

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL



**"PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE ABASTECIMIENTO DE GAS NATURAL EN
CONSTRUREDES S.A.C, EN LA CIUDAD TRUJILLO"**

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO CIVIL

Área De Investigación: Gestión De Proyectos De Construcción

AUTORES: BR. CONTRERAS SOLANO, JUAN ANTONIO

BR. SIGÜENZA TORRES HONORES, SANDRA JAHAYRA

ASESOR: ING. VEJARANO GELDRES, ALEJANDRO AUGUSTO

N° de Registro: _____

TRUJILLO, MARZO DEL 2019

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA CIVIL



**"PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE ABASTECIMIENTO DE GAS NATURAL EN
CONSTRUREDES S.A.C, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO"**

TESIS

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO CIVIL

Área De Investigación: Gestión De Proyectos De Construcción

AUTORES: BR. CONTRERAS SOLANO, JUAN ANTONIO

BR. SIGÜENZA TORRES HONORES, SANDRA JAHAYRA

ASESOR: ING. VEJARANO GELDRES, ALEJANDRO AUGUSTO

N° de Registro: _____

TRUJILLO, MARZO DEL 2019

Tesis: "PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE ABASTECIMIENTO DE GAS NATURAL
EN CONSTRUEDES S.A.C, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO"

Por: Br. CONTRERAS SOLANO, JUAN ANTONIO
Br. SIGÜENZA TORRES HONORES, SANDRA JAHAYRA

JURADOS EVALUADOR

Presidente:

ING. CARMEN LUCIA GELDRES SÁNCHEZ _____

CIP: 80599

Secretario:

ING. MANUEL ALBERTO VERTIZ MALABRIGO _____

CIP: 71188

Vocal:

ING. JUAN PAUL HENRIQUEZ ULLOA _____

CIP: 118101

Asesor:

ING. VEJARANO GELDRES AUGUSTO ALEJANDRO _____

CIP: 91982

DEDICATORIA

A Dios:

Por haber estado a mi lado en todo momento de mi vida, por darme la fortaleza de seguir adelante y continuar con mis metas.

A padres y hermanos:

Manuel, Juana, Alexander y Claudia.

A quienes agradezco por su sacrificio y su apoyo incondicional, en cada etapa de mi vida. Gracias por confiar en mí, por darme la mano cuando más los necesité, espero haber cumplido con su sueño de verme profesional.

A mis tía :

Rosa

Por ser una persona fundamental en mi formación académica y por hacer de mí una persona de valores y principios, para ti con mucho cariño.

Br. Juan Antonio Contreras Solano

DEDICATORIA

A Dios:

Se la dedico al forjador de mi camino profesional, a mi padre celestial, por haberme dado salud para lograr mis metas y sobre todo por su infinita bondad y amor.

A mis padres y hermanos:

Raúl, Sandra, Cristina y Alfredo

Con mucho cariño, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida, por ser partícipes activos en mi formación profesional y por motivarme a culminar mi profesión. Por ello, mi agradecimiento infinito

A mis queridos abuelos:

Edilberto y Carmen

Gracias a su sabiduría, a su motivación constante para cumplir con mis objetivos. Por ser parte fundamental en mi formación tanto personal como profesional.

Br. Sandra Jahayra Sigüenza Torres Honores

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a todas las personas que nos ofrecieron su colaboración para el proceso de la presente tesis. Al gerente de redes internas de la empresa Construredes SACel señor Hernando Cueto Oviedo; de esta manera muy especial a nuestro asesor Ing. Mg. Alejandro Vejarano Geldres por sus admirables conocimientos quien ha sido un valioso guía durante el proceso de elaboración del presente plan estratégico.

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del Jurado:

Señores Miembros del jurado: De conformidad y en cumplimiento de los requisitos estipulados en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego y el Reglamento Interno de la Escuela Profesional de Ingeniería Civil, es grato poner a vuestra consideración, el presente trabajo de investigación titulado: "PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA DE ABASTECIMIENTO DE GAS NATURAL EN CONSTRUREDES S.A.C, EN LA CIUDAD DE TRUJILLO" con el propósito de obtener el Título Profesional de Ingeniero Civil. El contenido del presente trabajo ha sido desarrollado tomando como marco de referencia los lineamientos establecidos en el Programa de apoyo al desarrollo de tesis asistida y los conocimientos adquiridos durante nuestra formación profesional, consulta de fuentes bibliográficas e información obtenida del área de infraestructura interna de la Construredes SAC.

Atentamente

Trujillo, Marzo 2019

Br. Contreras Solano, Juan Antonio

Br. Sigüenza Torres Honores, Sandra Jahayra

RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito la elaboración de un plan estratégico para la empresa Construedes S.A.C., dedicada a la prestación de servicios de ingeniería, construcción de redes de gas para diversos tipos de usuarios en zonas residenciales, multifamiliares, comerciales e industriales, la finalidad del estudio es establecer el objetivo de la empresa, por lo tanto se identificaran estrategias que ayuden al control y el desarrollo de la organización de la empresa logrando comportamientos más efectivos y eficientes. El plan estratégico tiene como efecto el análisis de elementos externos e internos del servicio de abastecimiento de gas natural en la ciudad de Trujillo que ejecuta Contruedes S.A.C., para realizar el análisis externo se utilizó el método PESTE (políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ecológicos) los cuales nos ayudaron a identificar las oportunidades y amenazas y para el análisis interno se aplicó el método AMOFHIT en el que se analizó las fortalezas y debilidades del área de gerencia, operaciones, recursos humanos, marketing y estado financiero.

Para el logro de los objetivos se hizo uso de instrumentos como entrevistas y encuestas; aplicadas al Gerente General, Gerente de Operaciones y a los empleados de la misma, con las cuales se logró identificar la situación actual de la empresa, para plantear la planificación estratégica.

Se obtuvieron 13 estrategias, las cuales ayudarán a que Construedes S.A.C. conserve la orientación en el futuro y el presente, además de que beneficia a la coordinación y estabilidad organizacional.

ABSTRACT

The purpose of this research is to prepare a strategic plan for the company Construedes SAC, dedicated to the provision of engineering services, construction of gas networks for several types of users in residential, multifamily, commercial and industrial areas, the purpose of this study is to establish the objective of the company, therefore, strategies that help control and develop the organization of the company will be identified, achieving more effective and efficient behaviors. The strategic plan has the effect of analyzing the external and internal elements of the natural gas supply service in the city of Trujillo executed by Contruredes SAC, in order to carry out the external analysis using the PESTE method (political, economic, social, technological and ecological) that helped us to identify the opportunities and threats and, for the internal analysis, the AMOFHIT method was applied in which the strengths and weaknesses of the administration, operations, human resources, marketing and financial status areas were analyzed.

To achieve the objectives, instruments such as interviews and surveys were used; It was applied to the General Manager, the Operations Manager and his employees, with whom the current situation of the company was identified, to propose strategic planning.

13 strategies were obtained, which will help Construedes S.A.C. Maintain orientation in the future and the present, besides benefiting the coordination and organizational stability

INDICE

Página del jurado.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos.....	iii
Presentación	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice.....	vii
Índice de tablas y gráficos	x
1. INTRODUCCION	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Formulación del problema	2
1.3 Objetivos.....	2
1.3.1 Objetivos Generales.....	2
1.3.2 Objetivos Específicos.....	2
1.4 Justificación del estudio	3
2. MARCO REFERENCIAL	3
2.1 Antecedentes del estudio	3
2.2 Marco Teórico.....	7
2.3 Marco Conceptual.....	10
2.4 Hipótesis.....	15
3. METODOLOGIA EMPLEADA	15
3.1 Tipo y nivel de investigación	15
3.2 Población y muestra de estudio.....	16
3.2.1 Técnicas e instrumentos de investigación	16
3.2.2 Diseño de investigación	16
3.2.3 Procesamiento y análisis de datos	16
4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	16
4.1 Análisis Externo.....	16
4.1.1 PESTE	17
4.1.1.1 Factores Políticos.....	17
4.1.1.2 Factores Económicos.....	23
4.1.1.3 Factores Sociales.....	24

4.1.1.4 Factores Tecnológicos	26
4.1.1.5 Factores Ecológicos	26
4.1.2 Matriz de evaluación de factores internos (MEFE)	28
4.2 Análisis Interno	29
4.2.1 AMOFHIT	29
4.2.1.1 Gestión Administrativa Gerencial	29
4.2.1.2 Esquema	30
4.2.1.3 Planeación	30
4.2.1.4 Recursos Humanos	31
4.2.1.5 Operaciones	32
4.2.1.6 Marketing	34
4.2.1.7 Componente Financiero	39
4.2.2 Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)	41
4.3 Situación General del Sector Gas en el Perú	42
4.3.1 Situación General	42
4.4 Visión, Misión, Valores y Código de Ética	43
4.4.1 Visión	43
4.4.2 Misión	43
4.4.3 Código de Ética	43
4.4.4 Valores	46
4.5 Evaluación de la Competencia y Objetivos a Largo Plazo	46
4.5.1 Evaluación de la Competencia	46
4.5.2 Objetivos a largo plazo	47
5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	48
5.1 Matriz FODA	49
5.2 Balanced Scorecard	53
6. CONCLUSIONES	56
7. RECOMENDACIONES	58
8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	59
8.1 Bibliografía	59
9. ANEXOS	60
9.1 Anexo N° 01	60
9.2 Anexo N° 02	60

9.3 Anexo N° 03 61
9.4 Anexo N° 04 62
9.5 Anexo N° 05.....69

INDICE DE TABLAS O GRÁFICOS

Tabla 1: Matriz EFE. Oportunidades y Amenazas.....	28
Tabla 2: Índice Financiero Construedes Sac.....	39
Tabla 3: Matriz EFI. Fortalezas y Debilidades.....	41
Tabla 4: Matriz FODA y Estrategias Específicas.....	49
Tabla 5: Balanced Scorecard.....	54

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 01: Modelo secuencia del proceso estratégico: Tomado del "El Proceso Estratégico: Enfoque de Gerencia" por Fernando D' Alessio Pearson Educación de México S.A de C.V. México 2015.....	8
Figura 02: Reglamento de Organización y Funciones del OSINIERGMIN.....	22
Figura 03: Esquema de áreas de la empresa Construredes SAC.....	30
Figura 04: Sistema de suministro continuo de gas natural. OSINERGMIN.....	38
Figura 5: Reservas de gas natural en el Perú: Elaborado por Promigas S.A., con información del Ministerio de Energía y Minas.....	42
Figura 6: Figura: Usuarios de gas natural por tipo de clientes 2017: PROMIGAS...	43

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

El gas natural viene a ser un combustible fósil que se encuentra en estado gaseoso en disolución con petróleo. Tiene como componente primordial al metano, que abarca el 80%. También contiene otros componentes como el etanol, el propano, el butano tiene en otros porcentajes menores otros hidrocarburos como el pentano, el hexano y el heptano. El gas natural también tiene 1% de componentes como el nitrógeno, bióxido de carbono, helio, oxígeno, vapor de agua y otros que son también de combustión limpia. El gas natural puede utilizarse como combustible o como insumo para obtener otros productos, tal combustible su uso generalizado es en centrales térmicas generadoras de electricidad, en el Perú su uso grafica en el mercado no menos de 50%. Perú tiene algunas reservas de gas natural en la zona noreste (Talara) y en el zócalo continental de esa misma zona, también encontramos gas natural en la zona de la selva Aguaytía en estas zonas se encuentran en explotación, en la selva encontramos petróleo.

