empresa
- Dirigir las actividades generales de la empresa.
- Aprobación de presupuestos e inversiones.
- Dirigir el desarrollo de la actividad de la empresa.

3.2.5.2. Seguridad y Salud Ocupacional

- Mantener bajo control todos los riesgos que puedan originar un incidente/accidente

3.2.5.3. Ingeniería y proyectos

- Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar todos los aspectos relacionados con el desarrollo de proyectos de la empresa.

3.2.6. Distribución Del Personal Por Órganos De Control

3.2.6.1. Gerencia General

- Gerente General
- Secretaria
- Contabilidad

3.2.6.2. Seguridad y Salud Ocupacional

- Jefe de S&SO
- Supervisor de seguridad

3.2.6.3. Ingeniería y Proyectos

- Proyectos, presupuestos y valorizaciones
 - Ingeniero de presupuestos y valorizaciones
- Mantenimiento
 - Encargado de mantenimiento y almacén
- Operaciones

- Jefe de operaciones
- Supervisor de campo
- Maestro empalmador
- Técnico I – empalmador
- Técnico II

3.2.7. Equipos e Instalaciones

3.2.7.1. Equipos

A continuación detallaremos los equipos con los que cuenta la empresa.

Cuadro 3.1.A Prensas De Vulcanizar

Ítem	Cant.	Descripción	Componentes
1	01	<p>PRENSA MODULAR 128” x 97”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: SHAW ALMEX - Año de fabricación: 2006 - Dimensiones: 3, 251.2 x2, 463.8 mm. - Presión de Trabajo: 200 psi - Utilización: fajas de lona y cable - Cobertura para fajas de: 42” a 84” 	<ul style="list-style-type: none"> - 06 pares de platos - 06 platinas - 06 vejigas - 34 vigas - 34 pernos - 06 cajas de control - 03 bombas de presión - Cables de conexión - Mangueras de presión - Mangueras de enfriamiento - Reglas laterales - Platinas de vulcanización
2	01	<p>PRENSA MODULAR 84” x 97”</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: SHAW ALMEX - Año de fabricación: 2006 - Dimensiones: 2,133.6 x 2,463.8 mm. - Presión de Trabajo: 200 psi - Utilización: fajas de lona y cable - Cobertura para fajas de: 42” a 84” 	<ul style="list-style-type: none"> - 04 pares de platos - 04 platinas - 04 vejigas - 24 vigas - 24 pernos - 04 cajas de control - 02 bombas de presión - Cables de conexión - Mangueras de presión - Mangueras de enfriamiento - Reglas laterales - Platinas de vulcanización

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3.1.B Prensas De Vulcanizar

Ítem	Cant.	Descripción	Componentes
3	01	<p>PRENSA MODULAR 100" x 71"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: SHAW ALMEX - Año de fabricación: 2012 - Presión de Trabajo: 200 psi - Utilización: fajas de lona y cable 	<ul style="list-style-type: none"> - 03 pares de platos - 03 platinas - 03 vejigas - 22 vigas - 22 pernos - 03 cajas de control - 02 bombas de presión - Cables de conexión - Mangueras de presión - Mangueras de enfriamiento - Reglas laterales - Platinas de vulcanización
4	02	<p>PRENSA UNITARIA 28" x 71"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: SHAW ALMEX - Año de fabricación: 2006 - Dimensiones: 711.20 mm x 1,803.40 mm. - Presión de Trabajo: 200 psi - Utilización: fajas de lona y cable - Cobertura para fajas de: 36" a 60" 	<ul style="list-style-type: none"> - 02 pares de platos - 01 platinas - 01 vejigas - 08 vigas - 01 cajas de control - 01 bombas de presión - Cables de conexión - Mangueras de presión - Mangueras de enfriamiento - Reglas laterales - Platinas de vulcanización
5	01	<p>PRENSA UNITARIA 26" x 56"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: SHAW ALMEX - Año de fabricación: 2006 - Dimensiones: 660.40 mm x 1422.40 mm. - Presión de Trabajo: 150 psi - Utilización: fajas de lona - Cobertura para fajas de: 20" a 50" 	<ul style="list-style-type: none"> - 01 pares de platos - 01 platinas - 01 vejigas - 08 vigas - 01 cajas de control - 01 bombas de presión - Cables de conexión - Mangueras de presión - Mangueras de enfriamiento - Reglas laterales - Platinas de vulcanización
6	01	<p>PRENSA UNITARIA 44" x 71"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: SHAW ALMEX - Año de fabricación: 2002 - Dimensiones: 1,117.6 x 1,803.4 mm. - Presión de Trabajo: 200 psi - Utilización: fajas de lona y cable - Cobertura para fajas de: 38" a 60" 	<ul style="list-style-type: none"> - 01 pares de platos - 01 platinas - 01 vejigas - 10 vigas - 01 cajas de control - 01 bombas de presión - Cables de conexión - Mangueras de presión - Mangueras de enfriamiento - Reglas laterales - Platinas de vulcanización

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3.1.C Prensas de Vulcanizar

Ítem	Cant.	Descripción	Componentes
7		<p>PRENSA UNITARIA 30" x 56"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: SHAW ALMEX - Año de fabricación: 2012 - Presión de Trabajo: 200 psi - Utilización: fajas de lona y cable Cobertura para fajas de: 24" a 50" 	<ul style="list-style-type: none"> - 01 pares de platos - 01 platinas - 01 vejigas - 10 vigas - 01 cajas de control - 01 bombas de presión - Cables de conexión - Mangueras de presión - Mangueras de enfriamiento - Reglas laterales - Platinas de vulcanización
8		<p>PRENSA UNITARIA 26" x 44"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: SHAW ALMEX - Año de fabricación: 2012 - Presión de Trabajo: 200 psi - Utilización: fajas de lona Cobertura para fajas de :20" a 38" 	<ul style="list-style-type: none"> - 01 par de platos - 01 platina - 01 vejiga - 06 vigas - 01 cajas de control - Manifold de presión - Cables de conexión - Mangueras de presión - Mangueras de enfriamiento - Reglas laterales
09	01	<p>PRENSA DE REPARACION PUNTUAL 12" x 12" "SUPERSPOTTER"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: SHAW ALMEX - Año de fabricación: 2008 - Dimensiones: 304.8 x 304.8 mm. - Presión de Trabajo: 75 psi - Utilización: fajas de lona y cable - Cobertura par fajas de: hasta 60" 	
10	01	<p>PRENSA DE REPARACION PUNTUAL 12" x 12" "SUPERSPOTTER"</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: SHAW ALMEX - Año de fabricación: 2008 - Dimensiones: 304.8 x 304.8 mm. - Presión de Trabajo: 75 psi - Utilización: fajas de lona y cable - Cobertura par fajas de: hasta 72" 	

Fuente: Elaboración Propia

Imagen 3.6. Vistas - Prensas de Vulcanizar



Fuente: La Empresa

Imagen 3.7. Prensa Unitaria 30" X 56"



Fuente: La Empresa

Imagen 3.8. Prensa Unitaria 26" X 44"



Fuente: La Empresa



Cuadro 3.2.A. Equipos para Empalmes, Reparaciones y Revestimientos.

Item	Cantidad	Descripción	
1	01	EXTRUSORA DE CAUCHO - Eléctrica - Modelo: 030	Tip Top
2	01	EXTRUSORA DE CAUCHO - Eléctrica - Modelo: 06001	Bosch
3	02	ACANALADORA – PERFILADORA (RILFLIT) - Eléctrica - Modelo: RC 400	Tip Top
4	08	MORDAZA DE MADERA - Tipo de madera: Pino - Dimensiones: 1,840.0 x 200.0 x 160.0 mm. - Con pernos de sujeción y planchas de protección - Para ser utilizadas en fajas de cable hasta de 60”	
5	04	MORDAZA DE MADERA - Tipo de madera: Pino - Dimensiones: 2,490.0 x 150.0 x 150.0 mm. - Con pernos de sujeción y planchas de protección - Para ser utilizadas en fajas de cable hasta de 84”	
6	04	MORDAZA METÁLICA - Tipo: Viga “U” - Dimensiones: ¼” x 5” x 2 1/2 “ x 79” - Con pernos de sujeción - Para ser utilizadas en fajas de lona hasta de 60”	
7	04	MORDAZA METÁLICA - Tipo: Viga “U” - Dimensiones: ¼” x 5” x 2 1/2 “ x 88 ½” - Con pernos de sujeción - Para ser utilizadas en fajas de lona hasta de 72”	
8	16	MORDAZA METÁLICA - Tipo: Perfil ángulo - Dimensiones: ¼” x 3” x 3” x 58” - Con pernos de sujeción - Para ser utilizadas en fajas de lona hasta de 46”	
9	02	MORDAZA METÁLICA - Tipo: Perfil ángulo - Dimensiones: ¼” x 2 ½” x 2 ½” x 76” - Con pernos de sujeción - Para ser utilizadas en fajas de lona hasta de 90”	

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3.2.B. Equipos para Empalmes, Reparaciones y Revestimientos.

Item	Cantidad	Descripción	
10	02	<p align="center">MORDAZA METÁLICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo: Perfil ángulo - Dimensiones: ¼" x 3" x 3" x 80" - Con pernos de sujeción - Para ser utilizadas en fajas de lona hasta de 72" 	
11	02	<p align="center">MORDAZA METÁLICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo: Perfil cuadrado - Dimensiones: ¼" x 2" x 2" x 44" - Para ser utilizadas en fajas de lona hasta de 42" 	
12	04	<p align="center">MORDAZA METÁLICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo: Perfil cuadrado - Dimensiones: ¼" x 2" x 2" x 54 ½" - Para ser utilizadas en fajas de lona hasta de 48" 	
13	02	<p align="center">MORDAZA METÁLICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo: Perfil cuadrado - Dimensiones: ¼" x 2" x 2" x 72" - Para ser utilizadas en fajas de lona hasta de 64" 	
14	04	<p align="center">MORDAZA METÁLICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo: Perfil cuadrado - Dimensiones: ¼" x 2" x 2" x 82 ½" - Para ser utilizadas en fajas de lona hasta de 72" 	
15	04	<p align="center">MORDAZA METÁLICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo: Perfil cuadrado - Dimensiones: ¼" x 2" x 2" x 96" - Para ser utilizadas en fajas de lona hasta de 84" 	
16	06	<p align="center">POLIPASTO (TECLE RATCHET)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecánico: 0.75 Tn. - Series: - Fecha de adquisición: 	Yale
17	08	<p align="center">POLIPASTO (TECLE RATCHET)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecánico: 0.75 Tn. - Series: - Fecha de adquisición: 2009 	CM
18	01	<p align="center">POLIPASTO (TECLE RATCHET)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecánico: 0.80 Tn. - Series: - Fecha de adquisición: 02/02/2008 	Vital
19	02	<p align="center">TECLE MECÁNICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecánico: 3.0 Tn. - Series: A221548, A221544 - Fecha de adquisición: 2002 	Tractel

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3.2.C. Equipos para Empalmes, Reparaciones y Revestimientos.

Item	Cantidad	Descripción	
20	01	<p>TECLE MECÁNICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecánico: 3.0 Tn. - Series: 003524, - Fecha de adquisición: 2002 	Yale
21	03	<p>TECLE MECÁNICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecánico: 3.0 Tn. - Series: - Fecha de adquisición: 	CM
22	06	<p>TECLE MECÁNICO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecánico: 5.0 Tn. - Series: - Fecha de adquisición: 	Yale
23	03	<p>POLIPASTO DE CABLE PARA TRACCIÓN (TIRFOR)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecánico: 1.60 Tn. - Series: 0731093, 0731094, 28492, 26467, 40556, ZNL100053 - Fecha de adquisición: 2002 	Tractel CM
24	02	<p>POLIPASTO DE CABLE PARA TRACCIÓN (TIRFOR)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecánico: 3.20 Tn. - Series: ZNL080649 - Fecha de adquisición: 	CM
25	01	<p>MOTOR CON EJE FLEXIBLE PARA PULIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eléctrico: 1.5 HP. - Series: - Fecha de adquisición: 	Elwood
26	07	<p>ESMERIL RECTO DE PULIDO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eléctrico: 750 w. - Series: 107315, 115818, 115840, 117567 - Fecha de adquisición: 2007 	Makita
27	03	<p>SOPLADORA ASPIRADORA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eléctrico: 600 w. - Series: 051312k, 051311k - Fecha de adquisición: 2007 	Makita
28	03	<p>SOPLADORA ASPIRADORA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eléctrico: 600 w. - Series: - Fecha de adquisición: 2009 	Makita

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3.2.D. Equipos para Empalmes, Reparaciones y Revestimientos.

Ítem	Cantidad	Descripción	
29	02	<p align="center">ESMERIL RADIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eléctrico: 2,300 w., de 7" - Series: 86601587, 866015017, 8401982 - Fecha de adquisición: 2001 	Bosch
30	02	<p align="center">ESMERIL RADIAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eléctrico: 1,800 w., 4" - Series: s/n - Fecha de adquisición: 2001 	Nilos
31	03	<p align="center">PISTOLA DE IMPACTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Eléctrica: 400 w. - Series: 153352E, 173499E - Fecha de adquisición: 2004, 2007 	Makita
32	02	<p align="center">PISTOLA DE IMPACTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - A batería: 24 V. - Series: - Fecha de adquisición: 2004, 2007 	Makita
33	03	<p align="center">CIZALLA CORTA CABLES</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecánica: Tipo "pico de loro" - Fecha de adquisición: 2002, 2006 	Knipex Alarcu
34	01	<p align="center">CORTADORA DE CABLE (FAJAS STEEL CORD)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mecánica: Hasta cables de ½ " - Fecha de adquisición: 2007 	s/m
35	01	<p align="center">MÀQUINA DE SOLDAR ELÉCTRICA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características: - Series: LE329184 - Fecha de adquisición: 200 	Miller
36	05	<p align="center">PELADORA DE CAUCHO - MULTIMASTER FMM250 / START-FEIN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Características: - Series: 2009-09036767, 2010-09021531, 2010-09021532, 2011-02035047 - Fecha de adquisición: 2010 - 2011 	START-FEIN

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3.2.E. Equipos para Empalmes, Reparaciones y Revestimientos.

Item	Cantidad	Descripción	
37	01	<p>GRUPO ELECTROGENO 5KVA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Peso: 40Kg - Modelo: EP2500CX - 60HZ - 120/240V 	HONDA
38	01	<p><u>DATA LOGER – SPLICE DATA COLECTOR</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimensiones 50x49x50 cm - Peso: 7Kg - 85 – 264 VAC - 47-63 Hz - Entrada de Termocupla - 16 bit, 8 canales diferenciales e independientes - Tipo J ó K - 10/100 samples/sec - 3000 VDC Isolation 	OMP Engineering Inc.

Fuente: Elaboración Propia



Cuadro 3.3. Herramientas y Accesorios para Empalmes, Reparaciones y Revestimientos.

Item	Cantidad	Descripción	Marca	Año
1	05	Afilador de cuchillo	Abralit	2008
2	02	Alicate para corte cable	Kniper	2008
3	07	Amoladoras	Crown/Makita	2008
4	10	Atornilladores	Stanley	2008
5	06	Broca mecánica para grapa	Flexco	2007
6	80	Brochas	Daphinsa	2010
7	14	Cinzel rompe tuerca	Flexco	2008
8	05	Cinta métrica 50 mts.	Stanley	2008
9	01	Cortalonas no regulable	Nilos	2010
10	02	Cortalonas regulable	Nilos	2010
11	01	Cuchillo angular	Nilos	2010
12	16	Cuchillos para cortar caucho	Olfa	2009
13	08	Cuerda para trazo con polvo tiza (tiralinea)	Stanley	2002/2008
14	02	Despegalona	Nilos	2007
15	01	Durómetro shore	Nilos	2010
16	42	Escobillas	Brose	2008
17	04	Escuadra plana	Stanley	2006
18	10	Eslingas 1.0 tn x 4.0 mts plana , ojo simple	Duro Sling	2009
19	10	Eslingas 3.0 tn x 4 mts plana , ojo simple	Duro Sling	2009
20	07	Esmeril recto de pulido	Makita	2007
21	03	Espátulas	Kamasa	2008
22	04	Estrobos ¾" x 1.50 mts ojo simple	Cs Beaver	2008
23	02	Estrobos ¾" x 8 mts ojo simple	CS Beaver	2008
24	01	Termómetro/ Higrómetro	Radioshack	2010
25	02	Juego de llaves mixta ¼" – 1 ½"	Stanley	2008
26	14	Llave mecánica para grapa	Flexco	2008
27	04	Maletín metálico de herramientas		2005
28	06	Martillo de goma	Stanley	2008
29	04	Plantillas para dif. Medidas de grapas	Flexco	2008
30	08	Prensa sargento		2006
31	01	Regla de madera 2.5 mts.		2008
32	07	Rodillos para goma varias dimensiones	Tip top	2008
33	14	Rompe tornillos	Flexco	2008
34	16	Sacabocado	Flexco	2008
35	04	Taladro eléctrico	Makita	2008
36	08	Tenazas de corte para pelar cable	Stanley	2006/2008
37	04	Tenazas prensoras (perros)	Stanley	2008
38	04	Termómetro externo	Fluke	2010
39	02	Tijeras	Kamasa	2008
40	10	Offset PlyKnife .060 offset	Almex	2011
41	10	Porcupine Roller 2" x 2"	Almex	2011
42	04	Single Row Spike Roller	Almex	2011
43	04	PlyLifter	Almex	2011
44	04	Smooth Flat Roller 2" x 2"	Almex	2011

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3.4. Maleta de Herramientas para Empalmes de Fajas Textiles

Ítem	Cantidad	Descripción	Marca
1	01	Estuche para herramientas de plástico	ALMEX
2	01	Punzón & 2.87” x .093” Punta (55 mm x 2.4 mm)	ALMEX
3	01	Cepillo de cerda suave	ALMEX
4	01	Gafas de seguridad – lado suave	ALMEX
5	01	Piedra afiladora o de abrasión	ALMEX
6	01	Navaja punta biselada – 4” x 1” (102 mm x 25 mm)	ALMEX
7	01	Gubia curva V – 2.25” x .75” (57 mm x 19 mm)	ALMEX
8	01	Navaja Uso rudo – LT-2 – .708” (18 mm)	ALMEX
9	01	Navaja con empuñadora en forma de H – LT-3 – .708” (18 mm)	ALMEX
10	01	.708” (18 mm) Cuchillas de broche – LT-2 or 3(50pcs.)	ALMEX
11	01	Super navaja en forma de H / empuñadura – .984” (25 mm)	ALMEX
12	01	Cuchillas de broche para #11 – .984” (25 mm) 20 pcs.	ALMEX
13	01	Navaja trituradora c/mango Madera/Aluminio offset .625” (16 mm)	ALMEX
14	01	Navaja trituradora 6” x .625” (152 mm x 16 mm)	ALMEX
15	01	Navaja para cortes finos – offset .060” (1.5 mm)	ALMEX
16	01	Cortador circular – 2.362” (60 mm)	ALMEX
17	01	Cuchillo de hoja flexible Skive	ALMEX
18	06	Marcadores de tinta para caucho	ALMEX
19	01	Cinta de medir – 25’ (7.6 m) 1” hoja (25 mm)	ALMEX
20	01	Cizallas de 14” (356 mm) con mango suave	ALMEX
21	01	Rodillo – diamantado 2” x 2” (51 mm x 51mm)	ALMEX
22	01	Rodillo – plano 2” x .5” (51 mm x13 mm)	ALMEX
23	01	Rodillo – Suave plano 2” x 2.5” (51 mm x 64 mm)	ALMEX
24	01	Zurcidor – Corrugado – 2” x .031” (51 mm x .8 mm)	ALMEX
25	01	Zurcidor – Corrugado- 2” x .25” (51 mm x 6 mm)	ALMEX
26	01	Cizalla – 12.5” (318 mm) H. Uso rudo – mango suave	ALMEX

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3.5. Maleta de Herramientas para Empalmes de Fajas de Cable de Acero

Ítem	Cantidad	Descripción	Marca
1	01	Estuche de herramientas en plástico	ALMEX
2	01	Punzón & 3.688" x .102" Punta (94 mm x 2.6 mm)	ALMEX
3	01	Cepillo de cerda suave	ALMEX
4	01	Gafas de protección – lado suave	ALMEX
5	01	Lima ovalada con diamante incrustado 10" (254 mm)	ALMEX
6	01	Rastrillo para caucho -100 4" (102 mm)	ALMEX
7	01	Gubia curva V – 2.25" x .75" (57 mm x 19 mm)	ALMEX
8	01	Navaja — LT-2 – .708" (18 mm)	ALMEX
9	01	Navaja c/empuñadura en forma de H — LT-3 – .708" (18 mm)	ALMEX
10	01	.708" (18 mm) Navajas de broche – LT-2 or 3(50pcs.)	ALMEX
11	01	Navaja c/empuñadura en forma de H – .984" (25 mm)	ALMEX
12	01	Cuchillas para de broche del #11 – .984" (25 mm) 20 pcs.	ALMEX
13	05	Cuchillas para cortes finos LT-2 or 3 (10 pcs.)	ALMEX
14	05	Cuchillas para corte de cable de acero LT-2 or 3 (10 pcs.)	ALMEX
15	01	6" (52 mm) Navaja para caucho de hoja rígida	ALMEX
16	01	Cortador circular – 2.362" (60 mm)	ALMEX
17	01	Navaja de corte diagonal & cuchillas (100 pcs)	ALMEX
18	12	Marcadores de tinta para caucho	ALMEX
19	01	Cinta de medir – 25' (7.6 m) 1" cuchilla (25 mm)	ALMEX
20	01	Cizallas 14" (356 mm) con mango suave	ALMEX
21	01	Rodillo – diamantado 2" x 2" (51 mm x 51mm)	ALMEX
22	01	Rodillo – liso 2" x .5" (51 mm x13 mm)	ALMEX
23	01	Rodillo – liso 2" x 2.5" (51 mm x 64 mm)	ALMEX
24	01	Zurcidor – Corrugado – 2" x .031" (51 mm x .8 mm)	ALMEX
25	01	Zurcidor – Corrugado – 2" x .25" (51 mm x 6 mm)	ALMEX
26	01	Rodillo para cable de acero – bisel especial – 2.5" x .44" (63 mm x 11 mm)	ALMEX
27	01	Cizalla – 12.5" (318 mm) H. Uso rudo – con mango curvo	ALMEX
28	01	24" (60 mm)- Cizalla para corte de cable .375" (9.53 mm) cable	ALMEX
29	01	Bastidor de acero inoxidable para desmontar bandas de cable de acero 12.5" x 6.5" (318 mm x165 mm) con 10 ganchos de seguridad	ALMEX
30	200	Alambre para desmontar bandas de cable de acero – S.S. 21" x .4 (533 mm x 10 mm)	ALMEX
31	01	50' (15.2 m) Tiralineas& tiza azul (No se muestra)	ALMEX