En la actualidad existen 70 países que producen gas natural que es de suma importancia para el uso industrial el gas natural tiene muchas ventajas en distintos campos debido a su bajo costo. Este combustible compite con distintas fuentes de energía, su uso se emplea para el uso industrial, doméstico y en el sector de transporte. El gas natural al transcurrir los años ha tenido un importante avance abarcando el 20% de la energía que se consume en el mundo. Debido a lo económico que resulta utilizar este combustible se ha anticipado a decir que a futuro irán reemplazando a distintos generadores eléctricos como al petróleo o carbón y empleando el gas natural, siendo fuente de energía le hace competencia a las centrales hidráulicas.

En países con una importante experiencia en la industria de gas natural como Estados Unidos, que cuenta con una red de provisión de servicio desarrolla, la regulación de tarifas se restringe a las actividades de transporte y distribución donde se presentan condiciones de subdividid

de costos, dejándose a la competencia la determinación de los precios de pozo y el segmento de la comercialización. La industria del gas natural involucra una serie de actividades relacionadas verticalmente que se pueden resumir en cuatro fases: la exploración, la explotación, el transporte y la distribución de gas a los consumidores finales. La característica más importante en esta industria es la prestación de suministro del gas mediante las redes abastecimiento (ductos), diseñadas para atender a una diversidad de usuarios, siendo estas redes exclusivas para el abastecimiento del combustible a través de conexiones domiciliarias a nivel residencial o mediante enlaces a la red principal para el abastecimiento de la industria.

En el sector interna la inadecuada planificación en la empresa contratista, no permite cumplir los plazos para el abastecimiento de gas natural domiciliarios según lo programado. En el sector externo ayuda a aprovechar el recurso del gas para brindar un mejor servicio en la comunidad ya que existe un alto déficit de abastecimiento de gas natural en Trujillo.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo la planificación estratégica en la empresa CONSTRUREDES.SAC apoyará en cumplir los objetivos de la organización sobre el abastecimiento de gas natural en la ciudad de Trujillo?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivos Generales

- Elaborar un plan estratégico en la empresa Construredes S.A.C. para el abastecimiento de gas natural en la ciudad de Trujillo.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un análisis externo sobre el abastecimiento del gas.
- Desarrollo de una evaluación interna de la organización.

- Realizar el proceso estratégico utilizando las matrices FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas).
- Realizar planes de acción.
- Proponer un BSC (Balanced Scorecard).

1.4 Justificación del estudio

Esta investigación se justifica por los siguientes aspectos:

Generalmente todas las empresas tienen metas y objetivos trazados es por eso que para que se logren se necesita una buena organización para brindar a sus clientes el mejor servicio, en la investigación se propone realizar un plan estratégico a la empresa Construredes SAC. Se quiere lograr cumplir los objetivos y potenciar en el área organizacional, la cual va a generar beneficios al interior de la compañía, proveedores y la comunidad en general. Por lo tanto, los resultados obtenidos servirán de ayuda para cumplimiento de todas las metas trazadas de la empresa.

El plan estratégico permitirá a CONSTRUREDES S.A.C. que la empresa obtenga un posicionamiento importante, ocasionando ventajas competitivas, también se propone mejorar la situación de la empresa en el campo laboral y satisfacer los clientes.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes del estudio

Durante la búsqueda de información geográfica se han encontrado distintos antecedentes relacionados con el tema de investigación, antecedentes que viene siendo trabajos de investigación tal como internacional y nacional:

- **A nivel internacional**

Peñaranda (2015), "Diseño de un Plan Estratégico para la Empresa QS Consultores", se refiere formular e implementar un plan estratégico para le empresa QS consultores, que les permita ser más competitivos en el mercado de los servicios de consultoría del Oriente Colombiano, el presente trabajo de aplicación es de tipo diagnostico- propositivo, que significa comprender al estudio realizado como una totalidad a partir de la problemática de la Empresa QS Consultores. De acuerdo se realizó

un análisis situacional de los diferentes problemas y debilidades en distintas áreas de organización. La investigación llegó a los siguientes resultados QS Consultores logrará una mayor integración con su entorno, lo que permitirá un mejor aprovechamiento de oportunidades que se detecten y una mitigación de las amenazas que puedan afectarla a futuro. A base de la información de las autorías hemos podido ver los análisis de factores externos y internos.

Andrade (2016), "Desarrollo de Planificación Estratégica para la empresa BDO Ecuador Cía.Ltda. para el período 2016-2018", propone desarrollar la planificación estratégica de forma estructural, organizacional y financiera, tomando en cuenta el análisis del clima laboral con la finalidad de que alcancen altos niveles de productividad en cuanto a costos y rentabilidad, optimizando los procesos de la empresa, llegando a cumplir con las metas establecidas y en coordinación con la misión y valores organizacionales de la empresa, de modo que por el tipo de fuente se utilizó la investigación bibliográfica/documental e investigación de campo. El estudio bibliográfico, se realizó mediante el levantamiento de datos a partir de literatura y documentación especializada se aplicó para la construcción del marco teórico y de esta forma fundamentar la propuesta. La investigación de campo se aplicó en el levantamiento de datos directamente de la población investigada, es decir el personal de la empresa. La investigación logró los siguientes resultados en mercados tan competitivos de la actualidad, en lo referente a servicios de auditoría y consultoría a empresas, la comunicación interna, la tecnología, el marketing y un enfoque saludable hacia un mejor ámbito laboral que potencie el desempeño representan factores importantes a tomar en cuenta por las empresas que desean mantenerse y más aún crecer, para lo que deben organizarse de manera adecuada y trazar un camino que les lleve a una situación deseada. Con la información obtenida se pudo realizar parte del análisis del entorno, tanto a nivel macro como micro.

- **A nivel nacional**

Cubas (2014), en su investigación "Plan Estratégico para una Empresa Comercializadora de Combustibles Líquidos", tiene como objetivos a largo plazo y corto plazo, a largo plazo implica un periodo de más de un año normalmente de dos a cinco años. Los objetivos deben ser cuantitativos, realistas, comprensibles, desafiantes. Representaran los resultados que la empresa espera al seguir ciertas estrategias. Los objetivos deben asociarse con un cronograma. Los objetivos normalmente se establecen en términos como crecimiento de activos, de ventas de utilidades, participación de mercado. Los objetivos a corto plazo, comúnmente periodos de un año son logros que las organizaciones deben alcanzar para cumplir con los objetivos a largo plazo. Para cada objetivo a largo plazo es necesario contar con una serie de objetivos a corto plazo. Estos objetivos deben declararse en términos de logros administrativos, de marketing, finanzas, contabilidad, producción y operaciones. Por lo tanto, se realizó emplear la siguiente metodología empleada para seleccionar la mejor alternativa de solución consiste en definir y describir los criterios a ser evaluados. El principal aporte del trabajo de investigación es el análisis del contexto que fueron utilizados y las matrices FODA Y PEYEA, para poder reconocer y proponer las primordiales estrategias.

Maggio & Buchelli (2015), "Plan Estratégico y su Incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa de Desarrollo Talento Humano Consultores E.I.R.L. Trujillo- 2015", se propuso determinar la incidencia de un plan estratégico en la gestión administrativa de la empresa, por lo cual se utilizó la metodología experimental en el cual se midió y evaluó la influencia del plan estratégico en la gestión administrativa de la empresa, esto debido a que los estudios experimentales, según Sampieri, "miden y evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar". La investigación se puede concluir que el plan estratégico en la empresa de Desarrollo de gestión administrativa, la mejora se reflejó en la rentabilidad económica y la satisfacción laboral conseguida en los colaboradores de la empresa. La

Elaboración de un plan de gestión estratégica es necesaria en el centro de estudios pre universitarios de la Universidad Nacional de Tumbes, con la finalidad de mejorar los niveles de rentabilidad que se vienen obtenido.

Polar (2017), "Plan Estratégico para la Empresa Kalitex S.A.C, AREQUIPA 2017", tiene como finalidad elaborar un plan estratégico para la empresa Kalitex S.A.C en la ciudad de Arequipa para el periodo 2017-2022, el plan está basado en el diagnóstico situacional de la empresa y orientado a la consecución de la visión propuesta, por lo tanto, se desarrolló el plan estratégico donde se aplicará herramientas y teorías aprendidas en el transcurso de la carrera llevados tales conocimientos obtenidos a una situación real. La situación actual de KALITEX S.A.C., se reflejará en el análisis estratégico hecho a base de los resultados obtenidos en la investigación, a partir de ello se trazará un plan estratégico.

Rosas (2016), "Planeamiento Estratégico Y Su Repercusión En La Gestión Empresarial Del Sector Turismo De La Región Puno, 2015 - 2016", como objetivo se tuvo, explicar la repercusión del planeamiento estratégico en la gestión empresarial del sector turismo de la región de Puno, 2015-2016, de modo que el método de investigación que se utilizó es el análisis y síntesis. En la investigación se evidencia que el planeamiento estratégico sí repercute en la gestión empresarial donde a nivel de significancia del 5%, evidencia correlación directa y significativa. Esto se puede afirmar que, a mayor planeamiento estratégico mayor gestión empresarial. Se concluye que, el nivel de planeamiento estratégico es regular con un 44% de empresas del sector turismo de la región Puno, también se observa que, un 46% de empresas del sector turismo tuvieron un nivel regular de gestión empresarial.

Santos (2016), "Propuesta de un Plan Estratégico para mejorar la Rentabilidad de la Empresa de Transportes Ave Fenix S.A.C.", la finalidad de este trabajo fue desarrollar un plan estratégico que permita a la empresa aprovechar las expectativas de desarrollo y el auge económico en el norte del país, principalmente en las ciudades de Trujillo, Chiclayo y Piura, para mejorar su rentabilidad. Para la cual se desarrolló el método descriptivo, este método fue aplicado a través de la observación desarrollada en el día a día de la empresa y que conjuntamente con las técnicas permitió recolectar toda la información, para luego plasmarlo en forma detallada la realidad, el tiempo, espacio en el que se ubica antes, durante y después de la investigación. Se evaluó ciertas características de la situación de la empresa en las áreas administrativas y operarias, en base al plan estratégico aumenta el nivel de rentabilidad, se hizo uso del método analítico y se aplicó al realizar un seguimiento y análisis al procedimiento del manejo del plan estratégico de la empresa, y luego de ella evaluar la decisión y así poder determinar si genera o no la rentabilidad esperada para la empresa. Se ha hecho uso de los cuadros rentables comparativos y de la descripción de la misma.

2.2 Marco Teórico

La presente investigación se partió de los conceptos principales:

La planificación estratégica en las organizaciones, responde al direccionamiento estratégico, entendido como un modelo gerencial en el que se toman decisiones basadas en el anhelo de la organización de cumplir determinadas metas y objetivos. Para Amaya (2005:50) este direccionamiento estratégico forma sus bases en misión y visión de la empresa, puesto que las organizaciones que buscan crecer, desarrollarse o aumentar la rentabilidad de sus operaciones "deben tener muy claro hacia dónde van, es decir, haber definido su direccionamiento estratégico". En este mismo sentido, una empresa que no ha especificado el límite de su campo de actuación actual y no sabe a dónde quiere llegar a futuro tendrá problemas para crecer de forma adecuada y direccionada.

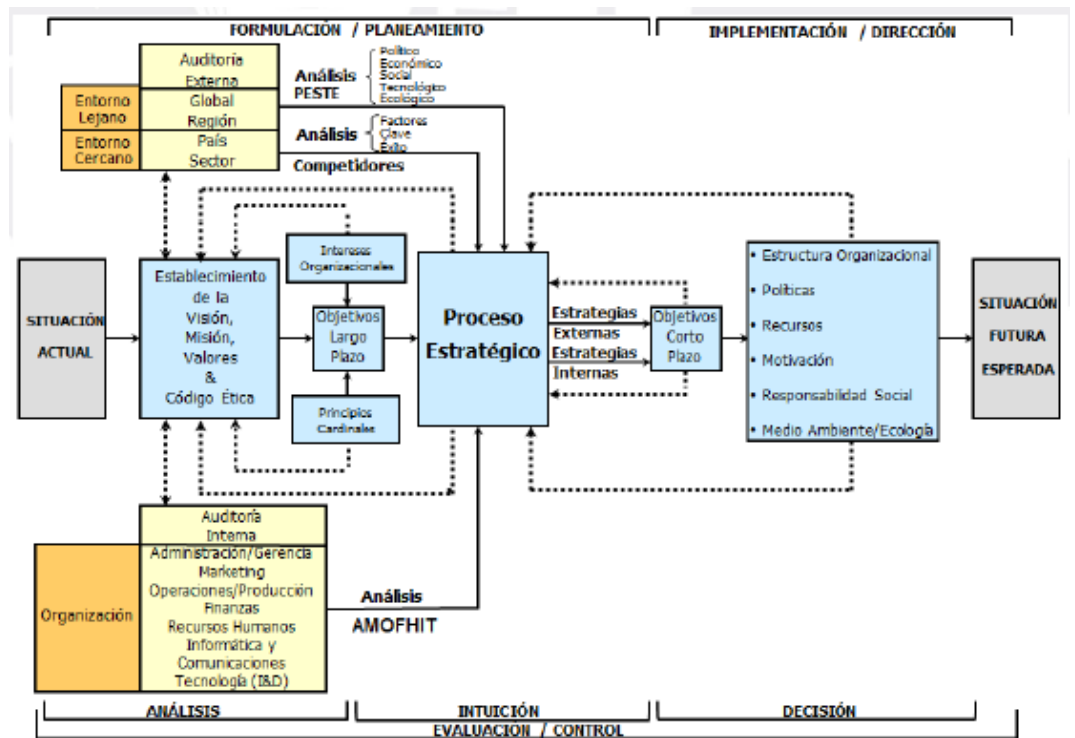


Figura 1. Modelo secuencia del proceso estratégico
 Tomado del "El Proceso Estratégico: Enfoque de Gerencia" por Fernando D' Alessio Pearson Educación de México S.A de C.V. México 2015 .

La planificación estratégica es una herramienta más poderosa con que cuenta una organización para expresar su visión sobre cómo debe ser el mundo, una oportunidad para describir aquellos temas que considera claves, y presentar sus ideas sobre cómo deben ser tratados y resultados más efectivamente, representa la promesa que la organización hace a la sociedad civil acerca de lo que desea alcanzar. Según Navajo (2009:12), afirma que no se trata únicamente de adaptarse al entorno, sino de crear un futuro deseado, de ver cómo quiero que sea el mundo qué tipo de organización es la más idónea para actuar en ese nuevo eterno.

La definición para Vicuña (2012: 30), menciona que la planificación estratégica de una empresa , nos estamos refiriendo al plan maestro en el que la alta dirección recoge las decisiones estratégicos corporativas que ha adoptado "hoy" (es decir, en el momento que ha realizado la reflexión estratégica con su equipo de dirección), en referencia a lo que hará en los tres próximos años (horizonte más habitual del plan estratégico), para lograr una empresa competitiva que se le permita satisfacer las expectativas de sus diferentes grupos de interés.

Según Cuesta (2012:35), surgió como una forma de interpretar y utilizar mejor los datos obtenidos en la investigación social para crear una plataforma estratégica más dinámica y conseguir campañas más eficaces. Implementada inicialmente en Inglaterra a finales de la década de 1960 y basado en la incorporación de un nuevo tipo de profesional especializado que ejerce esa actividad, denominado planner, la planificación mercado norteamericano veinte años después de su creación en los años 80 y el resto del mundo diez años más tarde.

El uso de la Planificación Estratégica en el ámbito público se concibe como una herramienta imprescindible para la identificación de prioridades y asignación de recursos en un contexto de cambios y altas exigencias por avanzar hacia una gestión comprometida con los resultados.

Las características centrales de la gestión orientada a resultados son:

- Identificación de objetivos, indicadores y metas que permitan evaluar los resultados, generalmente a través del desarrollo de procesos planificación estratégica como herramienta para alinear las prioridades a los recursos y establecer la base para el control y evaluación de las metas.
- Identificación de niveles concretos de responsables del logro de las metas.
- Establecimiento de sistemas de control de gestión internos donde quedan definidas las responsabilidades por el cumplimiento de las metas en toda la organización, así como también los procesos de retroalimentación para la toma de decisiones.
- Vinculación del presupuesto institucional a cumplimiento de objetivos. Determinación de incentivos, flexibilidad y autonomía en la gestión de acuerdo a compromisos de desempeño.
- La planificación estratégica es un proceso que antecede al control de gestión, el cual permite hacer el seguimiento de los objetivos establecidos para el cumplimiento de la misión.

Martínez y Milla (2012) afirman que el planeamiento estratégico es el análisis estratégico puede ser considerado como el punto inicial de

proceso. Consiste en el trabajo previo que debe ser realizado con el fin de formular e implantar eficazmente las estrategias. Por ello es necesario realizar un completo análisis externo e interno. Analizar el entorno es necesario vigilar examinar el entorno, así como analizar a los competidores. Dicha información es crítica para determinar las oportunidades y amenazas en el entorno.

La importancia y beneficios de la planificación estratégica es una manera en que las empresas reducen los riesgos de sus operaciones a futuro pues se prevén posibles escenarios, tomando las acciones correspondientes de forma oportuna, los que juntos a las posibilidades lograr sus objetivos, son los beneficios principales de esta herramienta gerencial.

De acuerdo con Paredes (1994) la planificación estratégica resulta en múltiples beneficios para la empresa, entre los que se puede mencionar. Disminuye el riesgo de conflictos o confusiones entre los niveles de áreas de la empresa por las responsabilidades atribuidas, puesto que la planificación, si está correctamente diseñada, especificará quienes son responsable de cada acción.

Permite determinar el rendimiento o desempeño de la organización, pues que plantearse objetivos e indicadores para ser medidos, se puede establecer el grado de cumplimiento.

Permite a la empresa prever escenarios difíciles y tomar acciones para disminuir el impacto que pueda tener un entorno externo complicado sobre operaciones.

2.3 Marco Conceptual

- **Planeamiento Estratégico**

Se entiende al planeamiento estratégico como una herramienta que utilizan las organizaciones o empresas, el cual al ser aplicado se convierte en un plan estratégico para encaminar a la empresa hacia el logro de sus objetivos o metas. También se entiende el planeamiento estratégico como un proceso mediante el cual la organización puede definir su visión de largo plazo y las estrategias para alcanzarlas, identificando las fortalezas,

oportunidades, debilidades y amenazas.

El planeamiento estratégico es también un proceso de aprendizaje de toda organización debido a que participan todo el personal de todos los niveles. De manera que el planeamiento estratégico relaciona a la organización con su personal.

- **Plan Operativo**

Por lo general tiene una duración de un año y consiste en distintos planes estratégicos por el cual se identificarán los objetivos operativos, actividades, indicadores, programas, proyectos. Un plan operativo es un documento en el cual establecen los pasos a seguir para lograr los objetivos identificados, por lo que es muy importante para saber hacia dónde está trabajando la organización.

- **Necesidades de Usuarios**

Se ve la necesidad de los usuarios con los objetivos de perfeccionar los distintos servicios que se brindan. Es necesario saber escuchar, reconocer y sobretodo entender las necesidades de los clientes para poder satisfacerlas. Es muy importante para saber las necesidades de los clientes ponerse en lugar de ellos y ser usuario y consumidor de sus propios productos o servicios como empresa. Muchas veces el usuario necesita que se le trasmita garantía, confianza y desarrollar una buena relación de cliente – empresa.

- **Control de Procesos**

La empresa debe cooperar con las demandas que va teniendo y/o satisfacer las expectativas de los usuarios y beneficiarios. La atención de la demanda se ocupa de acuerdo a los bienes o servicios que se ofrecen. El control de procesos se lleva a cabo cuando establece control y retroalimentación en los bienes o servicios, es un conjunto de pasos o etapas mediante las cuales se debe aprovechar los recursos con los que cuenta la empresa.

- **Control de Proyectos**

Cuando hay una planificación y se tienen definidos los objetivos o metas,

en cuando interviene los que es el control de proyecto. El control es lo que nos garantiza que se realice los planes de acuerdo a la ruta establecida mediante un seguimiento en todas las etapas del proyecto. Cuando ya se planifico el proyecto siempre es importante poner en marcha el control del mismo.

- **Planes de Desarrollo**

El plan de desarrollo es un proceso de interacción entre el Estado u organización y la sociedad, tiene como objetivo encontrar la problemática, social, económica y ambiental de una localidad específica para definir una estrategia y plantear soluciones, para lograr esto se debe determinar los objetivos y un plan para el periodo estudiado.