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3.6. Herramientas En General

Item	Cantidad	Descripción
1	07	Alicate universal
2	03	Alicate de corte
3	07	Alicate de presión
4	01	Alicate de pinzas
5	13	Desarmador estrella, diferentes medidas
6	20	Desarmador plano, diferentes medidas
7	13	Llave francesa, diferentes medidas
8	17	Llave de ajuste para grampas
9	09	Llave de Corona, diferentes medidas
10	27	Llave Boca – Corona, diferentes medidas
11	31	Llaves mixtas, diferentes medidas
12	09	Llaves Allen en juego, milímetros y pulgadas
13	04	Llave Stilson
14	02	Comba de acero 48 oz.
15	01	Comba de acero 4 lbr.
16	04	Comba de goma
17	42	Brochas en general para cementar
18	10	Cadenas de 3/8” con ganchos
19	04	Cadenas de 3/8”
20	17	Dados diferentes medidas
21	04	Dados de impacto
22	02	Dados tubulares
23	70	Discos de corte de 7”
24	31	Discos de desbaste (4 ½” y 7”)
25	04	Martillo de 23 onzas
26	01	Martillo de carpintero
27	03	Pinza amperimétrica
28	06	Ratchet con dados, diferentes medidas
29	02	Reducciones para dados
30	33	Sacabocados, diferentes medidas
31	09	Flexómetro de 5.0 m.
32	03	Flexómetro de 50.0 m.
33	350	Grapas 2”
34	300	Grapas 2 ½”
35	290	Grapas 3”
36	400	Grapas 1 ½”
37	300	Grapas 2 ¼”
38	02	Extensión de caja salida doble
39	03	Bomba de agua de 1HP
40	12	Línea de vida retráctil
41	16	Línea de Anclaje
42	03	Pasteca de 1”
43	06	Reflectores de 500w-1000w
44	03	Bastidas para pelado faja de cable
45	200	Cuerdas de piano
46	03	Escalera de 20 pasos
47	02	Escalera de 28 pasos
48	01	Escalera tipo tijera




Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3.7.A. Equipos De Transporte

ITEM	Descripción	Foto
1	<p>CAMIONETA PICK UP 4x4 DOBLE CABINA</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: NISSAN Frontier - Modelo: Frontier - Año de fabricación: 2009 - Color: Plomo - Placa: OH-9830 	
2	<p>CAMIONETA PICK UP 4x4 CABINA SIMPLE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: NISSAN - Modelo: Frontier - Año de fabricación: 2008 - Color: Blanco - Placa: OH-9102 	
3	<p>CAMIONETA RURAL (11 PASAJEROS)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: HYUNDAI - Año de fabricación: 2009 - Color: Dorado - Placa: RHE-966 	
4	<p>CAMIONETA MERCEDES BENZ</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: MERCEDEZ BENZ - Modelo: SPRINTER - Año de fabricación: 2005 - Color: BLANCO - Placa: M1U-792 	
5	<p>CAMIONETA RURAL (12 perso.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: JIN BEY - Año de fabricación: 2007 - Color: Plata - Placa: RHC-233 	





Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3.7.B. Equipos De Transporte

ITEM	Descripción	Foto
6	<p>CAMIONETA NISSAN</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: NISSAN - Modelo: NAVARA - Año de fabricación: 2012 - Color: GRIS - Placa: V4C-733 	
7	<p>CAMIÓN 5.0 TN. EQUIPADO CON GRÚA HIAB DE 2.90 TN.</p> <p>Camión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: HYUNDAI - Modelo: HD72 - Año de fabricación: 2009 - Capacidad de Carga: 5.0 Tn. - Configuración: 4x2 - Color: Blanco - Placa de Rodaje: XH-4660 <p>Brazo Hidráulico Articulado</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: HIAB - Modelo: 027 - Capacidad de Grúa: 0.92 Ton. - Año de fabricación: 2008 	 

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 3.7.C. Equipos De Transporte

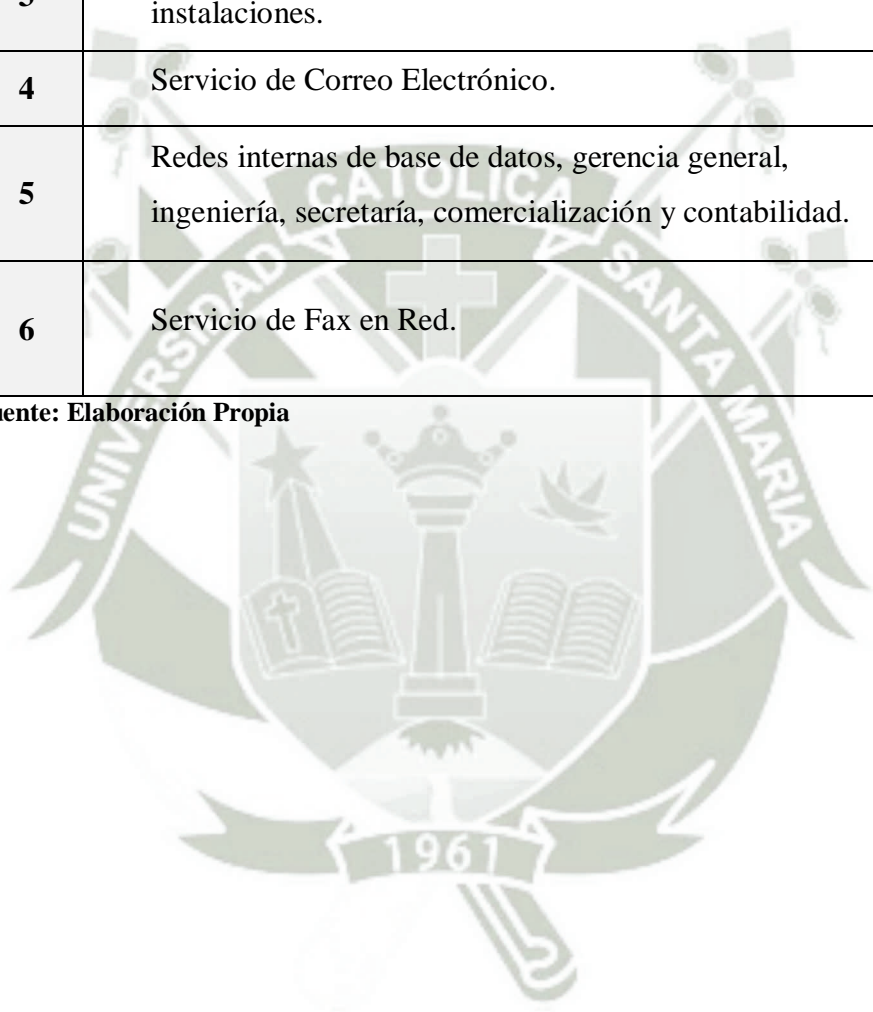
ITEM	Descripción	Foto
7	<p>CAMIÓN 5.0 TN. EQUIPADO CON GRÚA HIAB DE 2.90 TN.</p> <p>Camión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: HYUNDAI - Modelo: HD72 - Año de fabricación: 2009 - Capacidad de Carga: 5.0 Tn. - Configuración: 4x2 - Color: Blanco - Placa de Rodaje: XH-4660 <p>Brazo Hidráulico Articulado</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: HIAB - Modelo: 027 - Capacidad de Grúa: 0.92 Ton. - Año de fabricación: 2008 	 
8	<p>CAMIÓN 21.0 TN. EQUIPADO CON GRÚA PM DE 19.3 TN.</p> <p>Camión</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: VOLKSWAGEN - Modelo: 31-370 / 2011 - Año de fabricación: 2010 - Ejes: 3 - Placa: V4p-865 <p>Grúa Hidráulica</p> <ul style="list-style-type: none"> - Marca: PM - Modelo: 23524 N Serie GA 211625 - Capacidad de Grúa: 19.3 Tm. 	 

Fuente: Elaboración Propia Imagen

Cuadro 3.8. Equipos De Comunicación

ITEM	Descripción
1	Red Privada Móvil de unidades celulares, con apertura sin restricciones a la Red Móvil de Telefónica del Perú. Cobertura a nivel Nacional.
2	Equipos de Radio UHF, sintonizados.
3	Líneas Telefónicas, en red centralizada en las instalaciones.
4	Servicio de Correo Electrónico.
5	Redes internas de base de datos, gerencia general, ingeniería, secretaría, comercialización y contabilidad.
6	Servicio de Fax en Red.

Fuente: Elaboración Propia



3.2.7.2. Nuestras Instalaciones

Nuestras instalaciones se encuentran ubicadas en la Avenida Pizarro N° 146 - 148 - 150 del Distrito de Paucarpata, Región Arequipa, Perú. Ocupando un área total de 1580.00 m², ésta se distribuye en tres sectores:

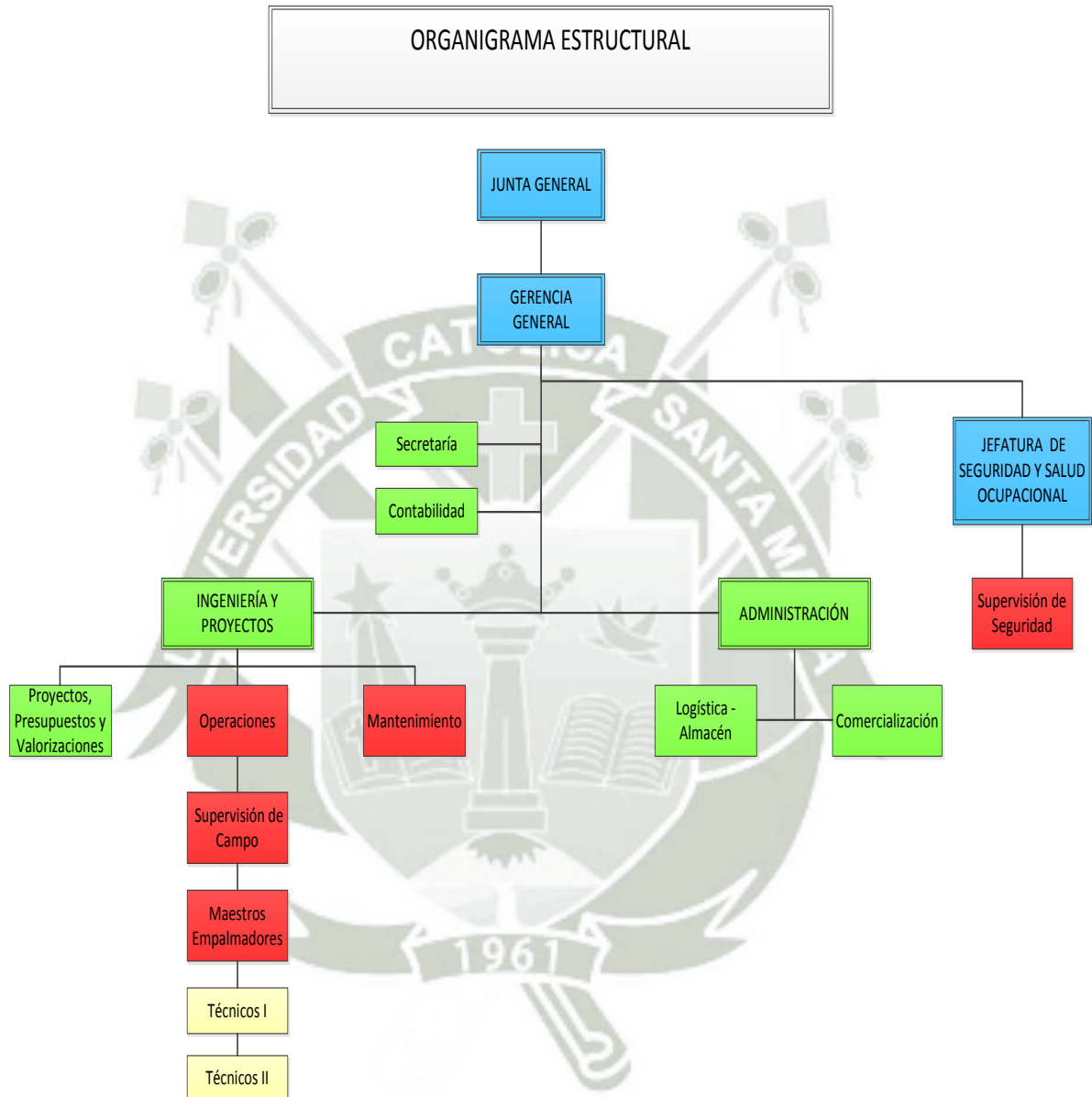
Cuadro 3.9. Instalaciones de la Empresa

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oficinas Administrativas: edificación de tres plantas. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Patio de estacionamiento y maniobras. 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Talleres y Almacenes. 	

Fuente: Elaboración Propia

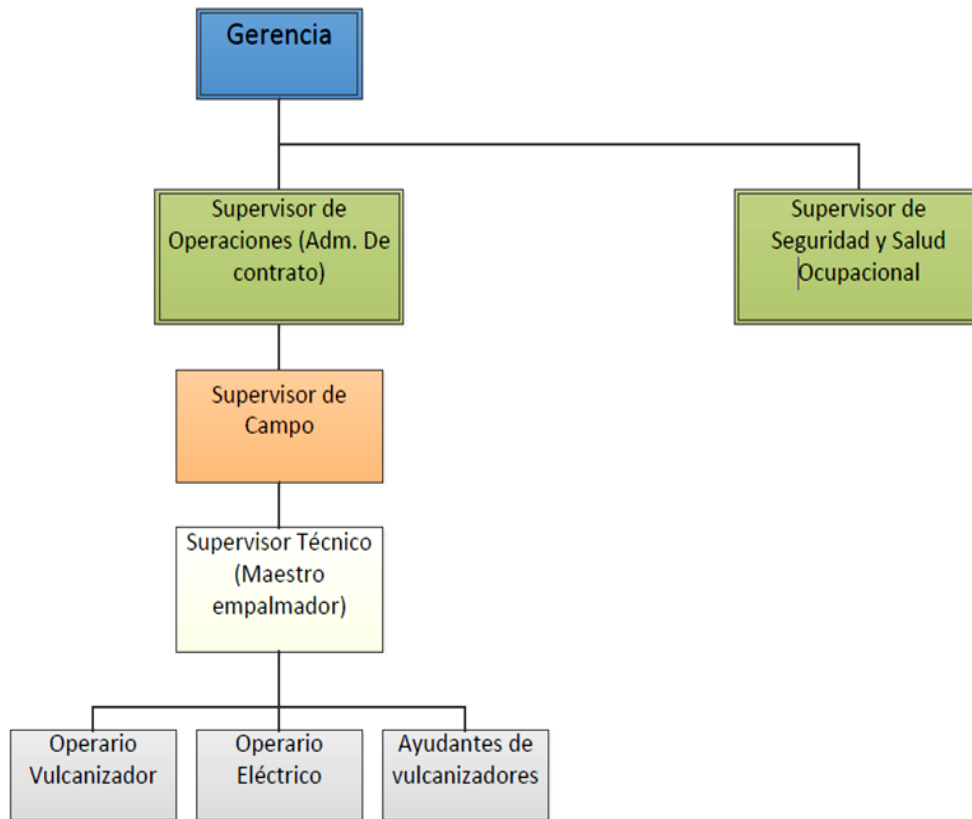
3.2.8. Organización

Esquema 3.1. Organigrama de la Empresa



Fuente: La Empresa

Esquema 3.2. Organigrama por Contrato

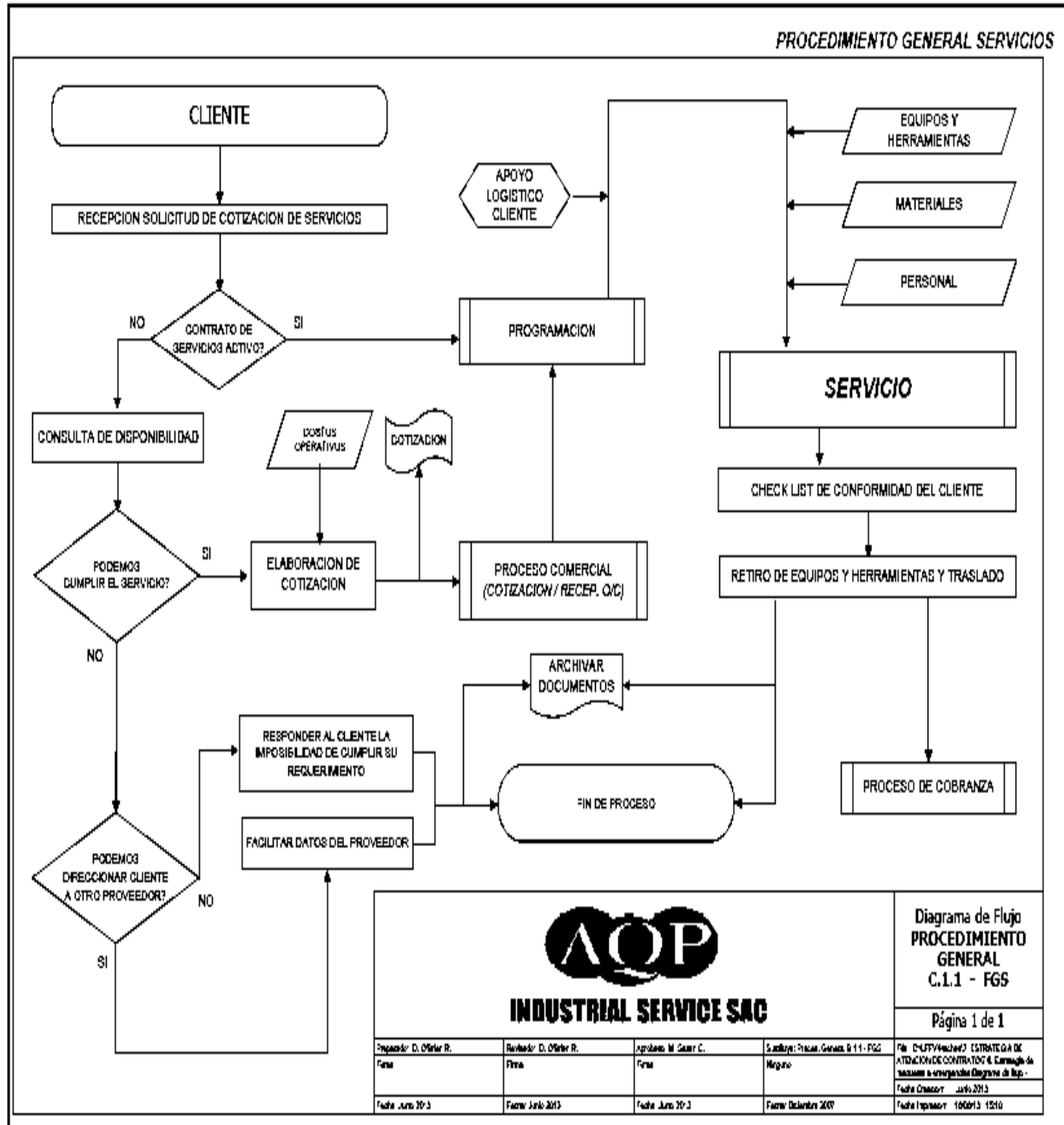


Fuente: La Empresa



3.2.9. Diagrama De Flujo De Procedimiento General

Esquema 3.3. Diagrama de Flujo del Procedimiento General de la Empresa



Fuente: La Empresa

CAPITULO IV

ANALISIS INTERNO Y EXTERNO



4.1. ANÁLISIS INTERNO

Por medio del presente análisis buscamos conocer la empresa desde adentro, y su capacidad de trabajo actual, y los trabajos que se realizan según los requerimientos de nuestros clientes.

4.1.1. Data Histórica

A continuación vamos a analizar los trabajos de los últimos 5.5 años, desde enero 2008 hasta mediados de junio del presente año, con el objetivo de ver la tendencia de ventas, principales clientes y trabajos realizados, para que sean estos la base de nuestras estrategias de crecimiento.