- **Planes Estratégicos**

Un plan estratégico es una herramienta que básicamente se encarga de recoger lo que la organización quiere conseguir para que pueda cumplir con su misión y alcanzar su propia visión. Hay diferentes teorías sobre un plan estratégico, pero casi todas llegan a la idea de que constituyen el desarrollo de planes a corto plazo, mediano plazo y largo plazo. Un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia que oscila entre 1 y 5 años. En éste debe marcar las directrices y el comportamiento para que una organización alcance las aspiraciones que tiene como meta.

- **Cliente**

Persona, organización o empresa que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una organización o empresa; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

- **Debilidades**

Las debilidades son aquellas actividades que se realizan de manera deficiente en una organización que le impiden conseguir los objetivos

inicialmente plateados.

- **Fortalezas**

La fortaleza de una empresa básicamente nos permite poder identificar las áreas y los aspectos en los cuales la empresa está destacando y haciendo una mejor gestión por encima de las demás.

- **Metas**

Las metas son objetivos cuantificables y medibles, pueden ser anuales, mensuales o metas diarias también y siempre tiene que estar alineado el marco y el tiempo con el objetivo.

- **Gas Natural**

Es una fuente de energía muy importante, de tal manera viene a ser un combustible limpio y de un costo muy económico, el gas natural como fuente de energía compite con el petróleo, el carbón y las centrales hidroeléctricas, compite en distintas aéreas tanto como en el uso industrial, doméstico y transporte. Los principales componentes del gas natural son metano (gas), etano (gas), propano (glp), butano (glp), pentano (líquido gasfiable), hexano (líquido gasfiable), heptano (líquido), octano (líquido). Se define al gas natural como un combustible fósil que conforma un grupo de hidrocarburos, las cuales se encuentran en estado gaseoso se localiza en la naturaleza como gas natural asociado se refiere a cuando se encuentra acompañado de petróleo y como gas natural no asociado cuando no se encuentra acompañado de petróleo.

- **Abastecimiento de gas natural domiciliario**

El Gas Natural que llega al del norte del Perú es extraído en Camisea, Concepción, Cuzco; la empresa encargada es Pluspetrol Corporation y llega por gaseoducto (tubería especial para transportar gas) hasta la planta de Pampa Melchorita en Cañete, es ahí donde el Gas Natural es licuefactado para reducir su volumen 600 veces y cargado en camiones cisternas especialmente acondicionados para esta operación. Los camiones transportan el Gas hasta las Plantas localizadas en cada una

de las ciudades (Chimbote, Huaráz, Trujillo, Pacasmayo, Chiclayo, Lambayeque y Cajamarca) luego lo regresan a su estado gaseoso y es inyectado en la red de ductos tendido en cada una de las ciudades. La cantidad de cisternas, la carga de estas y la cantidad de almacenamiento en cada una de las Estaciones de Distrito, garantizan un abastecimiento y continuidad de servicio.

- **Planificación**

Es el proceso que consiste en identificar los objetivos para seleccionar la manera más adecuada para llegar a la meta establecida. Probablemente a veces no siempre cumple las expectativas al 100% pero ayuda a solucionar distintos entornos en los que se encuentren problemas.

- **Control**

Se refiere a evaluar el proceso en el cual se ve el desempeño y así poder tomar decisiones correctas, evaluando también los planes.

- **Estrategia**

Una estrategia se define (el <<como>>) alcanzando objetivos de la institución o entidad. Existen distintos niveles de estrategia que se pueden realizar, por ejemplo: nivel corporativo, estrategia de la unidad de negocios y estrategia nivel funcional.

- **Diagnóstico**

Comprende el análisis descriptivo de los distintos aspectos relacionados a las funciones de la institución.

- **Misión**

Se define como el raciocinio del coexistir de la empresa en el cual debe expresar lo que es, argumentando el primordial servicio que ofrece las necesidades de los beneficiarios y que es lo que logra agradar.

- **Visión**

Es la función de lo que la institución aspira ser en el futuro, refiere algunas actividades de la institución.

- **Metas**

Lo que define que se va a lograr y en qué momento determinado se alcanzaran los objetivos planteados, se realizan tareas específicas para poder llevar una organización.

- **Proyecto**

Es el sujeto que asocia actividades, componentes y recursos mientras desarrollan etapas y poder solucionar problemas y carencias de una población.

2.4 Hipótesis

Hi: La planificación estratégica de abastecimiento de gas natural en la empresa Construredes SAC apoyará significativamente en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

Ho: La planificación estratégica de abastecimiento de gas natural en la empresa Construredes SAC no apoyara significativamente en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

3. METODOLOGÍA EMPLEADA

3.1 Tipo y nivel de investigación

El presente trabajo de investigación tiene como tipo descriptiva- explicativa, que comprende el estudio del día a día de la empresa, por lo cual se hizo la recolección de datos en Construredes S.A.C., para poder analizar la situación de las áreas administrativas y operarias; de esta manera se elaboró el plan estratégico, donde se proponen evaluar factores internos y externos, así poder presentar una propuesta alternativa de solución a los problemas encontrados y ayudar al desarrollo de la empresa .

La investigación está basada en el enfoque cualitativo, es por eso que se

desarrolló un análisis situacional presentado en las diferentes áreas de organización.

3.2 Población y muestra de estudio

La población será igual a la muestra porque el sujeto de análisis es la empresa Construredes S.A.C. y es el sujeto único de estudio.

3.2.1 Técnicas e instrumentos de investigación

- Técnica de Encuesta: Se empleará esta técnica para obtener la opinión de los consumidores y así poder ver el desarrollo que llevan con el servicio.
- Técnica de Entrevista: Se tomará en cuenta poder entrevistar a los trabajadores de la empresa para así poder tener una idea más clara de los objetivos de la realización del proyecto en la ciudad de Trujillo.
- Técnica de Análisis de Documentos: Se contará con la información de la empresa, para poder hacer un analizar los datos.

3.2.2 Diseño de investigación

- Diseño de Investigación Documental
- Diseño de Investigación de Campo

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS EXTERNO

El análisis externo nos permitirá identificar los elementos y evaluar las tendencias que se encuentran fuera de la organización y que normalmente no son controlables desde la gestión gerencial, y alcanzan condicionar su desempeño, tanto en sus aspectos positivos los resultados (oportunidades), o negativos frenando la consecución de los objetivos (amenazas) que afrontará Construredes S.A.C para producir y reducir el impacto de estas. Para describir el análisis externo en que se desenvuelve la empresa consideramos los siguientes factores: políticos, económicos, social, tecnológicos y ecológicos.

4.1.1 PESTE

4.1.1.1 Factores Políticos

La distribución del gas natural es un servicio público regulado por el Ministerio de Energía y Minas –MEM y el OSINERGMIN. El MEM establece el marco legal normativo en el que se tiene que desarrollar la distribución del gas natural, y el OSINERGMIN vela por el cumplimiento del marco regulatorio y de las normas técnicas, comerciales y ambientales, es el encargado, además, de determinar las tarifas aplicables.

El Gobierno de Perú estableció un mecanismo de distribución para el abastecimiento de gas natural al mercado interno ante una declaratoria de emergencia, con el fin de fomentar y desarrollar la industria. El Decreto Supremo N° 017-2018-EM, publicado en el Diario Oficial El Peruano, cree que el mecanismo se establece ante situaciones que afecten y pongan en emergencia el abastecimiento de gas natural en el país, de forma total o parcial en el mercado interno.

La presente norma es de cumplimiento obligatorio por los productores, los concesionarios de transporte de gas natural por ductos, los concesionarios de transporte de líquidos de gas natural por ductos, los concesionarios de distribución de gas natural por red de ductos, los operadores de plantas de licuefacción, el Comité de Operación Económica del Sistema Eléctrico Interconectado Nacional (COES) y los consumidores de gas natural. Agrega que la activación de la emergencia debe ser comunicado y sustentado indicando el plazo de duración del desabastecimiento y volumen de gas natural disponible a suministrar al mercado nacional. Además, debe señalar el área de concesión respectiva por la realización de acciones de mantenimiento u otras intervenciones programadas en el desarrollo de Actividades de Hidrocarburos o por la ocurrencia de una situación no programada.

La norma detalla la prioridad de la asignación de gas natural en casos de emergencia con el siguiente orden:

- Consumidores residenciales y comerciales regulados.
- Establecimientos de venta al público de GNV, establecimiento destinado al suministro de GNV en sistemas integrados de transporte y consumidores directos de GNV destinados al transporte público, y las estaciones de compresión y licuefacción de gas natural que abastezcan a los mencionados agentes.
- Generadores eléctricos.
- Consumidores industriales regulados con consumos menores a 20,000 metros cúbicos por día y estaciones de compresión y licuefacción de gas natural.
- Consumidores industriales regulados con consumos mayores a 20,000 metros cúbicos por día.
- Consumidores independientes con contratos de suministro y de servicio de transporte en firme e interrumpible.

La masificación del gas natural en el Perú existe una decisión de política de Estado de priorizar el objetivo de equidad y acceso, el marco regulatorio de la distribución de gas natural busca promover el acceso al gas natural en los diferentes tipos de consumidores.

El diseño tarifario de la distribución de gas natural también ha respondido a este objetivo de acceso mediante el D.S. 029-2013-EM se promueve la masificación del gas natural a través del mecanismo de promoción (hasta 10.000 usuarios residenciales por mes). Osinergmin ha adaptado el diseño de tarifas de distribución de gas natural, a fin de incorporar los incentivos para la instalación desconexiones de gas generados por el mecanismo de promoción.

Por tratarse de un servicio público que se presta bajo un esquema de monopolio natural, la distribución de gas natural es una actividad regulada, por lo que su desarrollo requiere de una

coordinación continua entre las empresas que lo brindan y los organismos reguladores y estatales del sector energía. El Ministerio de Energía y Minas (MEM) y el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería (Osinergmin) constituyen los principales entes reguladores en este sector, en tanto establecen las condiciones para la promoción del desarrollo de la industria de gas natural.

El marco normativo de la industria del gas natural está conformado por un conjunto de leyes, reglamentos y resoluciones de carácter obligatorio. Los actores que participan en el desarrollo y desenvolvimiento de esta industria deben cumplirlo a cabalidad.

Las principales normas de la industria del gas natural en el Perú son las siguientes:

- Decreto Supremo N° 042-2005-EM 'Texto Único Ordenado de la Ley Orgánica de Hidrocarburos'. - Promueve las actividades de exploración y explotación de hidrocarburos. •
- Ley N° 27133. 'Ley de Promoción del Desarrollo de la Industria del Gas Natural'. - Establece las condiciones específicas para la promoción del desarrollo de la industria del gas natural.
- Decreto Supremo N° 040-99-EM. 'Reglamento de la Ley de Promoción del Desarrollo de la Industria del Gas Natural'. - Norma la actividad comercial de la industria de gas natural y la Garantía por Red Principal.
- Decreto Supremo N° 040-2008-EM 'Texto Único Ordenado del Reglamento de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos'.- Compila la normativa de la actividad del servicio público de Distribución de Gas Natural por Red de Ductos.
- Decreto Supremo N° 018-2004-EM. 'Normas del Servicio de Transporte de Gas Natural por Ductos'.- Establece condiciones para el servicio de transporte de gas natural por

- ductos. • Decreto Supremo N° 081-2007-EM. 'Reglamento de Transporte de Hidrocarburos por Ductos'. - Norma el servicio público de transporte de gas natural por ductos.
- Decreto Supremo N° 063-2005-EM 'Normas para promover el consumo masivo de gas natural'. - Establece condiciones favorables para facilitar el acceso de los consumidores al uso del gas natural.
 - Decreto Supremo N° 048-2008-EM. - Modifica el Reglamento de la Ley N° 27133, aprobado mediante D.S. 040-99-EM y dicta disposiciones para unificar procedimientos tarifarios. • Resolución Suprema N° 046-2010-EM. - Aclaratoria a la Adenda al Contrato BOOT de Concesión de Distribución en Lima y Callao suscrita el 6 de mayo de 2010, que aclara el régimen tarifario aplicable a la prestación del servicio de distribución de gas natural y la aplicación de la TUD.
 - Ley N° 29970. 'Ley que afianza la seguridad energética y promueve el desarrollo de polo petroquímico en el sur del país'. - Declara de interés nacional el afianzamiento de la seguridad energética mediante la diversificación de fuentes de energía.
 - Decreto Supremo N° 005-2014-EM. 'Reglamento de la Ley N° 29970 en lo referido al Sistema Integrado de Transporte de Hidrocarburos'. - Establece el marco para el desarrollo del Sistema Integrado de Transporte: Ductos de Seguridad y Gasoducto Sur Peruano.
 - Decreto Supremo N° 014-2014-EM. 'Establecen disposiciones complementarias para la aplicación de la Ley N° 29970`

Marco institucional Las instituciones públicas comprometidas en la ejecución de las funciones normativas, promocionales, concedentes, regulatorias, supervisoras y fiscalizadoras de la industria del gas natural, son las siguientes:

- El Ministerio de Energía y Minas (MINEM) es el organismo del Estado que tiene competencia normativa y facultad concedente, y que se encarga de las actividades vinculadas a los hidrocarburos y su relación con el medio ambientales, a través de la Dirección General de Hidrocarburos (DGH) y la Dirección General de Asuntos Ambientales y Energéticos.
- Perupetro, es la institución que tiene a su cargo la suscripción de los contratos de exploración y explotación en el segmento 'upstream' o actividades de campo.
- Osinergmin, a través de la Gerencia Adjunta de Regulación Tarifaria (GART), determina las tarifas de transporte y distribución de gas natural, para su aprobación por parte del Consejo Directivo y a través de la Gerencia de Fiscalización de Gas Natural (GFGN), supervisa y fiscaliza las condiciones de calidad y seguridad de las instalaciones y operaciones de la industria de gas natural.
- Oefa, es el ente adscrito al Ministerio del Ambiente, que verifica el cumplimiento de la legislación ambiental en el territorio nacional, por parte de los agentes económicos.
- Indecopi, elabora las normas técnicas para la construcción, instalación, uso y funcionamiento de las facilidades de distribución de gas natural en baja presión, y para el equipamiento de residencias, centros comerciales e industriales.

La Gerencia de Fiscalización del Gas Natural es una de las cinco Gerencias de línea que tiene el OSINERGMIN, le corresponde a esta gerencia las funciones de "...dirigir, coordinar y controlar el proceso de supervisión y fiscalización de las actividades de exploración y explotación, terminales, transporte, procesamiento, distribución y comercialización de Gas Natural, así como el permanente y oportuno cumplimiento de los compromisos de inversión y demás obligaciones contractuales, derivadas de los procesos efectuados al amparo del Decreto Legislativo N° 674 - Ley de Promoción de la Inversión Privada en

las Empresas del Estado, con excepción de aquellos aspectos de competencia exclusiva de PERUPETRO, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 26221.

De acuerdo a lo indicado en el Manual de Organización y Funciones del OSINERGMIN, la Gerencia de Fiscalización tiene tres (03) unidades:

- Unidad de Procesamiento, Terminales y Transportes.
- Unidad de Distribución y Comercialización.
- Unidad de Medio Ambiente.

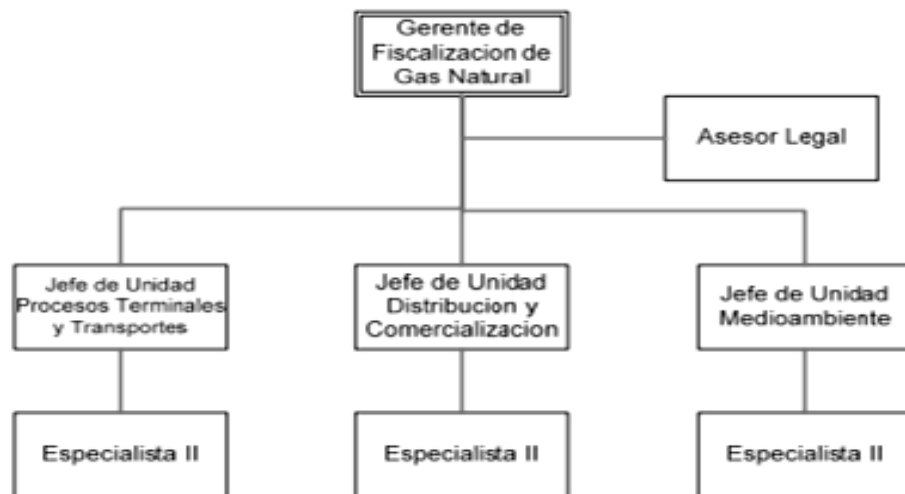


Figura 2: Fuente del Reglamento de Organización y Funciones del OSINERGMIN

Las Funciones generales de cada una de las unidades son:

- Unidad de Procesamiento, Terminales y Transportes: Supervisa y fiscaliza las actividades pre operativo y operativo de Procesamiento, Terminales y Transportes del Gas Natural de Camisea I y Camisea II.
- Unidad de Distribución y Comercialización: Desarrolla de manera efectiva las actividades administrativas de supervisión y fiscalización asignadas para el cumplimiento y logro de las metas fijadas por la Unidad, asimismo, apoya al Jefe de la Unidad en las actividades que éste le asigne y

facilita la labor de los supervisores en lo necesario para que el proceso de supervisión se lleve a cabo de manera adecuada. Unidad de Medioambiente: Planifica, dirige y controla las actividades de supervisión, fiscalización para el mejor cumplimiento de la normatividad vigente en la protección del medio ambiente y social, así como en la investigación de incidentes y accidentes ambientales ocurridos en las actividades de las empresas supervisadas y fiscalizadas e igualmente en los compromisos contraídas por estas con el Estado.

4.1.2.1 Factores Económicos

La economía peruana mostró un crecimiento de 2,5 % en 2017, resultado muy cercano a la meta de 2,8 % que proyectó el Gobierno en el Marco Macroeconómico Multianual de agosto de 2017. Minería e Hidrocarburos, sector de mayor peso (13 %) en el PBI peruano, creció 3,2 % en 2017, manteniendo su tendencia ascendente por tercer año consecutivo como consecuencia de un buen desempeño de la actividad.

En la actualidad el Producto Bruto Interno (PBI) de Perú aumentó 1.32% en diciembre y acumuló 101 meses continuos de avance, con lo que el año 2017 cerró con un crecimiento de 2.50% y sumó 19 años de crecer en forma consecutiva, informó el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI).

El crecimiento de la producción peruana en el año 2017 fue impulsado principalmente por el incremento del sector Primario en 3.06% (Minería e Hidrocarburos 3.19%, Agropecuario 2.62% y Pesca 4.67%) y Servicios en 2.74%. Además, aumentó el sector Secundario en 0.53%. El sector Electricidad, Gas y Agua disminuyó en 0.63% explicado por la menor producción del subsector Electricidad (-0.90%) y Gas (-9.58%); en tanto que el subsector Agua creció 2.61%. La disminución del subsector Gas se debió a la menor demanda de las generadoras eléctricas (-17%); sin embargo,

aumentó la demanda de las industrias (20.7%) y distribuidoras de GNV (2.2%).

4.1.3.1 Factores Sociales

El gas natural es un combustible económico y versátil que se emplea como combustible en diferentes actividades a nivel doméstico, comercial e industrial; o como insumo para la obtención de otros productos, como en el caso de la petroquímica. En la actualidad, el Perú presenta diversos conflictos sociales. La Defensoría del Pueblo señaló que la mayoría de los conflictos socio ambientales tienen que ver con la actividad extractiva de recursos naturales, debido al temor de las comunidades a la contaminación o riesgo de contaminación de sus tierras y fuentes de agua. El informe de la Defensoría señala también que, de los 214 conflictos reportados, 135 se encuentran activos (63%) y 79 se mantienen en estado latente (37%) (Diario El Comercio, agosto 2011). Así también, el reporte precisa que 118 conflictos están relacionados a temas socio ambientales, 22 al ámbito de gobiernos locales, otros 22 a asuntos de Gobierno Nacional, 14 a problemas laborales, 13 al asunto de la demarcación territorial y nueve tienen que ver con asuntos comunales, entre otros. Sobre el gas natural, su arribo ha representado una oportunidad importante de ahorro de energía, tanto a nivel de hogares como de empresas.

En particular, los hogares que se encuentran dentro de la red de distribución podrían beneficiarse de menores precios si es que optan por conectarse a la red, especialmente en un contexto donde el precio internacional de los combustibles ha venido incrementándose de forma notoria. Las primeras evaluaciones del ahorro potencial que podrían tener los consumidores residenciales fueron hechas asumiendo que el nivel de consumo una vez realizada la conversión se mantendría constante, lo que da como resultado porcentajes de ahorro cercanos al 50% en comparación con el gasto que se tenía antes de conectarse a la red (OSINERMIN, 2009).

Los beneficios de optar por este combustible natural es que las familias que usan gas natural ahorran 46% con relación al uso de balones de gas y 70% respecto al consumo de electricidad, durante el periodo 2007-2016, el uso del gas natural en Lima generó un ahorro equivalente al 1.59% del PBI anual nacional. Cálidda es la empresa pionera en brindar este moderno servicio público en el Perú, contribuyendo así a la mejora en la calidad de vida de la población y al cuidado de nuestro medio ambiente, indica Jorge Olazabal, Director General de Cálidda.