4.1.1.1. **Cantidad De Trabajos Por Empresa Desde Enero 2008 a Junio 2013**

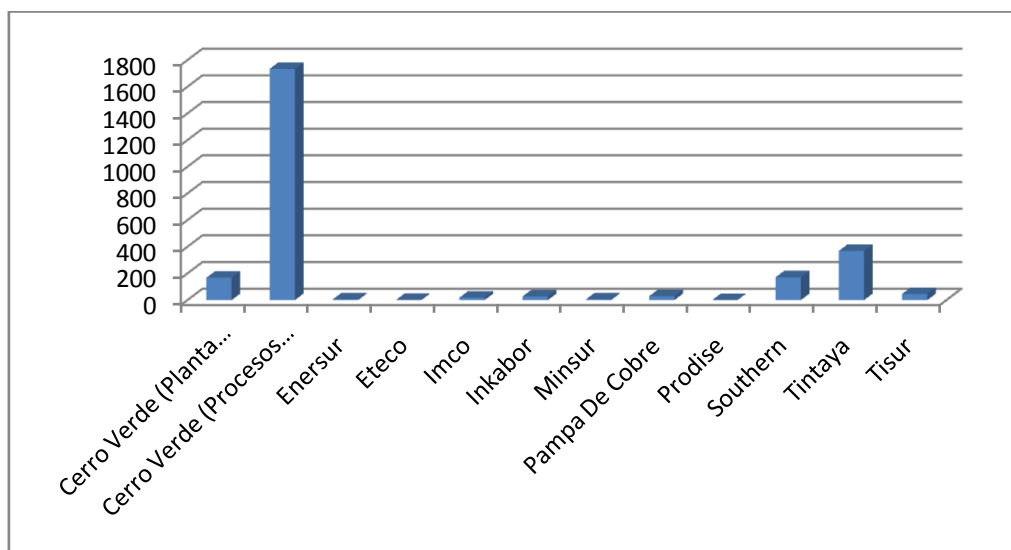
A continuación cada empresa con el total de trabajos realizados durante el periodo mencionado.

Cuadro 4.1. Cantidad De Trabajos Por Empresa Desde Enero 2008 a Junio 2013

EMPRESAS	TRABAJOS REALIZADOS
Cerro Verde (Planta Concentradora)	168
Cerro Verde (Procesos Hidrometalurgicos)	1734
Enersur	6
Eteco	2
Imco	18
Inkabor	28
Minsur	5
Pampa De Cobre	29
Prodise	1
Southern	171
Tintaya	369
Tisur	46
TOTAL GENERAL	2577

Fuente: Elaboración Propia

**Gráfico 4.1. Cantidad De Trabajos Por Empresa Desde
Enero 2008 a Junio 2013**



Fuente: Elaboración Propia

Como se observa la mayor cantidad de trabajos que se realizan son para la empresa Cerro Verde principalmente para los procesos de Hidrometalurgia, seguidos de la empresa Tintaya y Southern; se tienen empresas nuevas con las que se esta empezando a trabajar y otras que durante los años los trabajos son mínimos.

4.1.1.2. Cantidad De Trabajos Por tipo de Trabajo Por Empresa Desde Enero 2008 a Junio 2013

Los trabajos que más se realizan son Reparación y Cambio y Empalme, seguido de revestimiento y preparación; de los 19 servicios que ofrece la empresa se tienen 9 que solo se han realizado 1 o 2 veces durante el periodo de tiempo analizado. Esto nos lleva a conocer y analizar las empresas en las que debemos enfatizar ciertos trabajos y también los trabajos de menor número que deben ser analizados para conocer precisamente el porqué de su baja demanda.

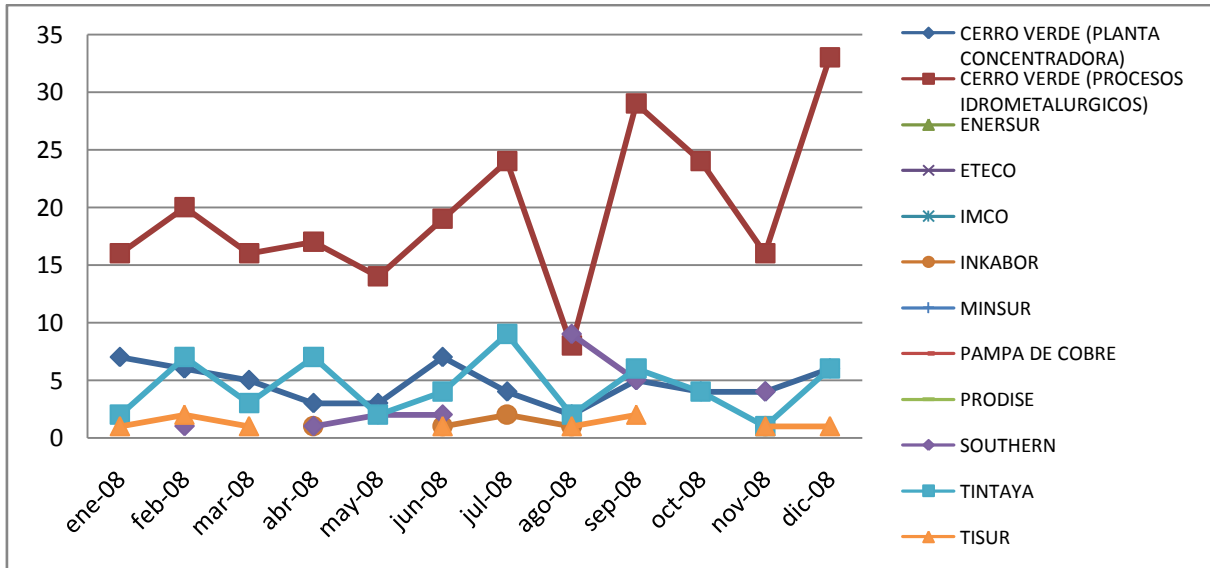
Cuadro 4.2. Cantidad De Trabajos Por Tipo Por Empresa Desde Enero 2008 a Junio 2013

	Cerro Verde (Planta Concentr.))	Cerro Verde (Hidrometa Lurgicos)	Enersur	Eteco	Imco	Inkabor	Minsur	Pampa De Cobre	Prodise	Southern	Tintaya	Tisur	Total General
Cambio		25									14		39
Cambio Y Empalme	22	364	1		1	8	4	24	1	112	161	7	705
Deslonado		2											2
Dia Adicional											1		1
Empalme	18	61			9		1			16	49	6	160
Fabricacion						1							1
Injerto	10	14		1	1			1		9	15	5	56
Inspección		6			4						6		16
Instalación		1											1
Kit										1			1
Montaje	2				1								3
Pegados						1							1
Preparación	15	366								1	4		386
Preparación, Cambio Y Empalme	10												10
Recorte										1			1
Reparación	43	539	3	1		11		4		19	103	17	740
Revestimiento	35	348	2		2	6				9	15	8	425
Servicio	12	7				1				3	1	3	27
Unión De Tramos	1	1											2
TOTAL	168	1734	6	2	18	28	5	29	1	171	369	46	2577

Fuente: Elaboración Propia

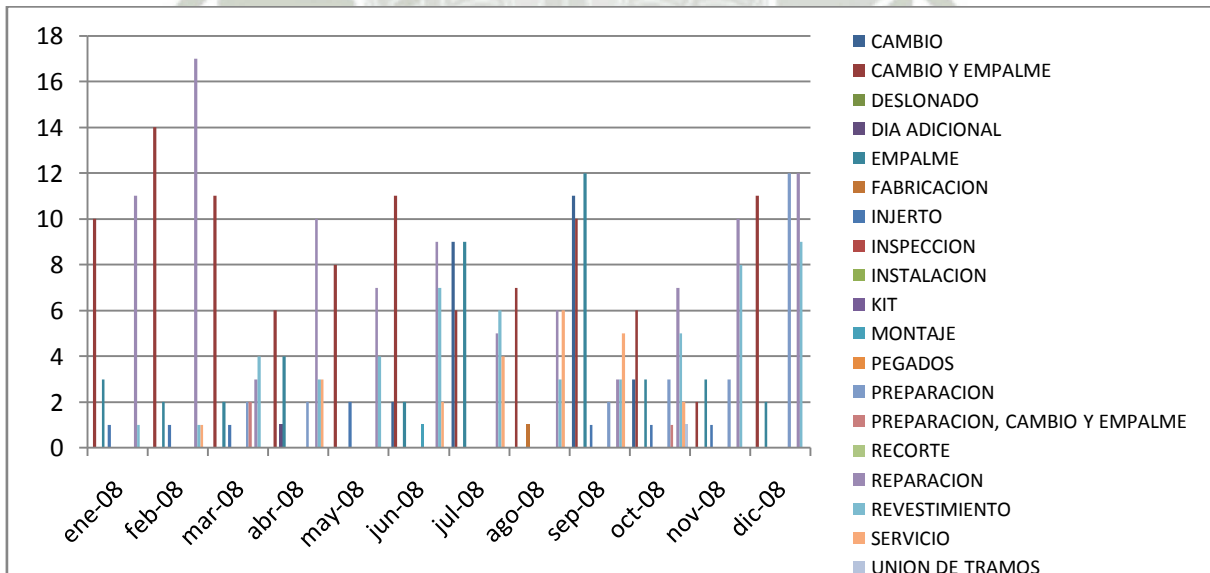
4.1.1.3. Cantidad de trabajos por mes y por tipo para cada empresa durante el año 2008

Gráfico 4.2. Cantidad de Trabajos por Empresa - 2008



Fuente: Elaboración Propia

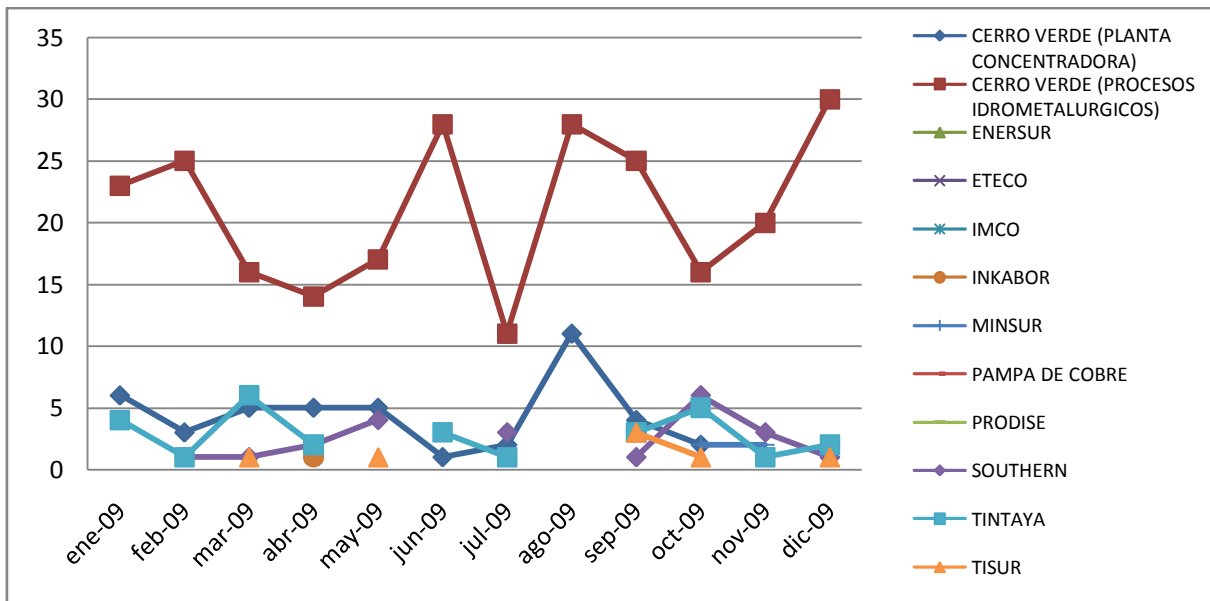
Gráfico 4.3. Cantidad de Trabajos por Tipo de Trabajo - 2008



Fuente: Elaboración Propia

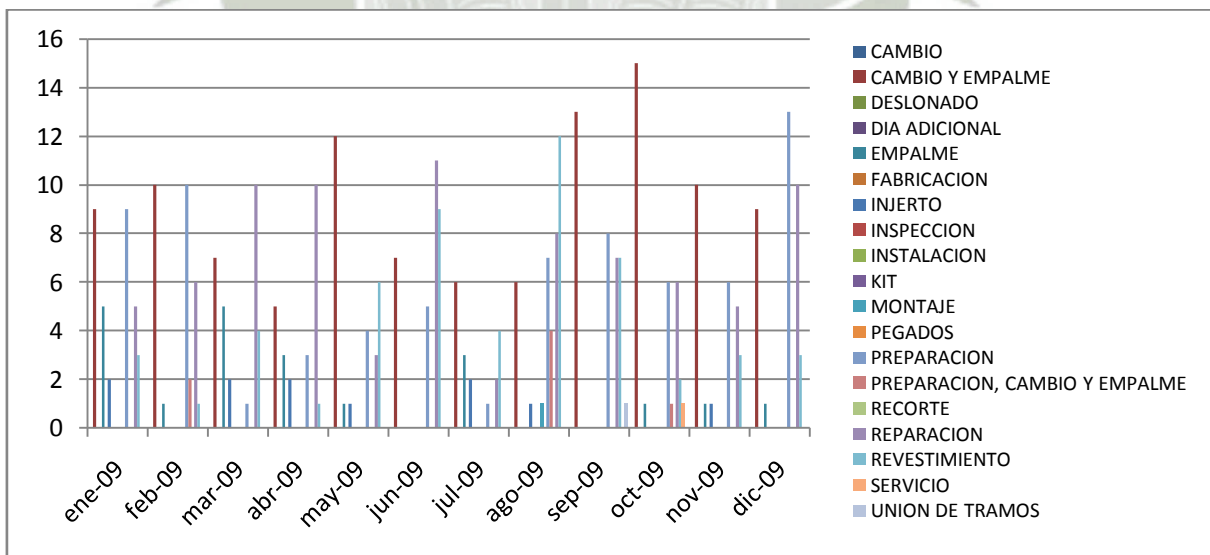
4.1.1.4. Cantidad de trabajos por mes y por tipo para cada empresa durante el año 2009

Gráfico 4.4. Cantidad de Trabajos por Empresa - 2009



Fuente: Elaboración Propia

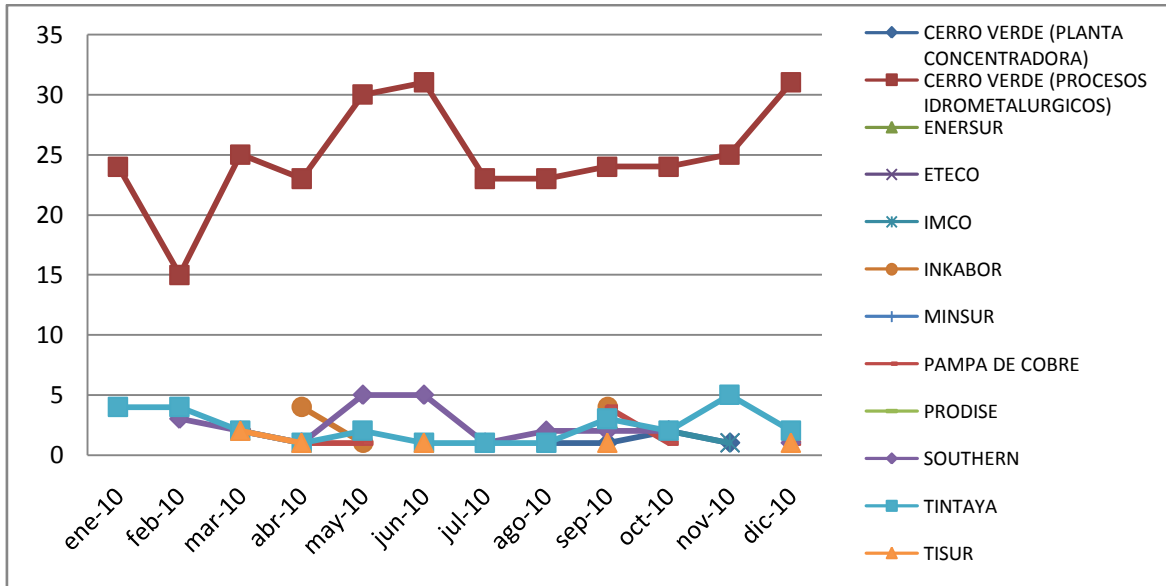
Gráfico 4.5. Cantidad de Trabajos por Tipo de Trabajo - 2009



Fuente: Elaboración Propia

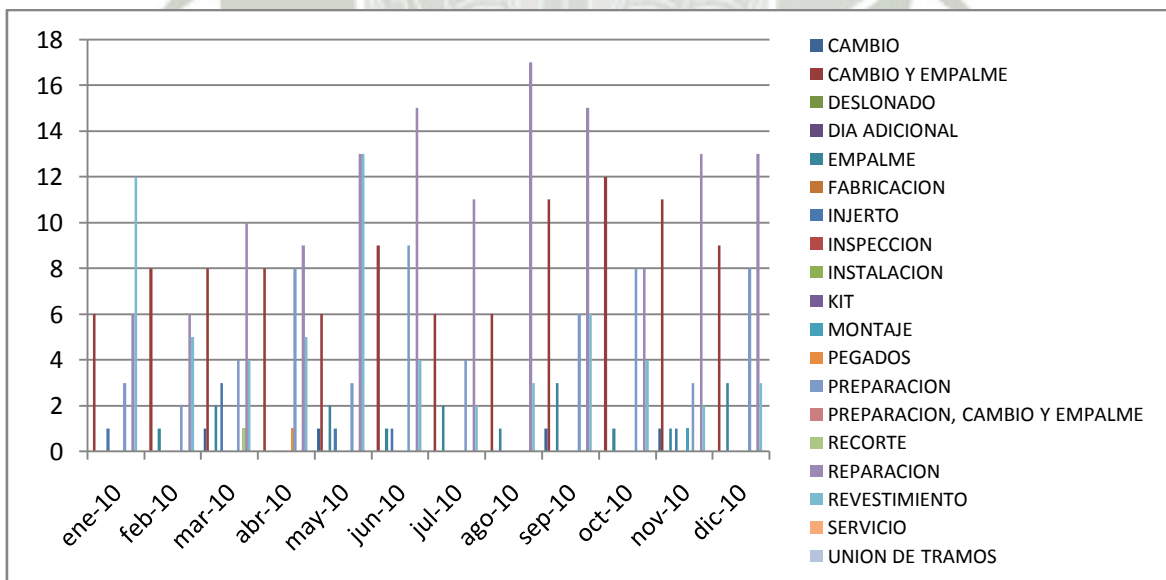
4.1.1.5. Cantidad de trabajos por mes y por tipo para cada empresa durante el año 2010

Gráfico 4.6. Cantidad de Trabajos por Empresa - 2010



Fuente: Elaboración Propia

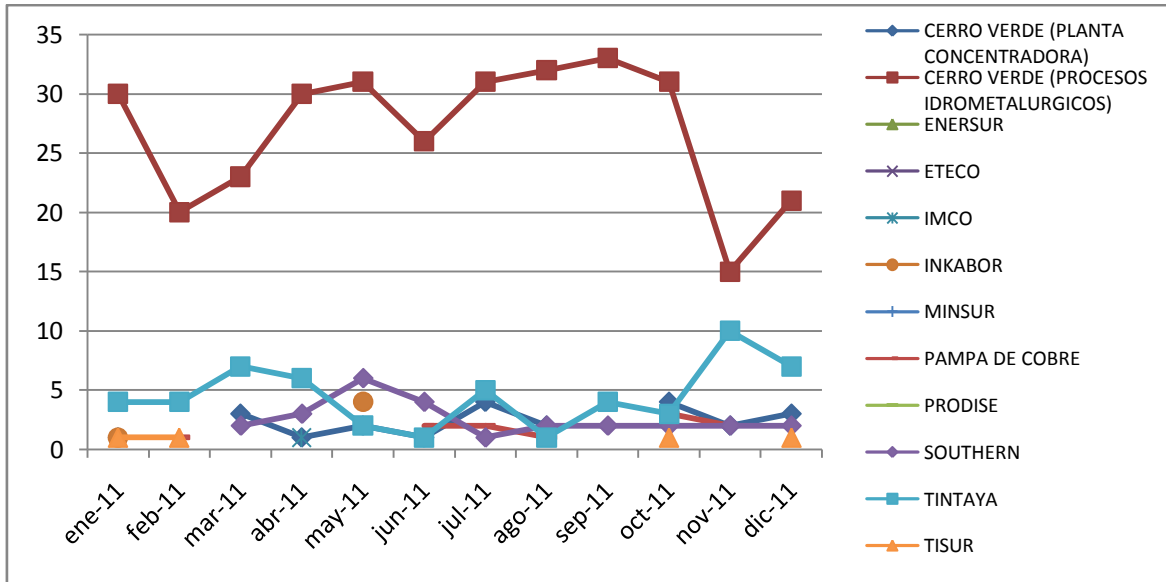
Gráfico 4.7. Cantidad de Trabajos por Tipo de Trabajo - 2010



Fuente: Elaboración Propia

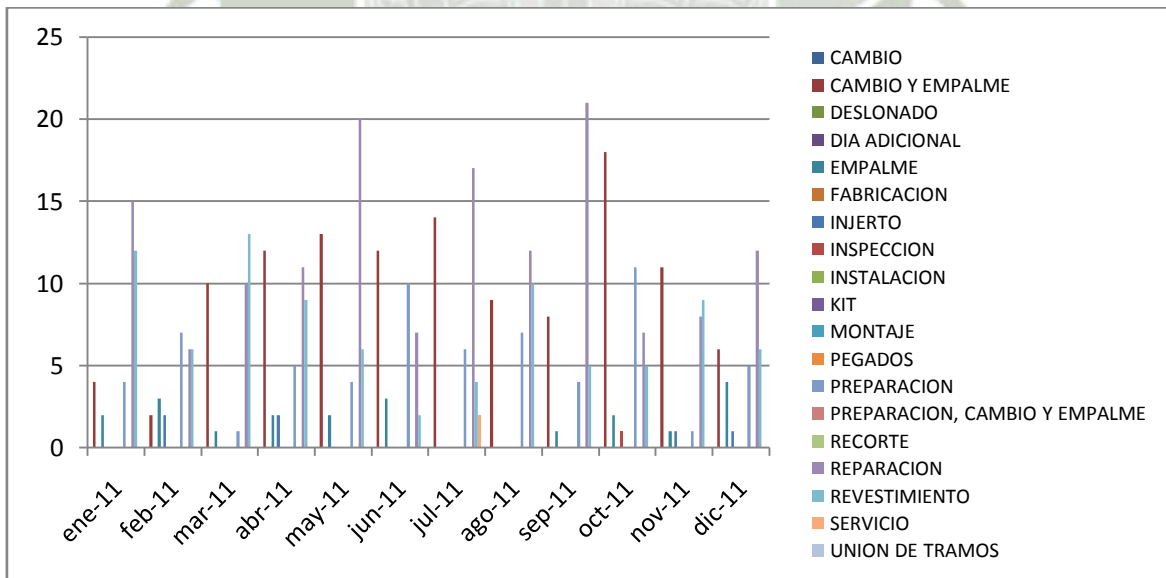
4.1.1.6. Cantidad de trabajos por mes y por tipo para cada empresa durante el año 2011