El gas natural da seguridad para tu familia llega a los hogares con una presión muy baja, y al ser más liviano que el aire, este se disipa rápidamente en el ambiente ante un eventual escape. Los supervisores de Cálidda son quienes habilitan el servicio una vez que verifican que las instalaciones de la casa cumplen con todas las normas de seguridad exigidas. Desde el año 2004, Cálidda cuenta con un Plan de Prevención de Daños (PPD), orientado a difundir conocimiento a través de asesorías que permitan minimizar los daños que terceros pudieran ocasionar en la traza de tuberías de gas. Asimismo, coordina con entidades estatales, autoridades regionales y municipales, empresas de servicios públicos y empresas constructoras, antes y durante la ejecución de obras en la vía pública.

4.1.4.1 Factores Tecnológicos

El gas natural, en el mundo, compone la tercera fuente de energía detrás del petróleo y el carbón. En los últimos 20 años, las reservas de gas natural han desarrollado a una tasa anual del 5% aproximadamente. Se estima que las reservas globales de este hidrocarburo son de 150 billones de m³. El gran desarrollo de esta fuente de energía obedece a la importancia creciente que ha adquirido el hidrocarburo como combustible e insumo industrial (OSINERMIN, 2015). El gas natural es calificado como un combustible limpio. Bajo su forma comercializada, casi no contiene azufre. Sus emisiones de óxidos de nitrógeno son

menores a las generadas por el petróleo y el carbón. Los problemas principales de la industria del gas natural están fuertemente relacionados con las exigencias económicas y técnicas de las actividades de exploración y transporte del hidrocarburo. El transporte del gas natural plantea también exigencias semejantes, ya que los campos de producción del hidrocarburo están, por lo general, ubicados a grandes distancias del centro de consumo. La instalación y operación de los gaseoductos, el sistema de licuefacción transporte y regasificación del GNL, y las demás formas de transporte de hidrocarburo son de por sí intensivos en capital y en tecnologías avanzadas (OSINERMIN, 2015). Sistemas automatizados de control y diagnóstico de construcciones estos sistemas nuevos tienen el potencial de identificar y priorizar las anomalías operativas en el sistema energético y luego hacer recomendaciones de soluciones que usan lógica de ingeniería incorporada. Estos sistemas pueden potencialmente hacer rentable la "rehabilitación continua" de edificios.

4.1.5.1 Factores Ecológicos

El Estado peruano, en su Constitución Política de 1993, estableció lineamientos y directrices para que la población goce de un ambiente equilibrado y adecuado para el desarrollo de su vida. El consumo mundial de energías renovables representó en 2017 un 10 % del consumo total. De estas fuentes renovables, un 32 % proviene de fuentes no convencionales, mientras que un 68 % corresponde a proyectos hidroeléctricos. El crecimiento promedio anual del consumo de la energía proveniente de recursos renovables no convencionales fue en los últimos cinco años de un 10 %, mientras que la energía primaria procedente de petróleo, gas natural y energía nuclear mostraron crecimientos menores de 2 %. El carbón, como fuente primaria de energía, mostró un decrecimiento cercano a un 1 %.

Los problemas ambientales globales, principalmente el cambio climático, la pérdida de los recursos naturales, la disminución de los bosques y la crisis del agua, que amenazan la vida en el planeta,

concitan hoy la atención internacional. El Perú debe buscar la generación de nuevas fuentes de energía para crecer y generar riqueza que pueda, a su vez, llegar hasta la población de los pueblos más alejados del país. Así mismo, se espera que, en un futuro, el 66% de la energía que consumimos sea 42 generada por energías renovables procedentes de las fuentes hídricas, eólicas, solares y geotérmicas (MINAM, 2011).

EL gas natural es un combustible menos contaminante, más rendidor y abundante que hay en el país: son 14,6 trillones de pies cúbicos de reservas probadas (según el Libro de Reservas del Ministerio de Energía y Minas), suficientes para satisfacer cuarenta años continuos de producción, según autoridades del sector. Cada año, Cálidda, la empresa concesionaria encargada de la distribución de gas natural en Lima y Callao, instala el servicio a 100,000 usuarios. A la fecha se han superado las 500,000 conexiones, mejorando la calidad de vida de alrededor de 2'500,000 de personas.

El gas natural llega a través de una red de tuberías subterráneas y, ofrece un servicio continuo. Actualmente, más del 50% de la energía eléctrica del país tiene como fuente de generación al gas natural. Además, este servicio cuenta con un medidor en su instalación, lo que indica que pagará solo lo que se consume. Los distritos que ya cuentan con este servicio son: San Juan de Lurigancho, El Agustino, San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, Los Olivos, San Martín de Porres, Comas, Puente Piedra, Villa el Salvador, Santa Anita, Cercado de Lima, San Miguel, Surco, Jesús María, Magdalena, Pueblo Libre, El Callao, Independencia y Ate. Actualmente, Cálidda ingresa a Imperial-Cañete.

4.1.2 Matriz de evaluación de factores externos (MEFE)

Esté análisis nos permitirá resumir y evaluar información económica, social, cultural, demográfica, ambiental, política, gubernamental, jurídica, tecnológica y competitiva podemos establecer si la empresa está respondiendo bien a las oportunidades y amenazas que vive en el macro entorno.

Tabla 1 Matriz EFE: Oportunidades y Amenazas

Factores determinado éxito			
Oportunidades	Peso	Valor	Ponderación
1. El MEM establece un marco legal normativo en el que se tiene que desarrollar la distribución del gas natural, y el OSINERGMIN vela por el cumplimiento de las normas técnicas, comerciales y ambientales.	0.05	2	0.10
2. El PBI mostró un aumento 2,5% en 2017 manteniendo su tendencia ascendente por tercer año consecutivo como consecuencia de un buen desempeño de la actividad.	0.06	3	0.18
3. Costos de los productos crecerán levemente y el impacto del poder adquisitivo en la población de bajos recursos serán accesibles, crecimiento del servicio de cobertura geográfica lo que va generar aumento de clientes, adquirir nuevas nuevos servicios con equipamiento de última tecnología	0.09	3	0.27
4. Los beneficios de optar por este combustible natural es que las familias ahorran 46% en balones de gas y 70% en el consumo de electricidad.	0.08	2	0.16
5. El uso de gas natural mejora la calidad de vida para la población, es un combustible menos contaminante, más rendidor y abundante que existe en el país suficiente para satisfacer cuarenta años continuos de producción.	0.10	4	0.40
6. Actualmente más del 50% de la energía eléctrica del país tiene como fuente de generación al gas natural.	0.06	2	0.12
7. Aumento de la demanda de gas natural de los usuarios residenciales, industriales y vehiculares.	0.05	3	0.27
Amenazas	Peso	Valor	Ponderación
1. Inseguridad legislativa y cambios en reglas actuales interrumpen las inversiones.	0.10	3	0.30
2. Cambios en el marco regulatorio, que podría afectar el valor de la tarifa, el gobierno no brinda los mecanismos necesarios.	0.06	2	0.12
3. Retraso en la implementación de nuevas tecnologías para reducir el impacto ambiental.	0.07	3	0.21
4. Leyes medioambientales vigentes no se cumplen con frecuencia por falta de mecanismos de control adecuados.	0.07	3	0.21
5. Conflictos sociales, ambientales y económicos dentro del Perú.	0.09	2	0.18
6. Utilización de otro tipo de energía en el mercado que pueda reemplazar el uso del GN.	0.06	2	0.06
TOTAL	1.00		2.46

Fuente: Elaboración propia

4.2 Análisis interno

Para realizar un diagnóstico de la empresa el objeto de estudio, es indispensable examinar cada uno de los procesos internos de la organización, con el fin de conocer el estado o la capacidad con que cuenta la empresa. El análisis interno persigue identificar las fortalezas y debilidades que posee la empresa para desarrollar sus actividades. A continuación, se analizará la situación interna de la empresa CONSTRUREDES SAC.

4.2 1 AMOFHIT

4.2.1.1 Gestión Administrativa y Gerencial

La empresa Construredes SAC cuenta con un amplio grupo de profesionales entre ingenieros, administradores, contadores, abogados los cuales conforman un sólido equipo de trabajo en donde que cada uno desempeña su función clara. Este equipo guiado por su gerente general y equipo de colaboradores tiene la responsabilidad de tomar las decisiones adecuadas para que la empresa funcione de la mejor manera en el mercado de la masificación de gas natural en la ciudad de Trujillo. Basándonos en la información que se solicitó a la gerencia y algunos empleados de las diferentes áreas de la empresa objeto de estudio, se realizó una representación gráfica de cómo se encuentra organizada.

4.2.1.2 Esquema

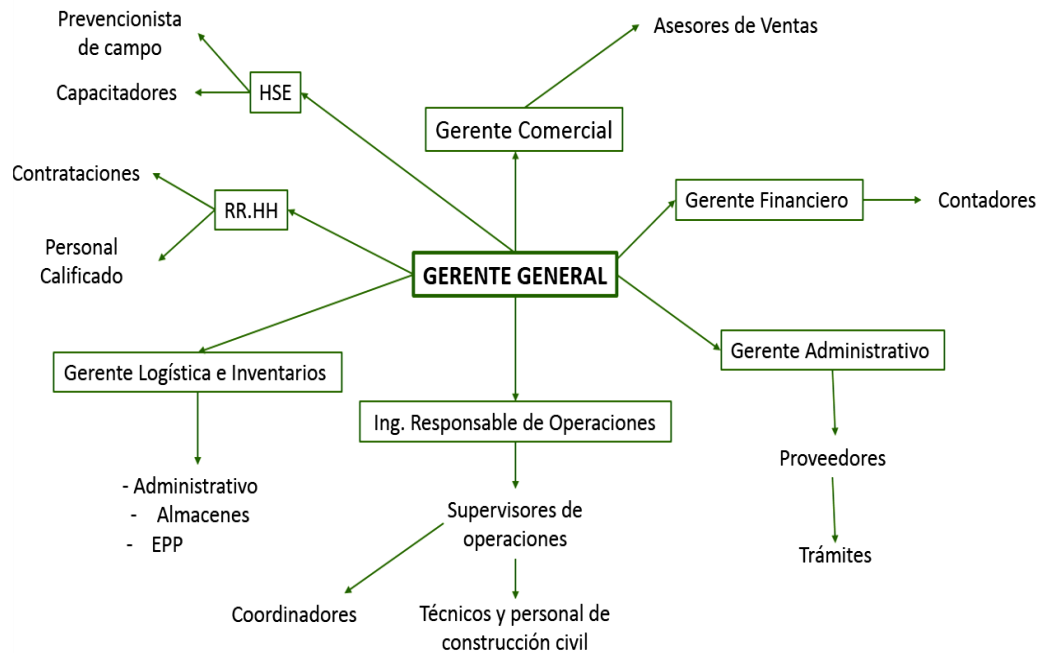


Figura 3: Esquema de áreas de la empresa Construredes SAC
Fuente: Empresa Construredes SAC

4.2.1.3 Planeación

Los encargados de dirigir la empresa llevan a cabo un plan de actividades para los cuales se realizan reuniones para analizar las ventas que realizan los asesores comerciales, las construcciones externas, internas o domiciliarias que se realizan, la atención de quejas y reclamos en cuanto a construcciones realizadas anteriormente o por el servicio, así mismo con respecto a los avances de los tramos en cada distrito que se trabaja en la ciudad de Trujillo. Luego de la reunión se determinan las metas que se quiere lograr para el siguiente mes o lo que se pretende mejorar.