Gráfico 4.8. Cantidad de Trabajos por Empresa - 2011



Fuente: Elaboración Propia

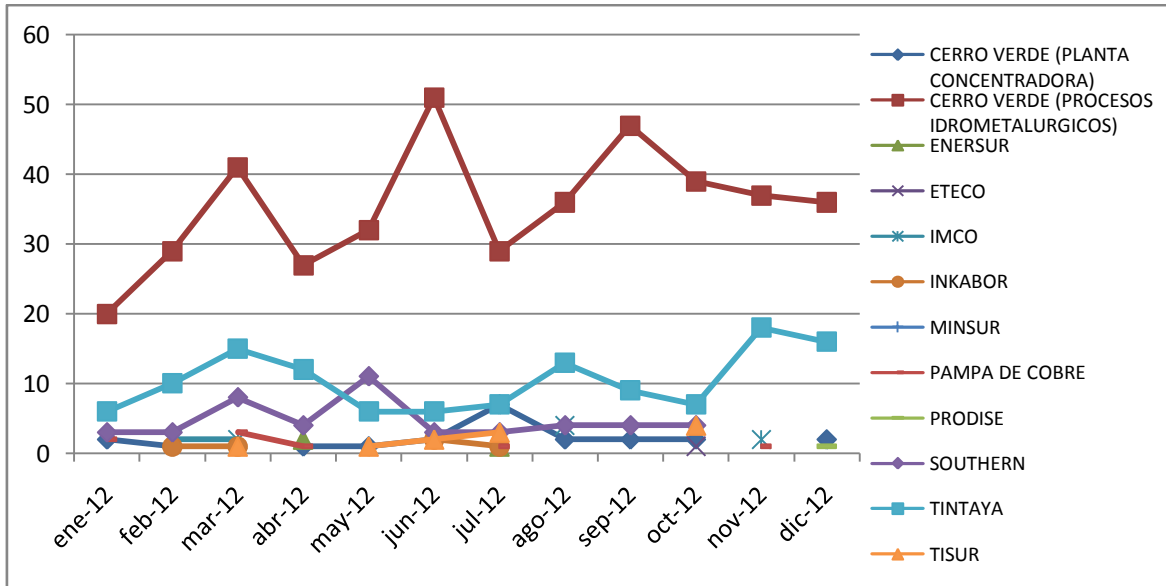
Gráfico 4.9. Cantidad de Trabajos por Tipo de Trabajo - 2011



Fuente: Elaboración Propia

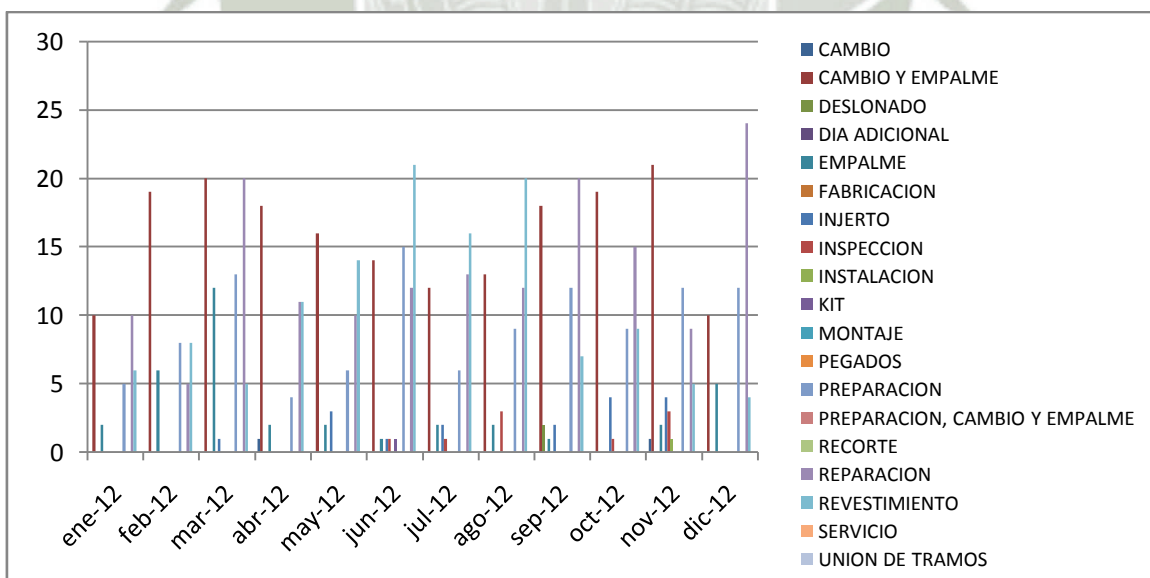
4.1.1.7. Cantidad de trabajos por mes y por tipo para cada empresa durante el año 2012

Gráfico 4.10. Cantidad de Trabajos por Empresa - 2012



Fuente: Elaboración Propia

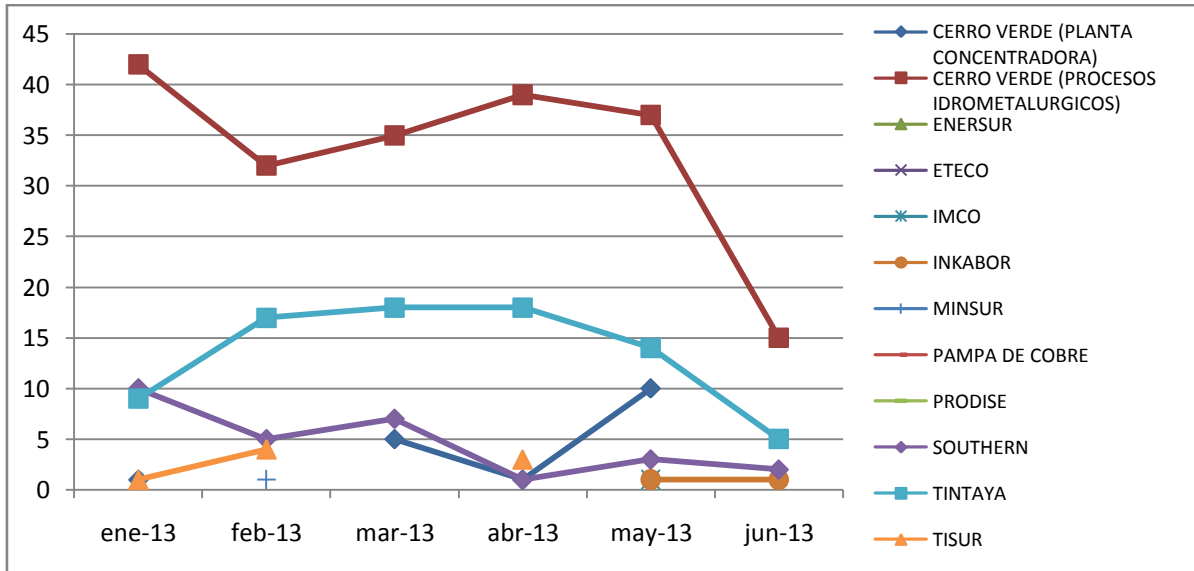
Gráfico 4.11. Cantidad de Trabajos por Tipo de Trabajo - 2012



Fuente: Elaboración Propia

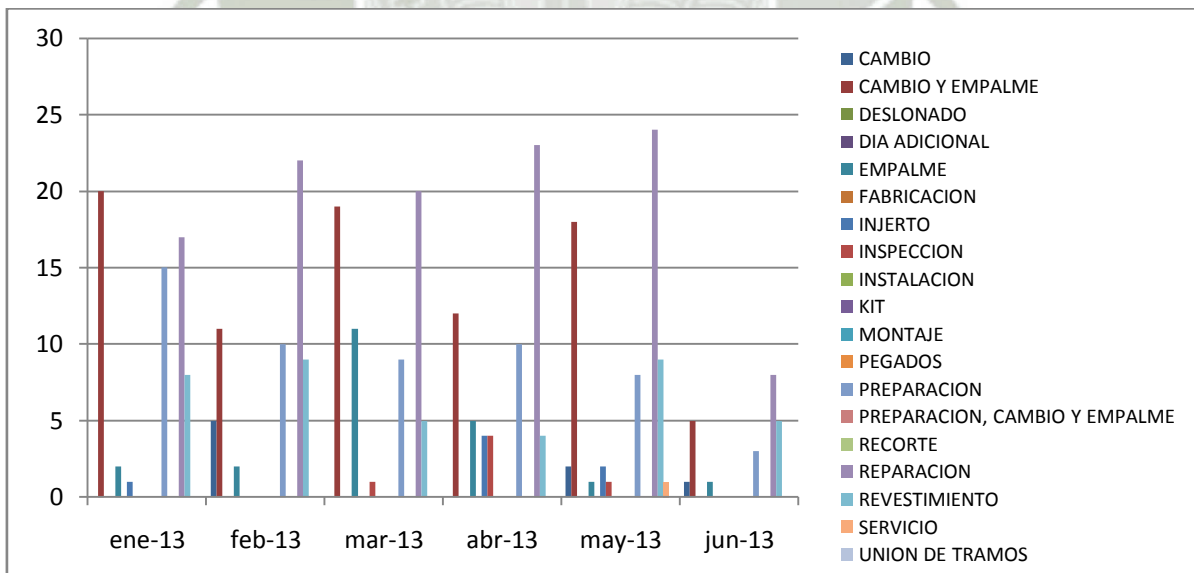
4.1.1.8. Cantidad de trabajos por mes y por tipo para cada empresa durante Enero – Junio 2013

Gráfico 4.12. Cantidad de Trabajos por Empresa –Enero – Junio 2013



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4.13. Cantidad de Trabajos por Tipo de Trabajo - Enero – Junio 2013



Fuente: Elaboración Propia

Como se pudo observar en los diversos años no existe una tendencia clara de la cantidad de servicios por empresa ni de la cantidad de servicios por mes, esto es irregular y variable según las necesidades de nuestros clientes las cuales conocemos de forma progresiva según nos van informando, mas no podemos hacer pronósticos ni tendencias de los mismos.

Pero si podemos destacar a nuestros principales clientes:

Cerro Verde

Tintaya

Southern

Y los servicios con mayor demanda son:

Reparación

Cambio y Empalme

Revestimientos

Preparación

Es por ello que debemos dar mayor importancia a estas empresas, claro sin descuidar las otras y por lo contrario tratando de ser su principal y único proveedor de estos servicios; así mismo en cuanto a los servicios con mayor demanda lograr que sean nuestro servicio bandera evitando errores o retrasos, y analizando el porqué los otros servicios son tan bajos de demanda.

4.1.1.9. Cantidad de Trabajos acumulados por año.

A continuación el histórico de cantidad global de trabajos realizados por año, y en el caso del 2013 un esperado ya que a mediados del 2013 tenemos 338 trabajos ya realizados, lo que nos deja claro la tendencia creciente de la misma.

Cuadro 4.3. Cantidad de Trabajos pos Año.

Año	Cantidad de Trabajos
Año 2008	385
Año 2009	362
Año 2010	388
Año 2011	447
Año 2012	657
Esperado 2013	676

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 4.14. Cantidad de Trabajos pos Año.



Fuente: Elaboración Propia

4.1.2. Capacidad De La Empresa

4.1.2.1. Capacidad de Maquinaria

Los equipos y máquinas antes mencionadas son todo el material de trabajo con que cuenta la empresa, lo cual no es del todo lo necesario para abastecer la demanda interna de la empresa como se ve en los siguientes cuadros, donde las cantidades ideales han sido tomadas según conversaciones con jefes y personal operativo de la empresa.

Cuadro 4.4. Capacidad de Prensas de Vulcanizar

Ítem	Descripción	Cant. Actual	Cant. Ideal
1	Prensa Modular 128" X 97"	1	2
2	Prensa Modular 84" X 97"	1	2
3	Prensa Modular 100" X 71"	1	2
4	Prensa Unitaria 28" X 71"	2	3
5	Prensa Unitaria 26" X 56"	1	2
6	Prensa Unitaria 44" X 71"	1	2
7	Prensa Unitaria 30" X 56"	1	1
8	Prensa Unitaria 26" X 44"	1	2
9	Prensa De Reparación Puntual 12" X 12" "Superspotter"	1	2
10	Prensa De Reparación Puntual 12" X 12" "Superspotter"	1	2

Fuente: Elaboración Propia

Para el caso de las prensas de vulcanizar la empresa se encuentra con una deficiencia de 9 prensas para poder llegar al ideal esperado que permitan cumplir al 100% los trabajos en menor tiempo.

Cuadro 4.5. Capacidad de Equipos para Empalmes, Reparaciones y Revestimientos.

Ítem	Descripción	Cant. Actual	Cant. Ideal
1	Extrusora De Caucho	1	2
2	Extrusora De Caucho	1	3
3	Acanaladora – Perfiladora (Rilflit)	2	4
4	Mordaza De Madera	8	10
5	Mordaza De Madera	4	6
6	Mordaza Metálica	4	6
7	Mordaza Metálica	4	6
8	Mordaza Metálica	16	17
9	Mordaza Metálica	2	4
10	Mordaza Metálica	2	4
11	Mordaza Metálica	2	4
12	Mordaza Metálica	4	6
13	Mordaza Metálica	2	4
14	Mordaza Metálica	4	6
15	Mordaza Metálica	4	6
16	Polipasto (Tecele Ratchet)	6	6
17	Polipasto (Tecele Ratchet)	8	10
18	Polipasto (Tecele Ratchet)	1	3
19	Tecele Mecánico	2	4
20	Tecele Mecánico	1	3
21	Tecele Mecánico	3	5
22	Tecele Mecánico	6	8
23	Polipasto De Cable Para Tracción (Tirfor)	3	5
24	Polipasto De Cable Para Tracción (Tirfor)	2	4
25	Motor Con Eje Flexible Para Pulido	1	3
26	Esmeril Recto De Pulido	7	9
27	Sopladora Aspiradora	3	3
28	Sopladora Aspiradora	3	5
29	Esmeril Radial	2	4
30	Esmeril Radial	2	4
31	Pistola De Impacto	3	4
32	Pistola De Impacto	2	4
33	Cizalla Corta Cables	3	5
34	Cortadora De Cable (Fajas Steel Cord)	1	3
35	Máquina De Soldar Eléctrica	1	3
36	Peladora De Caucho - Multimaster Fmm250 / Start-Fein	5	7
37	Grupo Electrónico 5kva	1	3
38	Data Logger – Splice Data Colector	1	2

Fuente: Elaboración Propia

**Cuadro 4.6. Capacidad de Herramientas y Accesorios Para Empalmes,
Reparaciones y Revestimientos**

Item	Descripción	Cant. Actual	Cant. Ideal
1	Afilador de cuchillo	05	7
2	Alicate para corte cable	02	4
3	Amoladoras	07	9
4	Atornilladores	10	11
5	Broca mecánica para grapa	06	8
6	Brochas	80	82
7	Cinzel rompe tuerca	14	15
8	Cinta métrica 50 mts.	05	7
9	Cortalonas no regulable	01	3
10	Cortalonas regulable	02	4
11	Cuchillo angular	01	3
12	Cuchillos para cortar caucho	16	18
13	Cuerda para trazo con polvo tiza (tiralinea)	08	10
14	Despegalonas	02	4
15	Durómetro shore	01	2
16	Escobillas	42	44
17	Escuadra plana	04	6
18	Eslingas 1.0 tn x 4.0 mts plana , ojo simple	10	11
19	Eslingas 3.0 tn x 4 mts plana , ojo simple	10	12
20	Esmeril recto de pulido	07	9
21	Espatulas	03	4
22	Estrobos ¾" x 1.50 mts ojo simple	04	6
23	Estrobos ¾" x 8 mts ojo simple	02	4
24	Termómetro/ Higrómetro	01	3
25	Juego de llaves mixta ¼" – 1 ½"	02	4
26	Llave mecánica para grapa	14	16
27	Maletinmetalico de herramientas	04	6
28	Martillo de goma	06	8
29	Plantillas para dif. Medidas de grapas	04	6
30	Prensa sargento	08	10
31	Regla de madera 2.5 mts.	01	3
32	Rodillos para goma varias dimensiones	07	8
33	Rompe tornillos	14	16
34	Sacabocado	16	18
35	Taladro eléctrico	04	6
36	Tenazas de corte para pelar cable	08	10
37	Tenazas prensoras (perros)	04	5
38	Termómetro externo	04	6
39	Tijeras	02	4
40	Offset PlyKnife .060 offset	10	12
41	PorcupineRoller 2" x 2"	10	12
42	Single RowSpikeRoller	04	6
43	PlyLifter	04	6
44	Smooth Flat Roller 2" x 2"	04	6

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a equipos para empalmes, reparaciones y revestimientos y herramientas y accesorios para empalmes, reparaciones y revestimientos se tiene una diferencia respecto a la cantidad ideal requerida por la empresa, sin embargo este déficit no es el principal gestor de la falta de crecimiento de la empresa.

**Cuadro 4.7. Capacidad de Maleta De Herramientas Para Empalmes De Fajas
Textiles**

Ítem	Descripción	Cant. Actual	Cant. Ideal
1	Estuche para herramientas de plástico	01	01
2	Punzón & 2.87" x .093" Punta (55 mm x 2.4 mm)	01	01
3	Cepillo de cerda suave	01	01
4	Gafas de seguridad – lado suave	01	01
5	Piedra afiladora o de abrasión	01	01
6	Navaja punta biselada – 4" x 1" (102 mm x 25 mm)	01	01
7	Gubia curva V – 2.25" x .75" (57 mm x 19 mm)	01	01
8	Navaja Uso rudo – LT-2 – .708" (18 mm)	01	01
9	Navaja con empuñadora en forma de H – LT-3 – .708" (18 mm)	01	01
10	.708" (18 mm) Cuchillas de broche – LT-2 or 3(50pcs.)	01	01
11	Super navaja en forma de H / empuñadura – .984" (25 mm)	01	01
12	Cuchillas de broche para #11 – .984" (25 mm) 20 pcs.	01	01
13	Navaja trituradora c/mango Madera/Aluminio offset .625" (16 mm)	01	01
14	Navaja trituradora 6" x .625" (152 mm x 16 mm)	01	02
15	Navaja para cortes finos – offset .060" (1.5 mm)	01	01
16	Cortador circular – 2.362" (60 mm)	01	01
17	Cuchillo de hoja flexible Skive	01	01
18	Marcadores de tinta para caucho	06	06
19	Cinta de medir – 25' (7.6 m) 1" hoja (25 mm)	01	01
20	Cizallas de 14" (356 mm) con mango suave	01	01
21	Rodillo – diamantado 2" x 2" (51 mm x 51mm)	01	01
22	Rodillo – plano 2" x .5" (51 mm x13 mm)	01	01
23	Rodillo – Suave plano 2" x 2.5" (51 mm x 64 mm)	01	01
24	Zurcidor – Corrugado – 2" x .031" (51 mm x .8 mm)	01	01
25	Zurcidor – Corrugado- 2" x .25" (51 mm x 6 mm)	01	01
26	Cizalla – 12.5" (318 mm) H. Uso rudo – mango suave	01	01

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 4.8. Capacidad de Maleta De Herramientas Para Empalmes De Fajas De Cable De Acero

Ítem	Descripción	Cant. Actual	Cant. Ideal
1	Estuche de herramientas en plástico	01	01
2	Punzón & 3.688" x .102" Punta (94 mm x 2.6 mm)	01	01
3	Cepillo de cerda suave	01	01
4	Gafas de protección – lado suave	01	01
5	Lima ovalada con diamante incrustado 10" (254 mm)	01	01
6	Rastrillo para caucho -100 4" (102 mm)	01	01
7	Gubia curva V – 2.25" x .75" (57 mm x 19 mm)	01	01
8	Navaja — LT-2 – .708" (18 mm)	01	01
9	Navaja c/empuñadura en forma de H — LT-3 – .708" (18 mm)	01	01
10	.708" (18 mm) Navajas de broche – LT-2 or 3(50pcs.)	01	01
11	Navaja c/empuñadura en forma de H – .984" (25 mm)	01	01
12	Cuchillas para de broche del #11 – .984" (25 mm) 20 pcs.	01	01
13	Cuchillas para cortes finos LT-2 or 3 (10 pcs.)	05	05
14	Cuchillas para corte de cable de acero LT-2 or 3 (10 pcs.)	05	05
15	6" (52 mm) Navaja para caucho de hoja rígida	01	01
16	Cortador circular – 2.362" (60 mm)	01	01
17	Navaja de corte diagonal & cuchillas (100 pcs)	01	01
18	Marcadores de tinta para caucho	12	12
19	Cinta de medir – 25' (7.6 m) 1" cuchilla (25 mm)	01	01
20	Cizallas 14" (356 mm) con mango suave	01	01
21	Rodillo – diamantado 2" x 2" (51 mm x 51mm)	01	01
22	Rodillo – liso 2" x .5" (51 mm x13 mm)	01	01
23	Rodillo – liso 2" x 2.5" (51 mm x 64 mm)	01	01
24	Zurcidor – Corrugado – 2" x .031" (51 mm x .8 mm)	01	01
25	Zurcidor – Corrugado – 2" x .25" (51 mm x 6 mm)	01	01
26	Rodillo para cable de acero – bisel especial – 2.5" x .44" (63 mm x 11 mm)	01	01
27	Cizalla – 12.5" (318 mm) H. Uso rudo – con mango curvo	01	01
28	24" (60 mm)- Cizalla para corte de cable .375" (9.53 mm) cable	01	01
29	Bastidor de acero inoxidable para desmontar bandas de cable de acero 12.5" x 6.5" (318 mm x165 mm) con 10 ganchos de seguridad	01	01
30	Alambre para desmontar bandas de cable de acero – S.S. 21" x .4 (533 mm x 10 mm)	200	200
31	50' (15.2 m) Tiralineas& tiza azul (No se muestra)	01	01

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a la capacidad de maletas de herramientas para empalme de fajas textiles y fajas de cable de acero lo actual es suficiente para los trabajos que se llevan a cabo.