4.2.1.4 Recursos humanos:

Se realizó una breve entrevista con la encargada del área de recursos humanos quien brindo información de cómo trabaja su área y se obtuvo los siguientes datos:

- Las actividades de selección de personal o de postulantes a formar parte de la empresa en las diferentes áreas son realizadas y monitoreadas por un ingeniero industrial y en algunos casos por la misma gerente de recursos humanos.
- Para llegar al proceso de selección se colocan anuncio en la página de la empresa vía internet especificando los requerimientos de la vacante.
- La encargada de recursos humanos o su asistente revisan las hojas de vida de los postulantes y hacen una preselección. seguidamente se procede a llamar a los postulantes para la entrevista respectiva.
- Al momento de la entrevista siempre está presente el gerente general, gerente administrativo y un ingeniero de operaciones o de HSE. Después de hacer una nueva preselección se procede a verificar los datos del postulante.
- Finalmente, es el gerente general o su asistente quien se encarga de elegir a la persona que cumple con los requerimientos solicitados para el puesto.
- Para todo personal que ingresa la empresa tiene un plan de inducción en cuanto a seguridad en el trabajo a cargo de un ingeniero prevencionista que se realiza todos los jueves por la tarde. Se define las labores que va realizar en su nuevo puesto de trabajo a cargo del ingeniero de operaciones.

La empresa cuenta con un cronograma de capacitaciones para el uso adecuado de máquinas de poder, herramientas de trabajo, check list de herramientas, trabajo con electricidad, excavaciones, trabajar según normativas de gas y osinergmin , incentivar buenas prácticas en el trabajo. Estas capacitaciones se realizan a lo largo del mes en campo y en oficina. Los trabajadores de construcedes SAC cuentan con prestaciones de ley, además se les motiva mediante bonos por producción, utilidades, reconocimiento de pasajes.

Los trabajadores de la empresa están plenamente capacitados

para cumplir su trabajo de acuerdo a su puesto con eficiencia y calidad en oficina como el personal de campo, ingenieros, técnicos instaladores, operadores de maquinaria, fusionistas de tuberías de gas, habilitadores, etc.

4.2.1.5 Operaciones

El proceso de operaciones de la empresa construedes SACes el siguiente:

- La empresa está dedicada a la masificación de gas natural domiciliario e industrial en la ciudad de Trujillo. Y el proceso de abastecimiento de gas natural domiciliario parte desde los asesores de ventas que son quienes recorren las calles por donde se van a realizar los trabajos. Estos asesores de venta realizan visitas a las viviendas por sectores donde las personas que desean contar con el servicio para su vivienda hacen un contrato para que sea aprobado de acuerdo a la infraestructura de su vivienda y los materiales de construcción.
- El Gas Natural que llega al del norte del Perú es extraído en Camisea, Concepción, Cuzco; la empresa encargada es Pluspetrol Corporation y llega por gaseoducto (tubería especial para transportas gas) hasta la planta de Pampa Melchorita en Cañete, es ahí donde el Gas Natural es licuefactado para reducir su volumen y cargado en camiones cisternas especialmente acondicionados para esta operación. Los camiones transportan el Gas hasta las Plantas localizadas en cada una de la ciudad de Trujillo, luego lo regresan a su estado gaseoso y es inyectado en la red de ductos tendido en la ciudad. La red de tuberías de gas tendidas en la ciudad de Trujillo empieza desde la excavación de redes matrices a las que se le denomina redes externas, en las principales avenidas y calles de cada distrito, posteriormente las mallas de tuberías rodean calle por calle todas las manzanas.

- Hay un equipo de tendido de tuberías y fusionistas que realizan los empalmes, posteriormente los compactadores y pavimentadores resanan las pistas colocando afirmado y asfalto para que todo quede conforme estuvo antes de la excavación. Los trabajos continúan de manera secuencial con los grupos que realizan las pruebas de hermeticidad para detectar posibles fugas antes de soltar el gas en cada malla, dichas mallas abarcan por lo general 4 manzanas y esta prueba se realiza durante 24 horas. Los trabajos de construcción de redes internas o domiciliarias son los posteriores y consiste en que un técnico IG1 calificado y certificado por Osinergmin defina por donde va ir el recorrido desde el centro de medición en la fachada de la vivienda hasta donde se encuentra el lugar destinado para cocina. El técnico es el único que realiza el tendido de tuberías y colocación de accesorios bajo la supervisión del ingeniero encargado.
- Todos los grupos instaladores tienen un almacén donde guardan cuidadosamente las tuberías especiales para gas natural PE-AL-PE 14-18 y cuentan con camiones o camionetas que transportan tuberías y equipos necesarios desde dichos almacenes hasta los domicilios donde se realizan los trabajos. Cada grupo o cuadrilla tiene una capacidad establecida de viviendas a construir, cada técnico IG1 cuenta con dos albañiles los cuales están capacitados para operar máquinas de poder y tener conocimientos de las normas técnicas también.
- El técnico y el supervisor antes de retirarse de la vivienda se encarga de revisar que todo esté conforme y luego de realizar los planos de la casa y de recorrido de tuberías proceden a realizar la prueba de hermeticidad para detectar posibles fugas, luego de eso la instalación interna concluye para dar pase a la última etapa. Los grupos de habilitaciones son los encargados de poner en

funcionamiento las cocinas domesticas con el gas natural, para esto un inspector es el que se encarga nuevamente de verificar que la construcción de la red este conforme para realizar la colocación del medidor y realizar la conversión de las cocinas a gas natural y de esta manera queda ya en funcionamiento.

4.2.1.6 Marketing

Producto o servicio: La empresa ofrece un servicio de gas natural domiciliario e industrial de calidad, desde que realiza sus trabajos de obra civil en redes externas y redes internas, está comprometida con salvaguardar el medio ambiente. Siempre está dispuesta a brindar ayuda y a despejar todas las dudas de los usuarios del servicio de gas natural, debido que es algo nuevo en la ciudad de Trujillo, son constantes las inquietudes de las personas que cuentan y las que cuentan con el servicio. La empresa garantiza la calidad y estética en los trabajos que realiza en las viviendas procurando dejar conforme se encontró para que los clientes se sientan satisfechos de que sus hogares siguen conforme ellos lo construyeron.

Precio: Los costos de instalación por el servicio de gas natural a más de uno le parece rentable, debido a que incluye también costo de mantenimiento y teniendo en cuenta que se da muchas facilidades de pago. La demanda crece a medida que se realizan instalaciones y al momento de llegar el recibo el consumo es mucho menos y ahorrativo por mes. Se analiza los precios que manejan las empresas competidoras, esto se realiza para determinar qué tipos de descuentos o promoción se puede utilizar con los clientes que desean contar con el servicio y todavía no se han animado por completo. Se realizan promociones en las cuales se ofrece una cocina de mesa en alguna instalación que se realiza y por algún motivo

el cliente no dese aún que le habiliten el servicio, de esta manera muchos de los clientes acceden a que se habilite el servicio y entre en funcionamiento. La empresa se preocupa por ofrecer un servicio de calidad, por tal motivo considera muy importante que los asesores comerciales estén capacitados para poder brindar la información clara y concisa de lo importante que es contar con el servicio de gas natural.

Aplicaciones del Gas Natural:

- Sector residencial: El gas natural se emplea en la cocción de alimentos, el calentamiento de agua en termas, la climatización (en sistemas de aire acondicionado o calefacción, dependiendo de la estación del año) y el secado de ropa.
- Sector comercial: El gas natural es empleado en comercios o negocios como: la panadería, restaurantes, hoteles, lavanderías, hospitales, clínicas, saunas, colegios, actividades artesanales y similares.
- Sector industrial: El gas natural es empleado con eficiencia en diferentes ramas que utilizan hornos y calderos en sus procesos productivos. En la fabricación del acero es usado como reductor para la producción de hierro esponja.
- Industria de alimentos: El gas natural se utiliza, como combustible para disponer de energía calórica en procesos de esterilización, pasteurización, deshidratación, cocción y secado, entre otros.
- Industria textil: El gas natural permite la aplicación directa de la llama, aplicaciones de calentamiento por contacto, aplicaciones de calentamiento por radiación, el calentamiento directo de los equipos por convección en secadores y rames.
- Industria del vidrio: Las propiedades físico-químicas del gas natural han hecho posible la construcción de quemadores que producen una llama limpia, luminosa y

radiante que permite una óptima transmisión de la energía calórica en la masa de cristal.

- Fundición de metales: Las características del gas natural lo hacen apto para el calentamiento de los hornos utilizados en la mayoría de procesos metalúrgicos.
- Industria de cerámicas: El gas natural permite la producción de piezas de alta calidad con menores costos de producción.
- Industria del cemento: Los hornos de las cementeras que utilizan gas natural son más eficientes y tienen mayor vida útil; no requieren de mantenimiento continuo y los gases de la combustión del GN son pocos contaminantes.
- Cogeneración: La cogeneración es la producción simultánea de energía eléctrica y energía térmica, que utiliza un único combustible como el gas natural. Las plantas de cogeneración producen electricidad y calor para aplicaciones descentralizadas.
- Sector eléctrico: En el sector eléctrico, el gas natural reemplaza con significativas ventajas económicas y ambientales a otros combustibles fósiles como el carbón y el petróleo residual, ya sea en centrales de ciclo simple o ciclo combinado; dando como resultado un suministro eléctrico con menores tarifas. Petroquímica En este sector, el gas natural es utilizado como materia prima en diversos procesos químicos e industriales. De manera relativamente fácil y económica se puede convertir en hidrógeno, etileno, o metanol, para la producción de plásticos y fertilizantes.
- Sector transporte: En transporte el gas natural es empleado como combustible (GNV) para activar los motores de los vehículos (taxis y buses), ya que éste es un producto mucho más barato y más limpio que otros combustibles empleados en la misma función. Gráfico 2 Suministro de gas natural = Suministro continuó por

tuberías Fuente: Cálidda.