Cuadro 4.9. Capacidad de Herramientas En General

Ítem	Descripción	Cant. Actual	Cant. Ideal
1	Alicate universal	07	11
2	Alicate de corte	03	5
3	Alicate de presión	07	11
4	Alicate de pinzas	01	2
5	Desarmador estrella, diferentes medidas	13	23
6	Desarmador plano, diferentes medidas	20	37
7	Llave francesa, diferentes medidas	13	23
8	Llave de ajuste para grampas	17	31
9	Llave de Corona, diferentes medidas	09	15
10	Llave Boca – Corona, diferentes medidas	27	51
11	Llaves mixtas, diferentes medidas	31	59
12	Llaves Allen en juego, milímetros y pulgadas	09	15
13	Llave Stilson	04	5
14	Comba de acero 48 oz.	02	3
15	Comba de acero 4 lbr.	01	2
16	Comba de goma	04	6
17	Brochas en general para cementar	42	81
18	Cadenas de 3/8” con ganchos	10	17
19	Cadenas de 3/8”	04	7
20	Dados diferentes medidas	17	31
21	Dados de impacto	04	5
22	Dados tubulares	02	3
23	Discos de corte de 7”	70	127
24	Discos de desbaste (4 ½“ y 7”)	31	55
25	Martillo de 23 onzas	04	5
26	Martillo de carpintero	01	2
27	Pinza amperimétrica	03	5
28	Ratchet con dados, diferentes medidas	06	9
29	Reducciones para dados	02	3
30	Sacabocados, diferentes medidas	33	63
31	Flexómetro de 5.0 m.	09	15
32	Flexómetro de 50.0 m.	03	4
33	Grapas 2”	350	615
34	Grapas 2 ½”	300	540
35	Grapas 3”	290	505
36	Grapas 1 ½”	400	740
37	Grapas 2 ¼”	300	540
38	Extensión de caja salida doble	02	4
39	Bomba de agua de 1HP	03	4
40	Línea de vida retráctil	12	21
41	Línea de Anclaje	16	29
42	Pasteca de 1”	03	6
43	Reflectores de 500w-1000w	06	9
44	Bastidas para pelado faja de cable	03	3
45	Cuerdas de piano	200	357
46	Escalera de 20 pasos	03	5
47	Escalera de 28 pasos	02	3
48	Escalera tipo tijera	01	2

Fuente: Elaboración Propia

Las herramientas en general si están todas por debajo de lo requerido por los trabajadores, y el costo de estos no es excesivo comparado con los beneficios que se obtendrían.

Cuadro 4.10. Capacidad de Equipos De Transporte.

ITEM	Descripción	Cant. Actual	Cant. Ideal
1	Camioneta Pick Up 4x4 Doble Cabina	1	1
2	Camioneta Pick Up 4x4 Cabina Simple	1	1
3	Camioneta Rural (11 Pasajeros)	1	1
4	Camioneta Mercedes Benz	1	1
5	Camioneta Rural (12 Perso.)	1	1
6	Camioneta Nissan	1	2
7	Camión 5.0 Tn. Equipado Con Grúa Hiab De 2.90 Tn.	1	1
7	Camión 5.0 Tn. Equipado Con Grúa Hiab De 2.90 Tn.	1	1
8	Camión 21.0 Tn. Equipado Con Grúa Pm De 19.3 Tn.	1	2

Fuente: Elaboración Propia

En cuanto a equipos de transporte se requiere una camioneta adicional y también sería conveniente un camión grúa nuevo de 21 TN, con lo que permitiría una fluidez mayor de materiales y equipos.

Respecto a los equipos de comunicación estos están acorde con las necesidades y son flexibles en el tiempo, por lo que no hay necesidad de incrementarlos ni mejorarlos.

4.1.2.2. Capacidad de personal

Actualmente en la empresa se cuenta con 37 empleados, los cuales se encuentran ubicados en los organigramas antes mencionados, la empresa esta consiente de la necesidad de ampliar su capacidad de personal y perfeccionarlo, sin embargo por falta de toma de decisiones y organización de los directivos no se regula.

Cuadro 4.11. Personal de La Empresa.

	Apellidos Y Nombres	Cargo	Estudios
1	SasariChalco, Mariela	Gerente General	Administrador De Empresas
2	ZanabriaRodriguez Liselly	Secretaria	Secretariado Ejecutivo
3	AlvarezRodriguezElvira	Ing.Presup.Y Valor.	Ing. Industrial
4	Zevallos Díaz,LuisAlberto	Encargado Informática	Técnico De Sistemas
5	Cornejo Cárdenas, Wilmar	JefeS&So	Ing. Industrial
6	ObrienRisueño, Diego	Jefe Operaciones	Ing. Industrial
7	Contreras Valdivia VíctorDaniel	MonitorS&So	Técnico En Seguridad U Salud Ocupacional
8	PantigosoRoberts, Enrique	MonitorS&So	Psicólogo
9	Salas DávilaYarín	Ing.Supervisor	Bachiller De Ing. Industrial
10	FernandezVelásquezLuis	Ing.Supervisor	Ing. Mecánico
11	Benavente Villanueva Jose	Ing.Supervisor	Bachiller De Ing. Industrial
12	Montoya Escobedo Jorge Luis	Ing.Mantto.YAlmacén	Ing. De Industrias Alimentarias
13	Arteaga Huamani, Jose	Maestro Empalmador	TécnicoMecánico
14	Arteaga Huamani, Manuel	Maestro Empalmador	Técnico Mecánico
15	Callo Zapata, Filmo	Maestro Empalmador	Técnico Mecánico
16	PérezSonco, Máximo	Maestro Empalmador	Técnico Mecánico
17	SánchezValencia, Henry	Maestro Empalmador	Técnico Mecánico
18	PantigosoArteaga, Henry	Maestro Empalmador	Técnico Mecánico
19	Zavala GamaRaul	Maestro Empalmador	Técnico Mecánico
20	CruzLopinta, Luis	Tecnico IEmpalmador	Técnico Mecánico
21	Cruz Lopinta, Octavio	Tecnico IEmpalmador	TécnicoEléctrico
22	CcapaRodriguez, Juan	Técnico IEmpalmador	Técnico Eléctrico
23	Centeno Garcia, Marco Antonio	Tecnico IEmpalmador	Técnico Eléctrico
24	Parillo Saico, Pedro	Tecnico IEmpalmador	Técnico Eléctrico
25	AlarcónGonzáles, Henry	Técnico Ii	Técnico Eléctrico
26	Aliaga AliagaRichard	Técnico Ii	Técnico Eléctrico
27	AntezanaCangre Carlos	Técnico Ii	Técnico Eléctrico
28	Luque HuallpaJefferson	Técnico Ii	Técnico Eléctrico
29	Fuentes CorimayoDaniel	Técnico Ii	Técnico Eléctrico
30	Cruz Lopinta, Leonardo	Técnico Ii	Técnico Eléctrico
31	EstofaneroSancaJulio	Técnico Ii	TécnicoEléctrico
32	Gonzáles Torres, Marlon	Técnico Ii	Técnico Eléctrico
33	Guillermo Felipe Tito	Técnico Ii	Técnico Eléctrico
34	LopezTamayo Renzo	Técnico Ii	Técnico Eléctrico
35	Medina Meneses John	Técnico Ii	Técnico Eléctrico
36	CoriLeón Rosmar	Técnico Ii	Técnico Eléctrico
37	Zambrano BacianCarlos	Técnico Ii	Técnico Eléctrico

Fuente: Elaboración Propia / La Empresa

4.1.2.3. Capacidad de Capital

La Empresa cuenta con capital propio para invertir en el crecimiento y afianzamiento de la empresa, adicional se pueden generar prestamos de ser necesario para cumplir con metas de crecimiento; por ello no es un problema ni limitante la cantidad a invertir, sino la capacidad de retorno y beneficios obtenidos.

Estos datos no fueron proporcionados numéricamente por la empresa por tratarse de información confidencial y de valor interno; solo se obtuvieron respuestas claras y verídicas.

Como se pudo analizar la capacidad de la empresa en cuanto a Maquinaria, Equipos, Instalaciones, Capital de Trabajo y Personal, se tienen deficiencias en los casos materiales y en la cantidad y requerimientos de personal, sin embargo el capital económico puede cubrir inversiones de crecimiento, lo que falta es la iniciativa de los directivos y la confianza de que se recuperara según lo que se espere.

4.1.3. Personal

4.1.3.1. Características por Puesto

A continuación se mostrará los estudios y/o conocimientos de los trabajadores actuales de la empresa contra los requeridos en Teoría por la Empresa.

Cuadro 4.12. Estudios de los Trabajadores

	Cargo	Capacitación Actual	Capacitación Requerida
1	Gerente General	Administrador De Empresas Empresas	Máster en Administración de Empresas
2	Secretaria	Secretariado Ejecutivo	Secretariado Ejecutivo
3	Ing.Presup.yValor.	Ing. Industrial	Ing. Industrial
4	Encargado Informática	Técnico De Sistemas	Técnico De Sistemas
5	JefeS&So	Ing. Industrial	Ing. en Seguridad / Industrial
6	Jefe Operaciones	Ing. Industrial	Ing. Industrial / Ing. Mecánico
7	MonitorS&So	Técnico En Seguridad y Salud Ocupacional	Ing. en Seguridad
8	MonitorS&So	Psicólogo	Ing. en Seguridad
9	Ing.Supervisor	Bachiller De Ing. Industrial	Ing. Industrial / Ing. Mecánico
10	Ing.Supervisor	Ing. Mecánico	Ing. Industrial / Ing. Mecánico
11	Ing.Supervisor	Bachiller De Ing. Industrial	Ing. Industrial / Ing. Mecánico
12	Ing.Mantt yAlmacén	Ing. De Ind.Alimentarias	Ing. Industrial / Ing. Mecánico
13	Maestro Empalmador	Técnico Mecánico	Técnico Mecánico
14	Maestro Empalmador	Técnico Mecánico	Técnico Mecánico
15	Maestro Empalmador	Técnico Mecánico	Técnico Mecánico
16	Maestro Empalmador	Técnico Mecánico	Técnico Mecánico
17	Maestro Empalmador	Técnico Mecánico	Técnico Mecánico
18	Maestro Empalmador	Técnico Mecánico	Técnico Mecánico
19	Maestro Empalmador	Técnico Mecánico	Técnico Mecánico
20	Técnico IEmpalmador	Técnico Mecánico	Técnico Eléctrico / Mecánico
21	Técnico IEmpalmador	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
22	Técnico IEmpalmador	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
23	Técnico IEmpalmador	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
24	Técnico IEmpalmador	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
25	Técnico Ii	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
26	Técnico Ii	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
27	Técnico Ii	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
28	Técnico Ii	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
29	Técnico Ii	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
30	Técnico Ii	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
31	Técnico Ii	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
32	Técnico Ii	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
33	Técnico Ii	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
34	Técnico Ii	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
35	Técnico Ii	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
36	Técnico Ii	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico
37	Técnico Ii	Técnico Eléctrico	Técnico Eléctrico / Mecánico

Fuente: Elaboración Propia / La Empresa

Como se pudo apreciar hay puestos de importancia cubiertos por personal sin los conocimientos teóricos correctos, o nivel por debajo de lo esperado, muchas de estas personas ingresaron a la empresa desde puestos operativos y por conocimientos aprendidos en el transcurso de los años fueron tomando puestos de mayor relevancia.

Así mismo se requería personal con experiencia en Mina entre 1 año y 5 años según los puestos, y esto tampoco se considero al momento de contratar el personal, por temas de tiempo, falta de importancia al tema, desinterés de los ejecutivos.

4.1.3.2. Compromiso con la empresa

El nivel de compromiso de los trabajadores respecto a su empresa es mínimo, muchos trabajan el día a día de forma mecánica sin buscar generar un valor agregado adicional, nadie se involucra en los problemas, y la idea de “solo hago mi labor” está marcada ya que no se preocupan por el global como empresa solo por cumplir sus responsabilidades.

Se realizó una pequeña encuesta anónima respecto al tema a todos los trabajadores de la empresa para que indiquen del 1 al 10 que tan comprometidos se sienten con la empresa, los resultados se agruparon

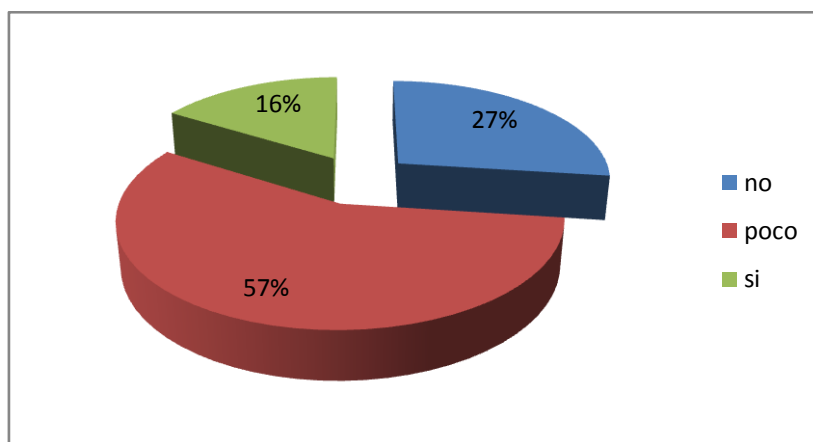
De 1 a 3 como No comprometidos

De 4 a 6 como Poco comprometidos

De 7 a 10 como Comprometidos

Y los resultados fueron:

Gráfico 4.15. Trabajadores Comprometidos con la Empresa



Fuente: Elaboración Propia

Estos datos nos reflejan claramente que el personal no se siente comprometido con la empresa lo que es un punto perjudicial para la misma ya que no se tiene personal que busque la mejora de la empresa a un global.

4.1.3.3. Capacitaciones a Personal

Las Principales capacitaciones brindadas por la empresa a sus trabajadores fueron

Cuadro 4.13. Principales Capacitaciones del Personal

Empresa Capacitadora	Tema	Personal Capacitado	Fecha de Capacitación
SHAW ALMEX	Empalmes Fajas	16	7, 8, 9 Dic 2011
SHAW ALMEX	Empalmes Tipo Dedos	12	16,17 Enero 2010
CONVEYOR BELT	Conceptos Generales Fajas	10	24,25 Julio 2007

Fuente: Elaboración Propia

Como se observa no todo el personal fue capacitado, y aquellos que tuvieron la oportunidad fue hace 2 años, y no todos continúan trabajando en la empresa, esto refleja claramente el nivel de capacitaciones que se le da al personal.

Adicional se tiene un cronograma de capacitaciones anual para el personal el cual no se cumple en su totalidad.

Cuadro 4.14. Cronograma de capacitaciones

Tema	Personal Capacitado	Fecha de Capacitación	Cumplimiento
Seguridad en Minas	25	Enero	17 asistentes
Sistemas de Gestión Integrados	37	Febrero	No se cumplió
Tipos de Empalmes	10	Marzo	10
Liderazgo	10	Abril	No se Cumplió
Importancia Trabajo en Equipo	25	Mayo	No se Cumplió
Gestión de Calidad	37	Junio	16
Montajes y uniones	25	Julio	22
Mantenimiento de fajas	10	Agosto	No se cumplió
Seguridad y buenas practicas	15	Setiembre	
Fajas en Curva	12	Octubre	
Gestión Empresarial	5	Noviembre	
Empalme de Fajas	37	Diciembre	

Fuente: Elaboración Propia

En lo que va el avance del año no se han cumplido la mitad de las charlas programadas y del otro 50% que se realizaron solo en una charla asistió todo el personal asignado.

Esto se debe al desinterés de la parte del área responsable, así como la sobre carga de trabajo que no permite que se cumple en pleno los cronogramas establecidos; a esto hay que sumarle la falta de participación de los trabajadores que se muestra en el ausentismo que el área correspondiente no evita ni sanciona.

El objetivo principal de las capacitaciones es mejorar la calidad del personal para lograr mayor productividad y beneficios para la empresa, sin embargo esto no se cumple generando descontento tanto para obreros, administrativos y accionistas.

4.1.3.4. Opinión Del Capital Humano

Se tuvo una conversación con el personal de la empresa a fin de conocer la problemática desde adentro, conociendo las fortalezas y debilidades de la misma.

El personal fue claro en decir:

- Mayores capacitaciones en temas de su interés y por buenos expositores, no solo charlas de sus superiores.
- Motivar al personal ayudaría en los resultados de la empresa.
- La empresa puede crecer y tomar mayor mercado, más contratos.
- Las Jefaturas deben saber reconocer el esfuerzo de los trabajadores.
- Nadie cuida el material, equipos ni maquinas de la empresa.
- Los accionistas y gerente deben dedicarse a buscar mayores contratos y formas de expandir la empresa.
- No hay control de inventarios correcto.
- Los equipos de deterioran por falta de mantenimiento y responsables.
- Al comentarles respecto a la capacidad de la empresa en maquinaria y equipos respecto al ideal, los obreros indicaron que los equipos que tienen son suficientes para el volumen de trabajos actual, que solo si se crece y/o expande sería necesario llegar a las cantidades que se indican como ideal.

Esos fueron los principales puntos tocados por los trabajadores, con lo que queda claro que existe descontento con la empresa pero reconocen que se pueden tomar

más contratos a la vez y que la empresa tiene la capacidad de expandirse si se lo propone.

4.2. ANÁLISIS EXTERNO

4.2.1. Competencia

4.2.1.1. Competencia Directa

- ConveyorBeltTechnology Limitada Agencia Perú
- Tecnomina S R Ltda
- Tecnología en Transporte de Minerales S.A.C. - TtmPerú S.A.C.
- Jorvex S.A.

Son cuatro empresas la competencia directa que se tiene, siendo la principal ConveyorBeltTechnology Limitada Agencia Perú.

Luego de conversaciones con los directivos de la empresa se pudo calificar a nuestra competencia del 1 al 10 en los aspectos más relevantes para nosotros.

Cuadro 4.15. Competencia Directa

	Tamaño	Calidad	Experiencia	Capacidad
ConveyorBeltTechnology Limitada	9	8	9	9
Tecnomina S R Ltda	5	9	4	6
Tecnología En Transporte De Minerales S.A.C	8	5	6	5
Jorvex S.A.	4	6	9	7
AQP Industrial Service SAC	5	7	6	6

Fuente: Elaboración Propia

De esta forma nos podemos dar cuenta más claramente en qué posición nos encontramos frente a la competencia y cuales consideramos los puntos más fuertes o débiles de cada empresa.

4.2.1.2. Competencia Indirecta

Son las empresas que no realizan los mismo trabajos que nuestra empresa, sin embargo tienen constante contacto con fajas y similares.

- Roatsa S.A.
- Ex - Tilsa S.R.L.
- Movitecnica S.A.
- Tecnifajas S.A.
- Joint & Belt S.A.C.
- Ropim Peru S.A.C.
- Comeco S.A.C.

4.2.1.3. Posible competencia

Aquí consideramos a las empresas que no se dedican exclusivamente a trabajos con fajas pero que ocasionalmente los realizan, siendo su fuerte en la mayoría la venta de las mismas y pudiendo ser competencia latente en un futuro.

- Tecnomina S R Ltda
- Comeco S.A.C.
- Tecnología en Transporte de Minerales S.A.C. - TtmPerú S.A.C.

4.2.2. Oferta – Demanda

La oferta de los servicios similares a los que ofrece la Empresa están de acuerdo a la competencia directa que tenemos, líneas arriba se menciono las 4 empresas que conforman nuestra principal competencia, y según la capacidad y tamaño de las mismas podemos tener una idea aproximada del tamaño de la oferta de servicios similares que tiene en el mercado, conociendo la cantidad de servicios realizados por AQP Industrial Service SAC.

Cuadro 4.16. Cantidad de Trabajos por Año

Año	Cantidad de Trabajos
Año 2008	385
Año 2009	362
Año 2010	388
Año 2011	447
Año 2012	657
Mínimo Esperado 2013	676

Fuente: Elaboración Propia

Podemos ver que demanda y oferta de estos servicios esta a la par, y los clientes solo se basan en calidad, precio, tiempo, amistad, etc. para seleccionar su proveedor; lo que si tenemos en claro es la tendencia de crecimiento de estos servicios como consecuencia del crecimiento de las empresas, y en nuestro caso por captar nuevos clientes.

6. CAPITULO V PLANEAMIENTO ESTRATEGICO



5.1. ANÁLISIS FODA

El análisis FODA es una de las herramientas esenciales que provee de los insumos necesarios al proceso de planeación estratégica, proporcionando la información necesaria para la implantación de acciones y medidas correctivas y la generación de nuevos o mejores proyectos de mejora.

El análisis FODA tiene como objetivo el identificar y analizar las Fuerzas y Debilidades de la empresa, así como también las Oportunidades y Amenazas. Se utilizará para desarrollar un plan que tome en consideración muchos y diferentes factores internos y externos para así maximizar el potencial de las fuerzas y oportunidades minimizando así el impacto de las debilidades y amenazas.

Se ha realizado el análisis **FODA** en la empresa AQP INDUSTRIAL SERVICE SAC. Para lo cual primero se hizo una evaluación externa, realizando una matriz EFE (Matriz de Evaluación de factores externos) donde se analizaron las oportunidades y amenazas, posteriormente se realizó una evaluación interna elaborando una matriz EFI (Matriz de Evaluación de Factores Internos), donde se analizaron las fortalezas y debilidades de la empresa.

5.1.1. Objetivos

- Analizar cada una de las fortalezas de la empresa (personal, equipos, infraestructura, etc.)
- Analizar cada debilidad de la empresa para posteriormente analizar las causas y proponer mejoras.
- Hacer una evaluación externa, analizando las oportunidades y amenazas.
- Hacer que el personal participe activamente en el reconocimiento de fortalezas y debilidades; así como en la proposición de soluciones a los problemas encontrados.
- Realización de un diagnóstico situacional de la empresa.

Imagen 5.1. Análisis FODA



Fuente: Imágenes Google

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares del área de recibo y el entorno en el cual éste compete. El análisis FODA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la empresa y en diferentes unidades de análisis tales como producto, mercado, producto-mercado, línea de productos, unidad estratégica de negocios, etc. Muchas de las conclusiones obtenidas como resultado del análisis FODA, van a ser de gran utilidad en la formulación de estrategias y soluciones para la mejora de las operaciones en la empresa.

5.1.2. Análisis Externo De La Empresa AQP Industrial Service SAC (PESTE)

Revela las oportunidades y las amenazas clave que afectan ala empresa. Para esto tenemos que hacer un Análisis de macro-indicadores (PESTE)

Análisis PESTE: Político-legal, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico

Para el análisis externo haremos uso de la Matriz EFE.

5.1.2.1. Matriz de evaluación de factores externos “MATRIZ EFE”

Una matriz de evaluación de factores externos (EFE) permite a los estrategias resumir y evaluar la información económica,

social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, legal, tecnológica y competitiva.

Pasos:

A. Primera Matriz

Para la evaluación EFE se elaboro una primera lista de factores externos que podrían afectar a la empresa, agrupándose en variables económicas; variables sociales culturales, demográficas y ambientales; variables políticas, gubernamentales y jurídicas; variables tecnológicas, esta fase fue una lluvia de ideas, donde hubo participación del personal. La lista es la siguiente:

Cuadro 5.1. Variables para Matriz de evaluación de factores externos “MATRIZ EFE” (PESTE)

VARIABLES ECONOMICAS
Tratados Comerciales Importación/Exportación
Fluctuaciones de precios del mineral
Impuestos Nacionales
Crisis Internacional
VARIABLES SOCIALES, CULTURALES DEMOGRAFICAS Y AMBIENTALES
Congestión de tránsito vehicular
Problemas raciales
Actitud ante la jubilación
Responsabilidad social
Ubicación Estratégica de las instalaciones de la empresa
Clima
VARIABLES POLÍTICAS, GUBERNAMENTALES Y JURÍDICAS
Leyes sobre el empleo
Inestabilidad Política de la región y del país en general
Relaciones internacionales
Protestas y huelgas en contra del gobierno
Cumplimiento Legal de Seguridad y Salud Ocupacional
VARIABLES DEL AMBIENTE TECNOLÓGICO
Accesibilidad a tecnologías de información
Cambios tecnológicos a través del tiempo

Fuente: Elaboración Propia

Cuadro 5.2. Oportunidades y Amenazas

Oportunidad/Amenaza	C1	C2	C3	C4	Σ	PROM
Fluctuaciones de precios del mineral	2	4	2	2	10	2.5
Tratados Comerciales Importación/Exportación	2	1	1	2	6	1.5
Impuestos Nacionales	1	2	1	2	6	1.5
Congestión de tránsito vehicular	1	1	1	2	5	1.25
Problemas raciales	2	1	1	1	5	1.25
Actitud ante la jubilación	2	1	1	2	6	1.5
Responsabilidad social	2	1	1	2	6	1.5
Ubicación Estratégica de las instalaciones de la empresa	1	4	2	3	10	2.5
Clima	1	2	1	3	7	1.75
Leyes sobre el empleo	2	2	1	2	7	1.75
Inestabilidad Política de la región y del país en general	2	3	1	2	8	2
Protestas y huelgas en contra del gobierno	3	1	1	2	7	1.75
Relaciones internacionales	1	1	1	2	5	1.25
Accesibilidad a tecnologías de información	2	4	1	3	10	2.5
Cambios tecnológicos a través del tiempo	1	4	1	3	9	2.25
Cumplimiento legal de Seguridad y Salud Ocupacional	1	4	1	3	9	2.25
Crisis Internacional	2	1	1	2	6	1.5

Fuente: Elaboración Propia

Los Factores que tienen menos puntajes se eliminarán y los que se relacionan entre sí se incorporarán en uno solo. Estos son los resultados con amarillo.

Los factores restantes serán analizados cada uno para ver si representan oportunidades o amenazas.

D. Ponderación de Pesos:

Los pesos asignado por la gerente fue la siguiente:

Cuadro 5.3. Factores - Oportunidades y Amenazas

Nro	Factor (Oportunidad/Amenaza)	Peso
1	Ubicación Estratégica de las instalaciones de la empresa.	22%
2	Cambios Tecnológicos a través del tiempo	18%
3	Cumplimiento legal de Seguridad y Salud Ocupacional	15%
4	Clima	13%
5	Fluctuaciones del precio del mineral	11%
6	Ley sobre el empleo	8%
7	Responsabilidad Social	6%
8	Protestas y huelgas en contra del gobierno	4%
9	Inestabilidad Política de la región y del país en general	3%

Fuente: Gerente de la Empresa

Podemos ver en este cuadro que la gerente dio mayor importancia a los factores referidos a la Ubicación estratégica del almacén, así como a los cambios tecnológicos a través del tiempo y al cumplimiento legal de seguridad y salud ocupacional. Más adelante se analizará cada factor para ver si representa oportunidad o amenaza.

E. Análisis de Factores Externos

Se analizó cada factor para ver si representaba una oportunidad o amenaza. Se definirá previamente el concepto de oportunidad y amenaza.

a. Oportunidades

Son factores que directa o indirectamente contribuyen o favorecen al logro de los objetivos propuestos por el área de despacho.

Las oportunidades como se ha explicado se generan en un ambiente externo, donde el Área de Despacho no tiene un control directo de las variables, sin embargo son eventos que por su relación directa o indirecta pueden afectar de manera positiva el desempeño de las operaciones.

b. Amenazas

Situaciones, factores diversos o personas que directa o indirectamente ponen en riesgo al área de despacho haciéndola retroceder e inclusive llegando a destruirla.

Al igual que las oportunidades, las amenazas se encuentran en el entorno del Área de Despacho y de manera directa o indirecta afectan negativamente las operaciones del área, indicando que se deben tomar las previsiones necesarias para que las amenazas no interrumpan el quehacer ni demeriten su función.

Factores:**➤ Fluctuaciones de precios del mineral**

La crisis internacional ha traído consigo algunas fluctuaciones en los precios de los metales; por ende las exportaciones han caído, esto se reflejará de alguna manera en las operaciones de la empresa, con licitaciones constantes para analizar los precios de los servicios.

➤ Inestabilidad Política de la región y del país en general

La inestabilidad política es una amenaza ya que provoca descontento en la población y esto trae consigo manifestaciones, reclamos, huelgas, esto perjudica a la empresa en general. Así como la inestabilidad trae consigo incertidumbre y se ven afectados los servicios por realizar.

➤ Ubicación Estratégica de las instalaciones de la empresa:

La ubicación de la empresa es el inicio de la cadena para llegar a la hora y fecha coordinada y muchas veces representa un importante problema de decisión; su ubicación representa una oportunidad, ya que este se encuentra estratégicamente ubicado al estar en la ciudad de Arequipa de donde brindamos nuestros servicios a Sociedad Minera Cerro Verde, Yura, Inkabor (tenemos contrato), además de todo el sur como Southern, XstrataCopper, Tisur.

➤ **Cambios tecnológicos a través del tiempo.**

Los cambios tecnológicos introducen cambios que llevan al reemplazo de productos, procesos, diseños, técnicas, etc.; y en este tiempo de globalización y competitividad, los avances tecnológicos se convierten en una oportunidad importante, donde es necesario estar actualizando conocimientos y estar al margen de cada adelanto que pueda mejorar las operaciones de la empresa.

➤ **Cumplimiento legal de seguridad y salud ocupacional**

Nuestras operaciones están regidas bajo el régimen minero, por lo tanto damos cumplimiento a la normativa legal aplicable tales como la ley N°29783 (LEY DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO); DS N°055-2010-EM (REGLAMENTO DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL EN MINERIA) y el DS N°005-2012-TR (REGLAMENTO DE LA LEY N°29783); nuestra participación en cada una de las unidades mineras donde operamos está regida, planificada y ejecutada según la normativa legal señalada anteriormente de las cuales se generan evidencias, registros, permisos, planes, procedimientos y una serie de documentación que está sujeta y es materia de auditorías, dando de esta manera fiel cumplimiento a la normativa legal en temas de seguridad y salud ocupacional.

➤ **Leyes sobre el empleo**

El trabajador cada día está cobrando más importancia y está convirtiéndose en una parte clave

en la empresa, es por eso que las leyes sobre el empleo definitivamente buscan aumentar el bienestar del trabajador; es por esto que las leyes sobre el empleo son una oportunidad que involucra el desempeño del personal de la empresa.

➤ **Responsabilidad social**

Es una filosofía que tiene como pilares fundamentales, valores éticos y morales y cuya principal incidencia se manifiestan en nuestros actos y de que maneras estas pueden afectar o dañar a otra persona o a un determinado entorno social.

En la economía actual, la sociedad exige cada vez mayor responsabilidad social a las empresas. Ya no se trata sólo de crear empleo y de generar riqueza y valor. Es de esta manera que la responsabilidad social es una oportunidad para el área de la empresa ya que hoy en día el éxito involucra el desarrollo de los agentes que la rodean y participan en ella directa o indirectamente (empleados, clientes, proveedores, socios).

➤ **Clima**

El transporte de personal, equipos y herramientas es una parte importante en la entrega de nuestros servicios, el clima también afecta al procedimiento establecido para los trabajos que se realizan en campo o al aire libre teniendo que recurrir a planes de contingencia como carpas además de equipos de protección de personal que requiera el contratiempo.

➤ **Protestas y huelgas en contra del gobierno**

Las protestas y huelgas son una amenaza para la empresa ya que cuando se producen, los protestantes lo primero que hacen es trancar carreteras, esto afecta en la llegada de nuestros servicios a la entidad que los requiera; así como también se presenta problemas para la llegada del personal al trabajo. La inestabilidad política es la que genera estos problemas

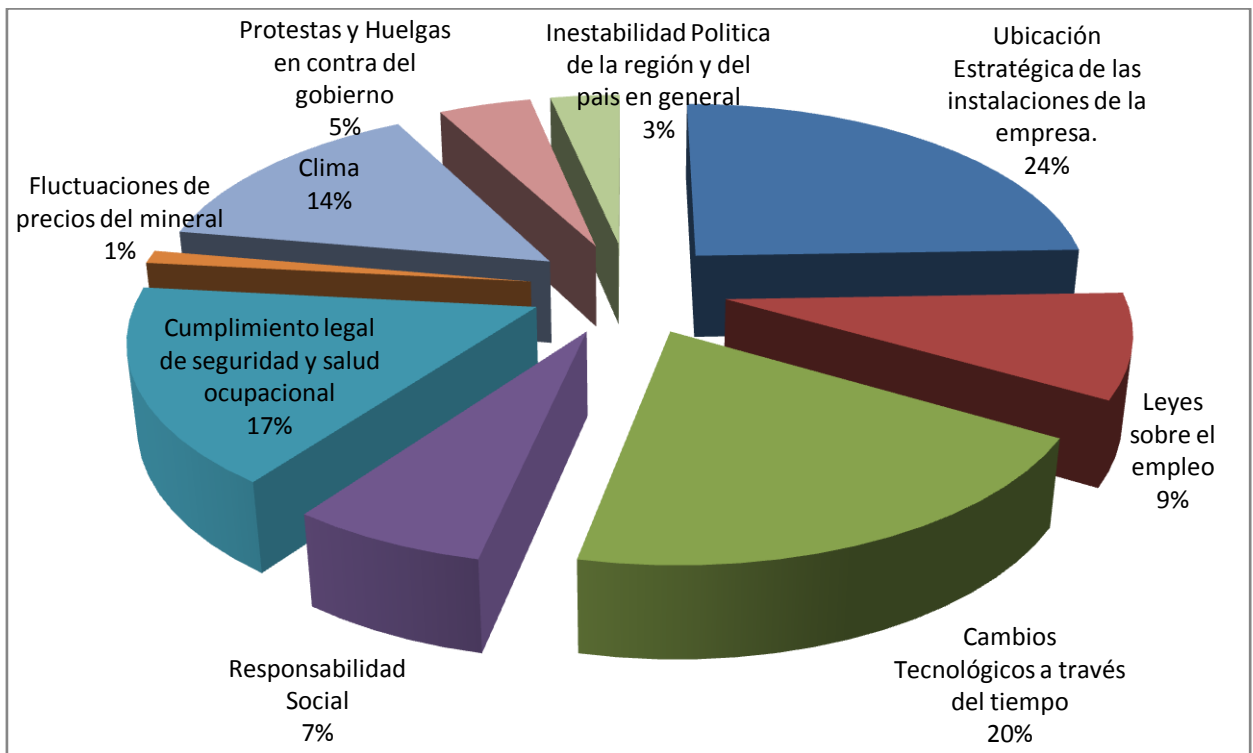
➤ **La matriz EFE quedaría de la siguiente manera:**

Cuadro 5.4. MATRIZ EFE

	OPORTUNIDADES	PESO	CALIFICACION PROMEDIA	PONDERACION
1	Ubicación Estratégica de las instalaciones de la empresa.	22%	3.30	0.726
2	Ley sobre el empleo	8%	2.80	0.28
3	Cambios Tecnológicos a través del tiempo	18%	3.20	0.576
4	Responsabilidad Social	6%	2.80	0.224
5	Cumplimiento legal de seguridad y salud ocupacional	15%	3.20	0.48
	AMENAZAS	PESO	CALIFICACION PROMEDIA	PONDERACION
1	Fluctuaciones de precios del mineral	1%	2.70	0.027
2	Clima	13%	3.00	0.39
3	Protestas y Huelgas en contra del gobierno	4%	2.70	0.108
4	Inestabilidad Política de la región y del país en general	3%	2.80	0.084
		1	2.52	2.895

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.1. Porcentajes de Matriz EFE



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación

El total ponderado de 2.895 indica que el área de despacho está por encima de la media en su esfuerzo por seguir estrategias que capitalicen las oportunidades externas y eviten las amenazas. Lo que quiere decir que las estrategias están aprovechando con eficacia las oportunidades existentes y minimizando los posibles efectos negativos de las amenazas externas.

No debemos pasar por alto que es más importante entender a fondo los factores que se usan en la matriz EFE, que asignarles los pesos y las calificaciones.

Podemos ver en el gráfico de la parte superior que los factores externos más influyentes en el área de despacho son: la ubicación estratégica de las instalaciones de la empresa (22%), cambios tecnológicos a través del tiempo (18).

5.1.3. Análisis Interno De La Empresa Aqp Industrial ServiceSac

En el análisis interno evaluaremos las fortalezas y debilidades propias de la empresa; es decir los factores internos que están bajo el control de la misma.

5.1.3.1. Matriz De Evaluación De Factores Internos “Matriz EFI”

A. Factores internos claves

Se identificaron los factores internos claves, con esta lista se elaboro un cuestionario para que el personal del área administrativa sea el que califique y el gerente general de la empresa sea el que ponga los pesos de acuerdo a la importancia de cada factor.

Establecimiento de pesos:

Mariela Sasari Gerente General

Calificadores de Factores:

Diego O'brien Jefe de Operaciones

Wilmar Cornejo Jefe de Seguridad y Salud
Ocupacional

Elvira Alvarez Presupuestos y Valorizaciones

El cuestionario se encuentra en el anexo 2.

B. Establecimiento de Fortalezas y Debilidades

Antes se procede hacer la definición de estos:

Fortalezas

Las fortalezas se definen como la parte positiva del área de despacho de carácter interno, es decir, aquello que de manera directa se tiene el control. Las fortalezas se identifican básicamente a través de la evaluación de los resultados, por lo que resulta trascendente el tener

sistemas de evaluación y de diagnóstico que permita de una fuente confiable, evaluar los avances o retrocesos de los planes y programas del área.

Debilidades

Las debilidades son las que afectaran en forma negativa y directa el desempeño del área de despacho, derivándose en malos servicios. Una debilidad puede ser disminuida mediante acciones correctivas, mientras que una amenaza, para ser reducida, solo se puede realizar acciones preventivas. Así, las debilidades se podrían atacar con acciones de corto plazo a efecto de eliminarlas y transformarlas en fortalezas.

C. Resultados de la encuesta

Los resultados de la encuesta realizada se mostraran a continuación

Fortalezas

FORTALEZA	PUNTAJE
Fuerza menor	3
Fuerza mayor	4

Cuadro 5.5. Ponderación de Fortalezas

FORTALEZAS						
Description	C1	C2	C3	C4	Σ	PROM
Personal de la empresa con bastante experiencia	4	4	4	4	16	4
Disponibilidad de sistemas de información, acorde con el puesto que ocupa (correo electrónico, teléfono, etc.)	4	4	4	4	16	4
La empresa cuenta con medios de transporte (camionetas, camiones grúa, combis) para transportar diferentes equipos, herramientas y movilización de personal.	4	4	4	4	16	4
Se cuenta con espacios suficientes, ventilados e iluminados para la ubicación de equipos, herramientas.	4	3	4	4	15	3.75
Se cuenta con equipos y herramientas de trabajo que facilitan el transporte, verificación y despacho de prensas de vulcanizar, bombas de presión, cajas de control (gatas hidráulicas, camión grúa)	4	3	4	4	15	3.75
Buena comunicación con los proveedores.	3	4	3	4	14	3.5

Fuente: Elaboración Propia

Debilidades

DEBILIDADES	PUNTAJE
Debilidad mayor	1
Debilidad menor	2

Cuadro 5.6. Ponderación de Debilidades

DEBILIDADES						
Descripción	C1	C2	C3	C4	Σ	PROM
No se aplica lo definido en el manual de organización y funciones de la empresa.	1	1	1	1	4	1
La empresa carece de área necesaria en sus instalaciones para la ubicación de todas sus unidades de transporte.	2	2	1	2	7	1.75
En el ámbito de la capacitación de personal no se realiza un análisis previo adecuado por parte de la gerencia para asignar cursos, charlas, capacitaciones dependiendo del perfil de cada trabajador y el área en la que se desarrolla.	2	2	1	1	6	1.5
No existe el adecuado control logístico en cada una de nuestras operaciones (compras y entregas).	1	1	2	1	5	1.25
Parte del activo fijo de la empresa (equipos de oficina) por la falta de programas de mantenimiento predictivo evidencian fallas en su funcionamiento normal.	1	1	1	2	5	1.25
La comunicación entre los supervisores y el personal técnico en algunas ocasiones no es de lo mejor.	1	2	2	1	6	1.5

Fuente: Elaboración Propia

Cuadros 5.7. Pesos Asignados Por El Supervisor para Fortalezas

FORTALEZAS	
Descripción	PESO
Personal de la empresa con bastante experiencia	12.5%
Disponibilidad de sistemas de información, acorde con el puesto que ocupa (correo electrónico, teléfono, etc.)	11.7%
La empresa cuenta con medios de transporte (camionetas, combis) para transportar diferentes equipos, herramientas y movilización de personal.	11.0%
Se cuenta con espacios suficientes, ventilados e iluminados para la ubicación de equipos, herramientas.	9.0%
Se cuenta con equipos y herramientas de trabajo que facilitan el transporte, verificación y despacho de prensas de vulcanizar, bombas de presión, cajas de control (gatas hidráulicas, camión grúa)	10.1%
Buena comunicación con los proveedores.	4.0%

Fuente: Elaboración Propia

Cuadros 5.8. Pesos Asignados Por El Supervisor para Debilidades

DEBILIDADES	
Descripción	PESO
No se aplica lo definido en el manual de organización y funciones de la empresa.	0.8%
La empresa carece de área necesaria en sus instalaciones para la ubicación de todas sus unidades de transporte.	2.5%
En el ámbito de la capacitación de personal no se realiza un análisis previo adecuado por parte de la gerencia para asignar cursos, charlas, capacitaciones dependiendo del perfil de cada trabajador y el área en la que se desarrolla.	6.0%
No existe el adecuado control logístico en cada una de nuestras operaciones (compras y entregas).	2.7%
Parte del activo fijo de la empresa (equipos de oficina) por la falta de programas de mantenimiento predictivo evidencian fallas en su funcionamiento normal.	1.0%
La comunicación entre los supervisores y el personal técnico en algunas ocasiones no es de lo mejor.	6.0%

Fuente: Elaboración Propia

D. Análisis de Factores

Fortalezas

➤ **Personal de la empresa con bastante experiencia**

Esta fortaleza es muy importante, en el sistema de la empresa debido a que cuenta con personal con bastantes años de experiencia desempeñándose en su puesto por lo cual conocen muy bien las operaciones del servicio a prestar y pueden resolver cualquier problema de manera eficiente y rápida; también tienen conocimiento de las diferentes áreas, zonas de producción y personal de las empresas con las que se trabaja diariamente o periódicamente.

➤ **Disponibilidad de sistemas de información, acorde con el puesto que ocupa (correo electrónico, teléfono, etc.)**

Se dispone de sistemas que permiten que las diferentes áreas de la empresa estén comunicadas con el personal de la empresa a la cual se presta el servicio, se tienen los teléfonos de las entidades con las que se trabaja constantemente así como también de todo el personal que labora en la empresa, el correo electrónico es esencial para el personal que labora en las oficinas ya que diariamente tienen que estar enviando y recibiendo información de requerimientos, trabajos a realizar, cotizaciones, compras, ventas, etc.

➤ **La empresa cuenta con medios de transporte (camionetas, combis) para transportar diferentes equipos, herramientas y movilización de personal.**

La empresa cuenta con tres camionetas pick up de marca Nissan, dos combis, un minibús Mercedes Benz, una camioneta de carga de marca Kia, que permiten movilizarse y transportar equipos, herramientas de la empresa así como de las empresas que nos soliciten el servicio de alquiler de camión grúa para las actividades que ellos crean conveniente.

- **Se cuenta con espacios suficientes, ventilados e iluminados para la ubicación de equipos, herramientas.**

La empresa tiene espacios ventilados e iluminados para que el personal verifique (checklist), aliste y cargue las herramientas y equipos en forma eficiente.

- **Se cuenta con equipos y herramientas de trabajo que facilitan el transporte, verificación y despacho de prensas de vulcanizar, bombas de presión, cajas de control (carretas, camiones grúa)**

La empresa cuenta con dos camiones grúa , un camión grúa de 19.3 toneladas y otro camión grúa de 5 toneladas para facilitar el traslado de prensas de vulcanizar, bombas de presión, cajas de control así como también tienes cinco carretas para el transporte de equipos, también tiene ocho escaleras de varios tamaños y formas además de maletas de herramientas de mano (cuchillas, martillos, tira líneas, rodillo, pinzas, etc.), también se tiene cajas de herramientas donde se pueden guardar las maletas de herramientas, las cajas de control, extensiones de corriente, etc.

Imagen 5.2. Herramientas de la Empresa



Fuente: Toma Fotográfica Propia / La Empresa

➤ Buena comunicación con los proveedores

Los proveedores de AQP Industrial Service SAC mantienen buena relación con el personal administrativo y de operaciones, lo cual es una fortaleza importante ya que permite una buena comunicación y entendimiento y por consiguiente atender los requerimientos de manera más eficiente y eficaz.

Debilidades

➤ No se aplica lo definido en el manual de organización y funciones de la empresa

El personal que labora en una área determinada además de cumplir su función específica para lo cual fue contratado tiene que realizar otras tareas que no le competen debido varias veces a la acumulación de servicios que se presentan en algunas semanas.

➤ La empresa carece de área necesaria en sus instalaciones para la ubicación de todas sus unidades de transporte

Debido a la demanda de servicios y al requerimiento de más personal técnico se ha tenido

que aumentar las unidades de transporte para traslado de personal y equipos, escaseando el área de estacionamiento y complicando las maniobras de retroceso y ubicación de unidades de la empresa así como de visitas y proveedores.

- **En el ámbito de la capacitación de personal no se realiza un análisis previo adecuado por parte de la gerencia para asignar cursos, charlas, capacitaciones dependiendo del perfil de cada trabajador y el área en la que se desarrolla.**

Actualizar los conocimientos así como ir adquiriendo nuevos es muy importante, la gerencia no evalúa la posibilidad de dar capacitación por separado a personal técnico como administrativo para que los conocimientos ingresados sean los apropiados dependiendo del área donde uno se desempeña.

- **No existe el adecuado control logístico en cada una de nuestras operaciones (compras y entregas).**

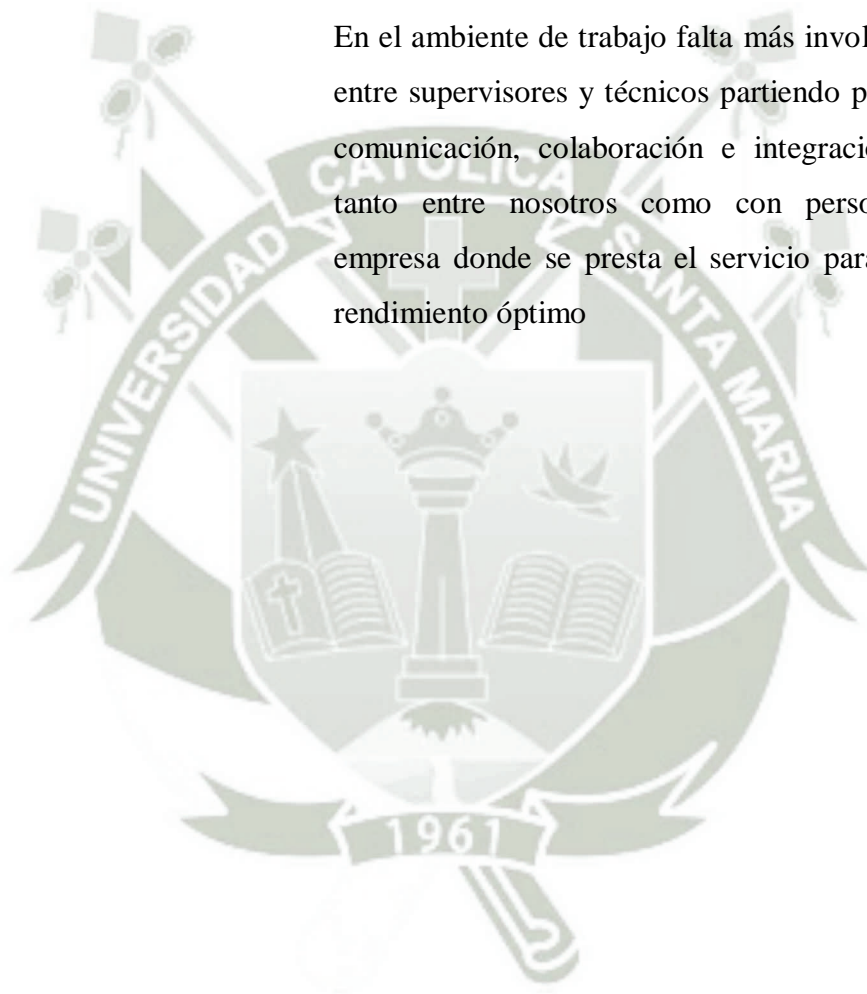
El área de logística como de almacén no llevan un adecuado control mutuo de los materiales, herramientas, equipos de protección personal, etc que se compran y que tienen a su cargo entregar al personal en los momentos que estos lo requieran o necesiten usualmente previo a los servicios a prestar por parte de la empresa.

- **Parte del activo fijo de la empresa (equipos de oficina) por la falta de programas de mantenimiento predictivo evidencian fallas en su funcionamiento normal.**

Las impresoras presentan desgaste por el uso diario y el pasar de los años presentando constantemente fallas y demoras, el mismo problema se encuentra en los CPU que por motivos de uso constante presentan problemas de encendido y lentitud.

- **La comunicación entre los supervisores y el personal técnico en algunas ocasiones no es de lo mejor.**

En el ambiente de trabajo falta más involucramiento entre supervisores y técnicos partiendo por la buena comunicación, colaboración e integración mutua tanto entre nosotros como con personal de la empresa donde se presta el servicio para lograr un rendimiento óptimo

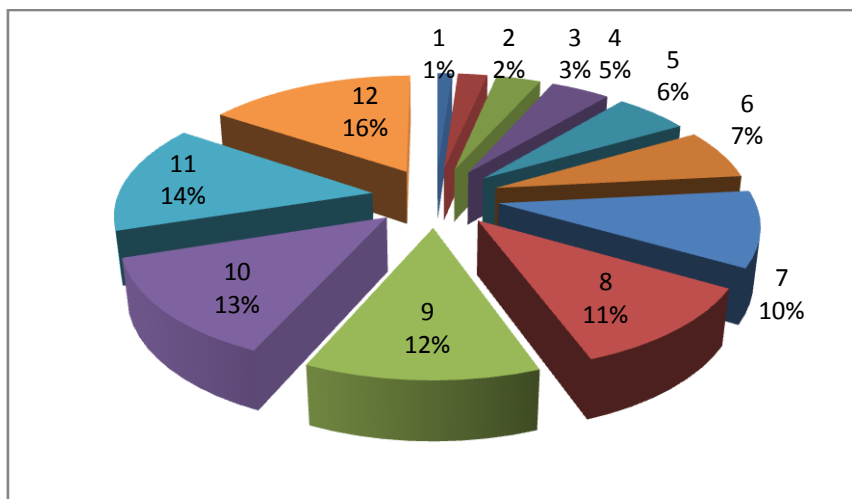


Cuadro 5.9. Matriz EFI

N°	FORTALEZAS	Peso	Calificación PRIMEDIA	Ponderación
1	Personal de la empresa con bastante experiencia	10.5%	4	0.420
2	Disponibilidad de sistemas de información, acorde con el puesto que ocupa (correo electrónico, teléfono, etc.)	9.7%	4	0.388
3	La empresa cuenta con medios de transporte (camionetas, combis) para transportar diferentes equipos, herramientas y movilización de personal.	9.5%	4	0.380
4	Se cuenta con espacios suficientes, ventilados e iluminados para la ubicación de equipos, herramientas.	8.5%	3.75	0.319
5	Se cuenta con equipos y herramientas de trabajo que facilitan el transporte, verificación y despacho de prensas de vulcanizar, bombas de presión, cajas de control (gatas hidráulicas, camión grúa)	9.0%	3.75	0.338
6	Buena comunicación con los proveedores.	7.0%	3.75	0.263
N°	DEBILIDADES	Peso	Calificación Promedio	Ponderación
9	No se aplica lo definido en el manual de organización y funciones de la empresa.	1.8%	1	0.018
10	La empresa carece de área necesaria en sus instalaciones para la ubicación de todas sus unidades de transporte.	4.5%	1.75	0.079
11	En el ámbito de la capacitación de personal no se realiza un análisis previo adecuado por parte de la gerencia para asignar cursos, charlas, capacitaciones dependiendo del perfil de cada trabajador y el área en la que se desarrolla.	7.7%	1.5	0.116
12	No existe el adecuado control logístico en cada una de nuestras operaciones (compras y entregas).	5.0%	1.25	0.063
13	Parte del activo fijo de la empresa (equipos de oficina) por la falta de programas de mantenimiento predictivo evidencian fallas en su funcionamiento normal.	2.5%	1.25	0.031
14	La comunicación entre los supervisores y el personal técnico en algunas ocasiones no es de lo mejor.	6.0%	1	0.060

Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 5.2. Matriz EFI



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: El total ponderado de 2.475, muestra que la posición estratégica interna general de la empresa está por abajo de la media en su esfuerzo por seguir estrategias que capitalicen las fortalezas internas y neutralicen las debilidades.

Se puede ver el Gráfico que los factores internos más influyentes son:

Personal de la empresa con bastante experiencia (10.5%), disponibilidad de sistemas de información, acorde con el puesto que ocupa (9.7%), la comunicación entre los supervisores y el personal técnico en algunas ocasiones no es de lo mejor (6.0%).

Matriz Interna – Externa (I-E)

Matriz Interna: 2.475

Matriz externa: 2.895

		FACTORES INTERNOS			
		4	3	2	1
FACTORES EXTERNOS	4	I	II	III	
	3	IV	V	VI	
	2	VII	VIII	IX	
		1			

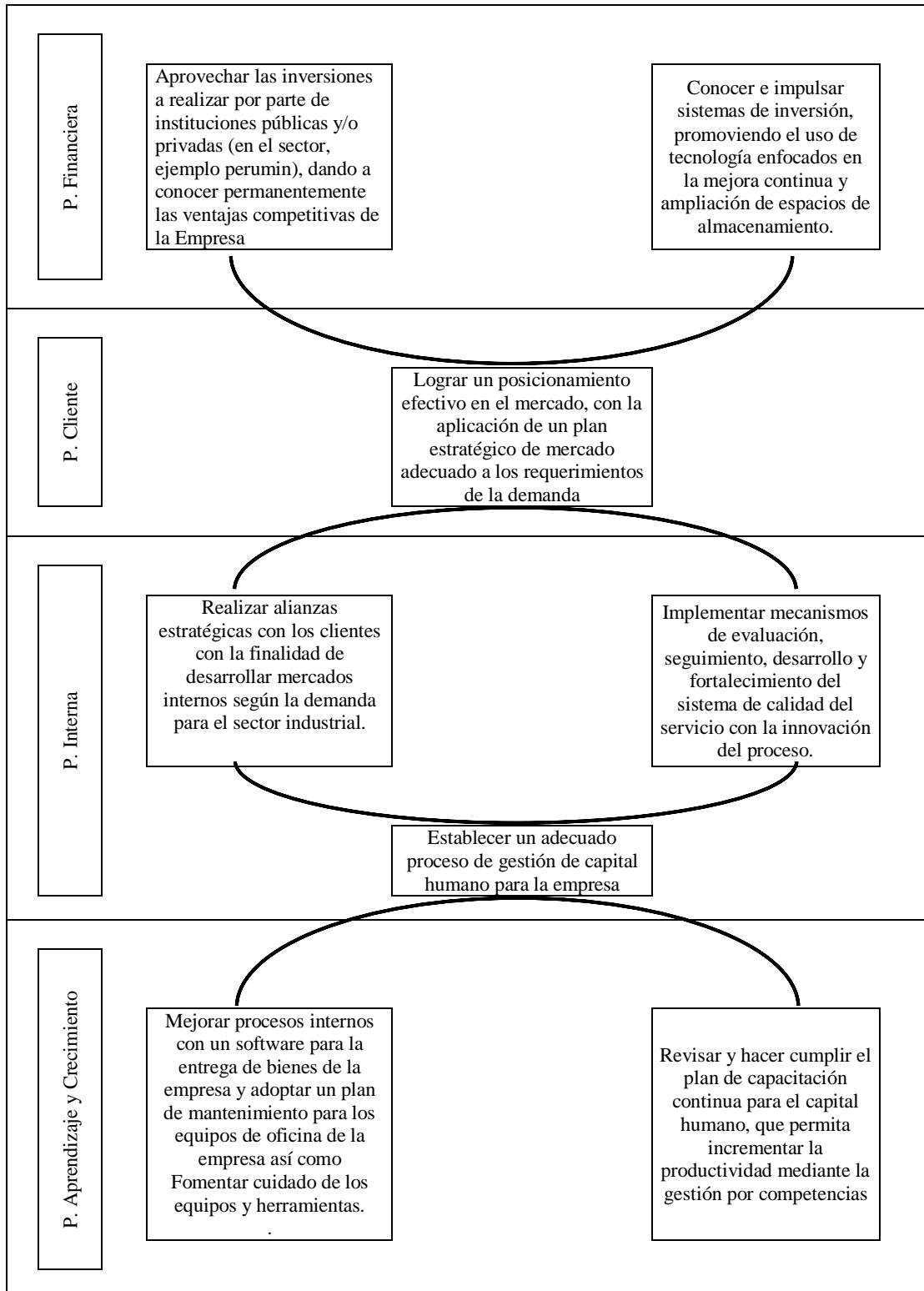
Cuadro 5.10. Matriz FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
MATRIZ FODA	<p>F1) Personal de la empresa con bastante experiencia.</p> <p>F2) Disponibilidad de sistemas de información.</p> <p>F3) La empresa cuenta con medios de transporte.</p> <p>F4) Se cuenta con espacios suficientes, ventilados e iluminados para la ubicación de equipos, herramientas, más no para sus unidades de transporte.</p> <p>F5) Se cuenta con equipos y herramientas de trabajo que facilitan el transporte de prensas de vulcanizar.</p> <p>F6) Buena comunicación con los proveedores.</p>	<p>D1) No se aplica lo definido en el manual de organización y funciones de la empresa.</p> <p>D2) La empresa carece de área necesaria en sus instalaciones para la ubicación de todas sus unidades de transporte.</p> <p>D3) En el ámbito de la capacitación de personal no se realiza un análisis previo adecuado por parte de la gerencia para asignar cursos, charlas, capacitaciones dependiendo del perfil de cada trabajador y el área en la que se desarrolla.</p> <p>D4) No existe el adecuado control logístico.</p> <p>D5) Parte del activo fijo de la empresa evidencian fallas.</p> <p>D6) La comunicación entre los supervisores y el personal técnico en algunas ocasiones no es de lo mejor.</p>
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIA FO	ESTRATEGIA DO
<p>O1) Ubicación Estratégica de las instalaciones de la empresa.</p> <p>O2) Crecimiento minero en la región.</p> <p>O3) Leyes sobre el empleo.</p> <p>O4) Cambios Tecnológicos a través del tiempo.</p> <p>O5) Responsabilidad Social.</p> <p>O6) Cumplimiento legal de seguridad y salud.</p>	<p>F1O2) Aprovechar las inversiones a realizar por parte de instituciones públicas y/o privadas (en el sector, ejemplo Perumin), dando a conocer permanentemente las ventajas competitivas de la Empresa.</p> <p>F4O4) Realizar alianzas estratégicas con los clientes con la finalidad de desarrollar mercados internos según la demanda para el sector industrial.</p>	<p>D3O4) Revisar y hacer cumplir el plan de capacitación continua para el capital humano, que permita incrementar la productividad mediante la gestión por competencias.</p> <p>D4O4) Conocer e impulsar sistemas de inversión, promoviendo el uso de tecnología enfocados en la mejora continua (control de compras y entregas al personal) y ampliación de espacios de almacenamiento.</p>
AMENAZAS	ESTRATEGIA FA	ESTRATEGIA DA
<p>A1) Inestabilidad política de la región y del país en general.</p> <p>A2) Protestas y Huelgas en contra del gobierno</p> <p>A3) Fluctuaciones de Precios del mineral</p>	<p>F2A3) Lograr un posicionamiento efectivo en el mercado, con la aplicación de un plan estratégico de mercado adecuado a los requerimientos de la demanda.</p> <p>F1A3) Establecer un adecuado proceso de gestión de capital humano para la empresa.</p>	<p>D5A3) Mejorar procesos internos con un software para la entrega de bienes de la empresa y adoptar un plan de mantenimiento para los equipos de oficina de la empresa así como fomentar cuidado de los equipos y herramientas.</p> <p>D1A3) Implementar mecanismos de evaluación, seguimiento, desarrollo y fortalecimiento del sistema de calidad del servicio con la innovación del proceso.</p>

Fuente: Elaboración Propia

5.2. **ARBOL DE ESTRATEGIAS**

Esquema 5.1. Árbol de Estrategias



Fuente: Elaboración Propia

5.2.1. Perspectiva Financiera

Cuadro 5.11. Estrategias de la Perspectiva Financiera.

Estrategia	Metas	Indicadores	Actividades	Costo
Aprovechar las inversiones a realizar por parte de instituciones públicas y/o privadas (en el sector, ejemplo perumin), dando a conocer permanentemente las ventajas competitivas de la Empresa	Incrementar un 5% en la participación de inversiones.	Número de proyectos Cerrados por la Empresa.	Iniciar la participación en eventos mineros.	5000.00
	Transmitir a nuestros clientes nuestras ventajas Competitivas.	Encuestas para determinar el nivel de conocimiento de ventajas competitivas de la Empresa.	Mayor contacto con nuestros clientes. Encuesta y charlas a nuestros clientes	500.00
Conocer e impulsar sistemas de inversión, promoviendo el uso de tecnología enfocados en la mejora continua y ampliación de espacios de almacenamiento.	Incrementar el uso de tecnología en 5% con la adquisición de equipos y maquinaria.	Índices de calidad. Capital invertido en tecnología vs. Productividad interna.	Adquisición de equipos y maquinarias según la necesidad.	30000.00
	Lograr guardar el 100% de vehículos en locales propios.	Cantidad de vehículos sin garaje permanente.	Buscar un local cercado donde guardar los vehículos con seguridad.	10,000.00

Fuente: Elaboración Propia

5.2.2. Perspectiva Cliente

Cuadro 5.12. Estrategias de la Perspectiva del Cliente.

Estrategia	Metas	Indicadores	Actividades	Costo
Lograr un posicionamiento efectivo en el mercado, con la aplicación de un plan estratégico de mercado adecuado a los requerimientos de la demanda	Implementar un sistema de comunicación con los clientes para que esté relacionado con las actividades económicas y financieras de la empresa	Numero de productos rechazados. Cantidad de reclamos.	Incrementar el sistema de comunicación mediante la aplicación de un software que permita permanente Comunicación.	5000.00

Fuente: Elaboración Propia



5.2.3. Perspectiva Interna

Cuadro 5.13. Estrategias de la Perspectiva Interna.

Estrategia	Metas	Indicadores	Actividades	Costo
Realizar alianzas estratégicas con los clientes con la finalidad de desarrollar mercados internos según la demanda para el sector industrial	Obtener la mayor cantidad de lo disponible en el sector mediante proyectos de Inversión.	Número de Contratos Nuevos Cerrados.	Reuniones con nuestros clientes y nuevos clientes, mejor presentación de nuestros servicios.	2000.00
	Conseguir una participación del 5% adicional de lo disponible en el sector	Incremento de la Oferta. Número de unidades mensuales producidas.	Promociones y trato especial a nuestros clientes estrella y clientes potenciales.	0.00
			Mayor y mejor capacitación a nuestros vendedores.	2000.00
Implementar mecanismos de evaluación, seguimiento, desarrollo y fortalecimiento del sistema de calidad del servicio con la innovación del proceso	Propiciar la creación de la gestión de la calidad total en la empresa.	Índices de Calidad.	Capacitaciones y charlas al personal sobre la calidad y su importancia.	1000.00
	Aseguramiento de la calidad.	Certificaciones.	Adaptar un mecanismo en el software de la empresa que permita hacer seguimientos de calidad y desarrollo.	1000.00
	Lograr un sistema de manufactura de clase mundial.	Auditorías internas.	Incentivos a los trabajadores.	500.00
Establecer un adecuado proceso de gestión de capital humano para la empresa	Logar amplia colaboración y asesoramiento al capital humano de la empresa.	Participación por parte del personal.	Incentivos al mejor trabajador o trabajador del mes.	500.00
	Personal identificado con la empresa.	Número de Productos defectuosos mensuales.	Mayor involucración de las jefaturas.	0.00
	Procedimientos Documentado	Ausentismo.	Pedir sugerencias al personal y tomarlas en cuenta.	0.00
	Personal motivado		Concursos internos de desarrollo y crecimiento.	0.00
			Charlas de motivación.	100.00

Fuente: Elaboración Propia

5.2.4. Perspectiva Aprendizaje y crecimiento

Cuadro 5.14. Estrategias de la Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento.

Estrategia	Metas	Indicadores	Actividades	Costo
Mejorar procesos internos con un software para la entrega de bienes de la empresa y adoptar un plan de mantenimiento para los equipos de oficina de la empresa así como Fomentar cuidado de los equipos y herramientas.	Mejorar los procesos logísticos.	Rotación de materiales. Costos logísticos	Revisar el software logístico y capacitar a los encargados.	1500.00
	Mejorar el cuidado y mantenimiento de equipos.	Materias en desuso por mal estado.	Revisar los planes de mantenimiento y tener como objetivo el preventivo o predictivo.	1500.00
	Incremento de la productividad en un 5%	Ahorro a la empresa.	Incentivar al personal al cuidado del mismo.	0.00
Revisa y hacer cumplir el plan de capacitación continua para el capital humano, que permita incrementar la productividad mediante la gestión por competencias	Propiciar la formación, capacitación y perfeccionamiento profesional del personal que presta servicios y sea requerido para el mejoramiento del servicio de la empresa	Número de trabajadores capacitados. Calidad de gestión de RR.HH.	Revisar el plan de capacitaciones. Hacer cumplir los roles y asistencia de capacitaciones.	0.00 0.00
	Lograr la capacitación del 85% del personal.	Cantidad de cursos por trabajador.	Mayor interés de las jefaturas por la asistencia y cumplimiento del rol de capacitaciones.	0.00
	Lograr que el personal se forje metas por iniciativa propia.	Número de publicaciones difundidas.		

Fuente: Elaboración Propia

5.3. COSTO BENEFICIO

Para la aplicación de las estrategias planteadas se tienen los siguientes costos:

Cuadro 5.15. Costo global por estrategia.

Estrategia	Costo
Aprovechar las inversiones a realizar por parte de instituciones públicas y/o privadas (en el sector, ejemplo perumin), dando a conocer permanentemente las ventajas competitivas de la Empresa	5500.00
Conocer e impulsar sistemas de inversión, promoviendo el uso de tecnología enfocados en la mejora continua y ampliación de espacios de almacenamiento.	40000.00
Lograr un posicionamiento efectivo en el mercado, con la aplicación de un plan estratégico de mercado adecuado a los requerimientos de la demanda	5000.00
Realizar alianzas estratégicas con los clientes con la finalidad de desarrollar mercados internos según la demanda para el sector industrial	4000.00
Implementar mecanismos de evaluación, seguimiento, desarrollo y fortalecimiento del sistema de calidad del servicio con la innovación del proceso	2500.00
Establecer un adecuado proceso de gestión de capital humano para la empresa	600.00
Mejorar procesos internos con un software para la entrega de bienes de la empresa y adoptar un plan de mantenimiento para los equipos de oficina de la empresa así como Fomentar cuidado de los equipos y herramientas.	3000.00
Revisa y hacer cumplir el plan de capacitación continua para el capital humano, que permita incrementar la productividad mediante la gestión por competencias	00.00
TOTAL	60,600.00

Fuente: Elaboración Propia

El beneficio obtenido y buscado por la empresa bajo la inversión de lo S/. 60,600.00 se refleja en la captación de nuevos clientes, continuar con la incrementación de trabajos por año, el fortalecimiento de la relación con nuestro clientes actuales y la calidad de nuestros servicios, por lo que dicha inversión se recuperaría en solo 4 nuevos contratos lo que es totalmente factible y logable por la empresa, quedando beneficios a largo plazo.

Cuadro 5.16. Costo Beneficio de las Estrategias.

N°	Estrategia	Beneficio
1	Aprovechar las inversiones a realizar por parte de instituciones públicas y/o privadas (en el sector, ejemplo perumin), dando a conocer permanentemente las ventajas competitivas de la Empresa	Incrementar un 5% en la participación de inversiones. Transmitir a nuestros clientes nuestras ventajas Competitivas.
2	Conocer e impulsar sistemas de inversión, promoviendo el uso de tecnología enfocados en la mejora continua y ampliación de espacios de almacenamiento.	Incrementar el uso de tecnología en 5% con la adquisición de equipos y maquinaria. Lograr guardar el 100% de vehículos en locales propios.
3	Lograr un posicionamiento efectivo en el mercado, con la aplicación de un plan estratégico de mercado adecuado a los requerimientos de la demanda	Tener un sistema de comunicación con los clientes para que esté relacionado con las actividades económicas y financieras de la empresa.
4	Realizar alianzas estratégicas con los clientes con la finalidad de desarrollar mercados internos según la demanda para el sector industrial	Obtener la mayor cantidad de lo disponible en el sector mediante proyectos de Inversión. Conseguir una participación del 5% adicional de lo disponible en el sector.
5	Implementar mecanismos de evaluación, seguimiento, desarrollo y fortalecimiento del sistema de calidad del servicio con la innovación del proceso	Aseguramiento de la calidad. Lograr un sistema de manufactura de clase mundial.
6	Establecer un adecuado proceso de gestión de capital humano para la empresa	Amplia colaboración y asesoramiento al capital humano de la empresa. Personal identificado con la empresa. Procedimientos Documentado Personal motivado
7	Mejorar procesos internos con un software para la entrega de bienes de la empresa y adoptar un plan de mantenimiento para los equipos de oficina de la empresa así como Fomentar cuidado de los equipos y herramientas.	Mejores procesos logísticos. Reducir gastos de mantenimiento. Mejorar el cuidado y mantenimiento de equipos. Incremento de la productividad en un 5%.
8	Revisa y hacer cumplir el plan de capacitación continua para el capital humano, que permita incrementar la productividad mediante la gestión por competencias	Propiciar la formación, capacitación y perfeccionamiento profesional del personal que presta servicios y sea requerido para el mejoramiento del servicio de la empresa Lograr la capacitación del 85% del personal. Lograr que el personal se forje metas por iniciativa propia.

Fuente: Elaboración Propia

5.4. MEJORA DE INDICADORES

De acuerdo a los indicadores mencionados en el capítulo uno, podemos concluir que si se logra una mejora considerable en todos, porque lo es medible el beneficio del presente estudio a la empresa

Cuadro 5.17 Mejora de Indicadores

INDICADOR	MEJORA
Nivel de Ventas	Conseguir una participación del 5% adicional de lo disponible en el sector. (Estrategia 4).
Calidad	Incrementar el uso de tecnología en 5% con la adquisición de equipos y maquinaria. (estrategia 2) Lograr la capacitación del 85% del personal (estrategia 8)
Rentabilidad	Incremento de la productividad en un 5%. (estrategia 7)
Participación del Mercado	Incrementar un 5% en la participación de inversiones. (estrategia 1) Conseguir una participación del 5% adicional de lo disponible en el sector. (Estrategia 4).

Fuente: Elaboración Propia

5.5. EJECUCIÓN Y CONTROL

No solo basta con definir y saber el beneficio que nos traería las estrategias planteadas a la empresa, es necesario tener claro quién se encargara de que se cumplan en que tiempo y bajo qué control.

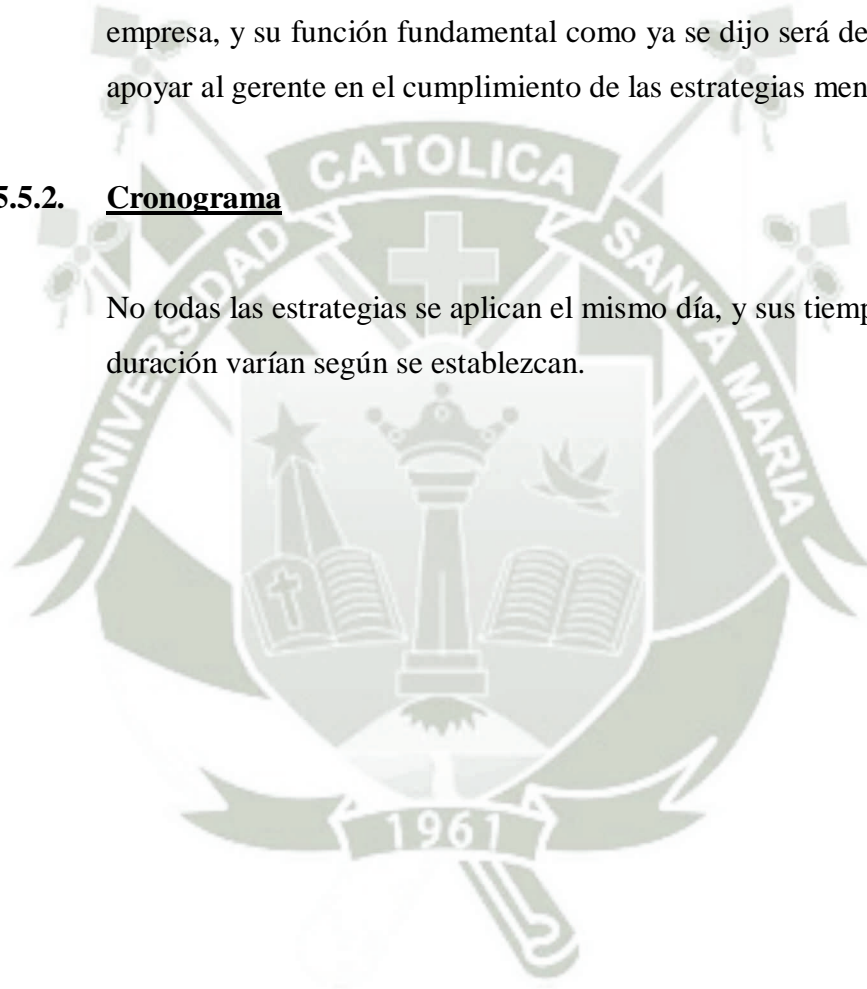
5.5.1. Ejecución

La ejecución será realizada por un practicante de gerencia, encargado de realizar las diferentes estrategias mencionadas, con la supervisión del gerente de la empresa, que irá dando la información necesaria tanto como eje de apoyo en la realización de estrategias.

Siendo este practicante una ayuda fundamental el cumplimiento de estrategias, deberá estar enterado de todos los movimientos de la empresa, y su función fundamental como ya se dijo será de informar y apoyar al gerente en el cumplimiento de las estrategias mencionadas.

5.5.2. Cronograma

No todas las estrategias se aplican el mismo día, y sus tiempos de duración varían según se establezcan.



Cuadro 5.18: Cronograma

Actividades/Mes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Iniciar la participación en eventos mineros.					X	X	X			X	X	X
Mayor contacto con nuestros clientes.	X		X		X		X		X		X	
Encuesta y charlas a nuestros clientes				X								X
Adquisición de equipos y maquinarias según la necesidad.		X						X				
Buscar un local cercado donde guardar los vehículos con seguridad.	X											
Incrementar el sistema de comunicación mediante la aplicación de un software que permita permanente Comunicación.		X	X									
Reuniones con nuestros clientes y nuevos clientes, mejor presentación de nuestros servicios.			X				X				X	
Promociones y trato especial a nuestros clientes estrella y clientes potenciales.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mayor y mejor capacitación a nuestros vendedores.	X	X								X		
Capacitaciones y charlas al personal sobre la calidad y su importancia.	X			X			X			X		
Adaptar un mecanismo en el software de la empresa que permita hacer seguimientos de calidad y desarrollo.	X											
Incentivos a los trabajadores.		X			X			X			X	
Incentivos al mejor trabajador o trabajador del mes.			X						X			
Mayor involucración de las jefaturas.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Pedir sugerencias al personal y tomarlas en cuenta.	X			X			X			X		
Concursos internos de desarrollo y crecimiento.			X						X			
Charlas de motivación.	X				X				X			
Revisar el software logístico y capacitar a los encargados.	X	X										
Revisar los planes de mantenimiento y tener como objetivo el preventivo o predictivo.		X	X									
Incentivar al personal al cuidado del mismo.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Revisar el plan de capacitaciones.	X						X					
Hacer cumplir los roles y asistencia de capacitaciones.	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Mayor interés de las jefaturas por la asistencia y cumplimiento del rol de capacitaciones.	X	X			X	X			X	X		

Fuente: Elaboración propia

5.5.3. Control

Seguimiento y evaluación participativa¿Por qué?

El seguimiento y evaluación participativo sirve a dos propósitos: como instrumento de apoyo para mejorar la eficiencia y efectividad de la aplicación de estrategias del practicante encargado del manejo de actividades; Cuando se implementa conjuntamente, el seguimiento y evaluación proporciona oportunidades para la satisfacción individual, la creatividad y el intercambio de ideas entre el personal.

Seguimiento y evaluación ¿Quién?

Se debe implementar el proceso de seguimiento y evaluaciones, el gerente facilitando el proceso, colaborando con información, experiencia, conocimiento del mercado, el seguimiento de actividades además del análisis de la información recopilada.

Se busca como meta final en la aplicación de estrategias, que todos los empleados sean parte de la evaluación.; Para asegurar que la información generada por el proceso de seguimiento y evaluación sea utilizada de modo efectivo en la toma de decisiones y la acción, se requiere la participación del gerente.

Seguimiento y evaluación ¿Qué?

Es un proyecto participativo de estrategias, se hace el seguimiento y evaluación de las siguientes actividades y procesos:El progreso de cada actividad; Efectividad en alcanzar sus objetivos; concordancia con las prioridades establecidas por la empresa; Evolución del proyecto en general; El desempeño del practicante a cargo; Relaciones entre la empresa y sus clientes.

Seguimiento y evaluación: ¿Cuándo?

El proceso de seguimiento y evaluación es un proceso continuo, integrado en el proyecto desde su inicio basándose en el cronograma establecido.

CONCLUSIONES



PRIMERA.- Se analizó el caso y se obtuvieron diversas estrategias que permitirán el crecimiento y expansión de la empresa en el mercado logrando incrementar un 5% en la participación de inversiones, transmitir a nuestros clientes nuestras ventajas competitivas, incrementar el uso de tecnología en 5% con la adquisición de equipos y maquinaria, lograr guardar el 100% de vehículos en locales propios, lograr la capacitación del 85% del personal. Asegurando la calidad de los trabajos que se reflejará en fidelización y expansión de clientes; de esta manera se logra obtener una ventaja competitiva.

SEGUNDA.- Se realizó un análisis interno de la empresa para conocer su situación actual donde se pudo notar que solo el 16% de los trabajadores están comprometidos con la empresa, se tiene una deficiencia aproximada del 30% en equipos, y equipos en desuso por su estado o considerados pérdida de 15% aproximadamente; se tiene capacidad humana no explotada, hay un 30% de personal que no cumple con los requisitos mínimos; la principal fortaleza de la empresa son sus contactos en empresas y su capacidad de respuesta y su comunicación con proveedores que sumado a una mejora de almacén que se mejorará con la revisión de los procesos logísticos reflejarán la reducción de costos de mantenimiento, mejorando el cuidado y conservación de equipos, logrando un incremento de la productividad en 5%.

TERCERA.- Se analizó el entorno con el fin de conocer la competencia directa e indirecta y otros factores que influyan, se encontró que la competencia no es numerosa pero si están en el mercado posicionados de diversas maneras o por antigüedad o calidad o costo tomando más del 70% del mercado actual; Así mismo se tienen factores externos como se vio en el análisis PEST que son llevables y no necesariamente provocan retrasos para la empresa; Por lo que se puede concluir que la empresa tiene capacidad para crecer y poder tomar hasta un 5% adicional con una inversión de S/. 60,600.00.

CUARTA.- Se Analizó el nivel de ventas y servicios de la empresa y se noto que estos están creciendo continuamente, se tienen una tendencia favorable debido al incremento de demanda del servicio, y es una oportunidad que se debe aprovechar para abarcar mas empresas y fidelizar a las actuales, para lo que se requiere tener el personal capacitado y comprometido con la empresa para lograr obtener la mayor cantidad de lo disponible en el sector mediante proyectos de Inversión y conseguir una participación del 5% adicional de lo disponible en el sector.

QUINTA.- El mercado objetivo de la empresa son todos los servicios requeridos por mineras u otras que cuenten con fajas, el sector de minería está en constante crecimiento lo que se refleja en la tendencia de la cantidad de servicios, así mismo al crecer este mercado debemos tomar acción para poder ingresar en nuevas empresas y lograr contratos anuales con empresas clientes. Así también implementar un sistema de comunicación con los clientes para que esté relacionado con las actividades económicas y financieras de la empresa, dando mayor importancia a su participación.

RECOMENDACIONES



PRIMERA.-AQP Industrial Service SAC debe realizar un estudio profundo a su cadena logística para lograr determinar las deficiencias y puntos muertos que originan pérdida de equipos y maltrato de los mismos que en ocasiones los deja inutilizables, el inventario debería estar según el estado y rotación de equipos ya que algunos de los que mencionan se entiende que no se usan por su condición deficiente, lo que genera retrasos y pérdidas para la empresa.

SEGUNDA.-Las jefaturas deben estar correctamente capacitadas y cumplir con los requerimientos académicos, a fin de subir el nivel y calidad de sus labores y capacidad de mando.

TERCERA.-AQP Industrial Service SAC debe considerar el dejar personal administrativo de forma constante en lugares de trabajos frecuentes, para lograr identificar dichos servicios con la empresa logrando captar todos los contratos que se presenten.

CUARTA.-Aprovechar la coyuntura y crecimiento del mercado para tomar acción de expansión y crecimiento cuanto antes.

BIBLIOGRAFIA



- BACA Gabriel , CRUZ Margarita ,CRISTOBAL Marco Antonio , GUTIERREZ Juan Carlos , PACHECO Arturo , RIVERA Angel, RIVERA Igor ; Introducción a la Ingeniería Industrial; Grupo Editorial Patria, 1ª Ed. México 2007.
- HAROLD KOONTZ, HEINZ WEIHRICH, “Administración, una Perspectiva Global”
- LAURA FISHER Y JORGE ESPEJO - Mercadotecnia, Tercera Edición, Mc Graw Hill – Interamericana
- PARASURAMAN A.et all. (1993): Calidad Total en la gestión de servicios. Madrid: Díaz de Santos.
- PHILIP KOTLER Y GARY ARMSTRONG. Fundamentos de Marketing, Sexta Edición.
- NIEBEL Benjamín W., FREIVALDAS Andris; Ingeniería Industrial, Métodos, Estándares, y Diseño del Trabajo; Alfaomega Grupo editorial 11va Edición 2004; Cuarta impresión 2005.
- [HTTP://WWW.MINEM.GOB.PE](http://www.minem.gob.pe)
- [HTTP://WWW.SUNAT.GOB.PE](http://www.sunat.gob.pe)

ANEXOS



Anexo 1

CUESTIONARIO

EVALUACION DE FACTORES EXTERNOS

Este es un cuestionario que tiene como objetivo evaluar los factores externos que afectan a las operaciones de la empresa AQP Industrial Service SAC.

Conteste la siguiente pregunta: El siguiente factor cree que afecta a la empresa AQP Industrial Service SAC? ¿Cómo? Califíquelo según esquema:

- | |
|---------------------|
| 1 = no importante |
| 2 = algo importante |
| 3 = importante |
| 4 = muy importante |

Oportunidad/Amenaza	Puntuación
Fluctuaciones de precios del mineral	
Tratados Comerciales Importación/Exportación	
Impuestos Nacionales	
Congestión de tránsito vehicular	
Problemas raciales	
Actitud ante la jubilación	
Responsabilidad social	
Ubicación Estratégica de las instalaciones de la empresa	
Clima	
Leyes sobre el empleo	
Inestabilidad Política de la región y del país en general	
Protestas y huelgas en contra del gobierno	
Relaciones internacionales	
Accesibilidad a tecnologías de información	
Cambios tecnológicos a través del tiempo	
Cumplimiento legal de seguridad y salud ocupacional	
Crisis Internacional	

ANEXO 2

CUESTIONARIO

EVALUACION DE FACTORES INTERNOS

Este es un cuestionario que tiene como objetivo evaluar las fortalezas y debilidades que afectan a las operaciones de la empresa AQP Industrial Service SAC. Agradeceré calificar cada una de las fortalezas y debilidades encontradas en el área que a continuación se muestra.

Califique según el siguiente esquema:

Para las fortalezas:

FORTALEZA	PUNTAJE
Fuerza menor	3
Fuerza mayor	4

FORTALEZAS	
Descripción	Puntuación
Personal con bastante experiencia	
Disponibilidad de sistemas de información, acorde con el puesto que ocupa (correo electrónico, teléfono, etc.)	
La empresa cuenta con medios de transporte (camionetas, camiones, grúa, combis) para transportar diferentes equipos, herramientas y movilización del personal.	
Se cuenta con espacios suficientes, ventilados e iluminados para la ubicación de equipos, herramientas.	
Se cuenta con equipos y herramientas de trabajo que facilitan el transporte, verificación y despacho de prensas de vulcanizar, bombas de presión, cajas de control (gastas hidráulicas, camiones grúa).	
Buena comunicación con los proveedores.	

DEBILIDADES	PUNTAJE
Debilidad mayor	1
Debilidad menor	2

DEBILIDADES	
Descripción	Puntuación
No se aplica lo definido en el manual de organización y funciones de la empresa.	
La empresa carece de área necesaria en sus instalaciones para la ubicación de todas sus unidades de transporte.	
En el ámbito de la capacitación de personal no se realiza un análisis previo adecuado por parte de la gerencia para asignar cursos, charlas, capacitaciones, dependiendo del perfil de cada trabajador y el área en la que se desarrolla.	
No existe un adecuado control logístico en cada una de nuestras operaciones (compras y entregas).	
Parte del activo fijo de la empresa (equipos de oficina) por la falta de programas de mantenimiento predictivo evidencian fallas en su funcionamiento normal.	
La comunicación entre los supervisores y el personal técnico en algunas ocasiones no es de lo mejor.	