En la petroquímica, en este sector, el gas natural es utilizado como materia prima en diversos procesos químicos e industriales. De manera relativamente fácil y económica se puede convertir en hidrógeno, etileno, o metanol, para la producción de plásticos y fertilizantes.

En el sector transporte, el gas natural es empleado como combustible (GNV) para activar los motores de los vehículos (taxis y buses), ya que éste es un producto mucho más barato y más limpio que otros combustibles empleados en la misma función.

Suministro de gas natural = Suministro continuo por tuberías

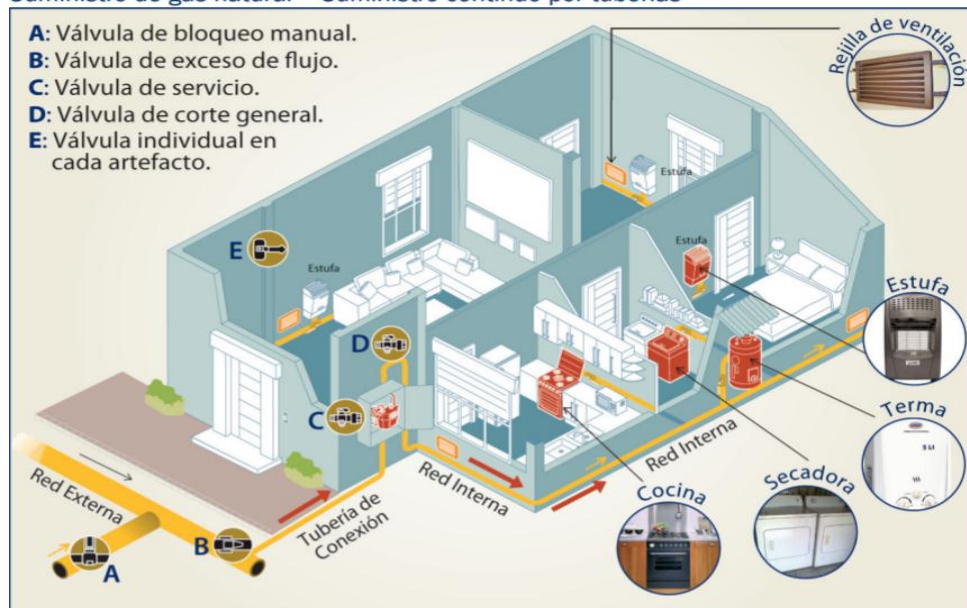


Figura 4: Sistema de suministro continuo de gas natural
Fuente: OSINERGMING

Atención al cliente y usuario: A promover el buen trato con los clientes y usuarios de la organizacional, a nivel interno y externo, atendiendo y dando respuesta oportuna a los requerimientos o quejas que se puedan presentar acciones y abstenciones:

- Brindará atención adecuada a los clientes y usuarios de

- la empresa, basándome en un trato respetuoso y cordial.
- Atender de manera eficaz los requerimientos y quejas de los clientes y usuarios; soportando la atención con gestión de calidad.
 - Mantener en confidencialidad la información del cliente.
 - Canalizar de manera adecuada las quejas o reclamos que se puedan presentar.
 - Cumplir con los compromisos establecidos en reuniones con el cliente, mantendré informada a la gerencia de cualquier novedad que se pueda presentar al respecto.
 - Me abstiene de llegar a acuerdos con el cliente que requieran la autorización de la gerencia.
 - Me abstiene de obtener beneficios personales por parte del cliente o usuario.
 - Me abstiene de generar falsas expectativas al cliente o usuario.

4.2.1.7 Componente financiero:

Transporte por ductos de gas natural y de líquidos de gas natural, distribución de gas natural por red de ductos; construcción y montaje, ejecución de obras en particular, diseño, suministro de los bienes y servicios para la construcción, operación, mantenimiento y reparación de la red de tales ductos, construcción de otras obras e instalaciones necesarias para la prestación de los servicios públicos de transporte por ductos de gas natural y de líquidos de gas natural y de distribución de gas natural por red de ductos y cualquier actividad relacionada, sea por concesión pública o privada.

INDICES FINANCIEROS	2013	2014	2015	2016
Liquidez	5.7234	3.2923	2.8876	3.6075
Solvencia	0.7044	0.7435	0.7478	0.7393
Rentabilidad de Patrimonio	11.6097	23.6081	25.412	42.4294

*Tabla 2: Índice Financiero Construedes Sac
Fuente: Bolsa de valores*

Equilibrio: Esta es la prioridad cuando se habla en análisis financiero. Claramente, significa que la facturación de la empresa Construedes SAN necesita y tiene que ser superior a sus costos de producción, para que la empresa sea realmente viable. Es importante llevar en consideración los costos fijos, costos variables, impuestos y gravámenes en general. La evaluación de todos estos factores nos dirá si el flujo de caja está bien o mal en la empresa.

Indicadores:

- Dentro de la contabilidad, hay una serie de factores que necesitan ser analizados para verificar el buen estado y funcionamiento financiero de la empresa. Es una especie de check up, o sea, un conjunto de números, cada uno bajo un punto de vista diferente, pero, cuando todos están positivos, la empresa está alcanzando los objetivos sin riesgos. Se pueden destacar las siguientes categorías de los indicadores.
- La liquidez, evalúa constantemente la capacidad de la empresa que tiene para cumplir con sus obligaciones a corto plazo. Si la empresa llega a presentar una demora

en la solución de problemas de corto plazo, pues sabemos que este indicador necesita ser evaluado lo más pronto posible y mejorado. Él es importantísimo tener bien en claro esto para la supervivencia de la empresa.

- Deudas a largo plazo, por lo general la empresa basa sus operaciones a través de fondos propios y también de capital de deuda. Para que se pueda tener una idea clara de la situación financiera en la que se encuentra la empresa se verifica el grado de comprometimiento con capital de terceros que viene a ser el endeudamiento, se toma y analiza los préstamos bancarios, los pagos a proveedores, operadores logísticos, etc.
- La rentabilidad, en la empresa es elevada y se encarga de poder saber y tener los datos exactos que muestra la capacidad que se está teniendo para que pueda seguir generando los beneficios suficientes en relación con sus ventas, activos y recursos propios. De esta manera si marcha bien se le puede considerar rentable.
- La empresa en cuanto a sus pasivos financieros cumple con todos sus compromisos y obligaciones de pagos en plazos determinados.

4.2 2 Matriz de evaluación de factores internos (MEFI)

Tabla 3 Matriz EFI: Fortalezas y Debilidades

Factores determinado éxito			
Fortalezas	Peso	Valor	Ponderación
1. La empresa Construredes SAC cuenta con un amplio grupo de profesionales con alto grado de preparación los cuales conforman un sólido equipo de trabajo.	0.10	4	0.4
2. Durante el año 2018 se logró cumplir la meta de 7 800 instalaciones residenciales en distintos distritos de la ciudad de Trujillo (Florencia de Mora, El Porvenir, La Esperanza y urbanizaciones).	0.09	4	0.36
3. La alta rentabilidad que genera la empresa.	0.09	3	0.27

4. El personal cumple con estándares de calidad y capacitaciones que indican en la norma NTE EM 0.40.	0.08	3	0.24
5. Reservas probadas de 12,462 TCP, que cubren la demanda interna y externa de los próximos 40 años	0.10	3	0.30
6. La capacidad de procesamiento del gas natural licuado de Melchorita.	0.08	3	0.24
7. El área de HSE cumple efectivamente su labor para el cuidado y la seguridad en el trabajo de cada obrero	0.07	3	0.21
Debilidades	Peso	Valor	Ponderación
1. Retraso en la aprobación de las ventas por la concesionaria genera paralización en las actividades programadas.	0.09	1	0.09
2. El personal obrero no se siente satisfecho con la indumentaria que la empresa les otorga, ya que son de mala calidad.	0.06	2	0.12
3. Según la muestra de su liquidez tiene un ratio 3.6075 en el cual indica que no se invierte adecuadamente.	0.07	2	0.14
4. La empresa Construredes SAC no cuenta con un plan estratégico.	0.09	1	0.09
5. El índice de solvencia que tiene la empresa no se muestra favorable.	0.08	2	0.16
TOTAL	1.00		2.62

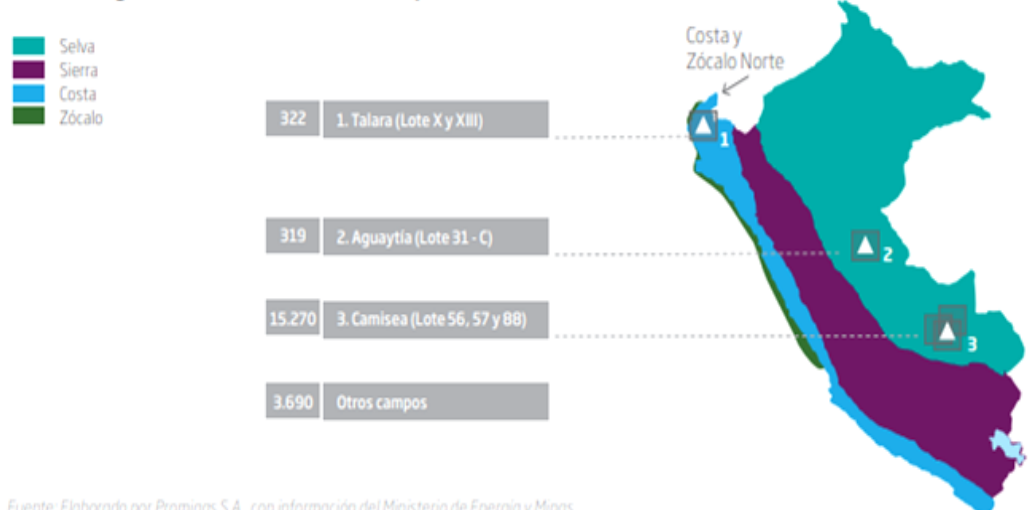
Fuente: Elaboración Propia. Debilidad importante (calificación = 1), debilidad menor (clasificación = 2), fortaleza menor (clasificación = 3), fortaleza importante (clasificación = 4)

4.3 Situación General del Sector Gas en el Perú

4.3.1 Situación General

En el último lustro, la producción de energía primaria en el país se ha mantenido sin variaciones significativas; sin embargo, variaciones importantes sí se han presentado en las diferentes fuentes que se utilizaron para concretar dicha producción. El gas natural se afianzó como la fuente mayoritaria en la canasta energética del Perú, pues su participación en la producción de energía primaria del país pasó de un 50 % en 2013 a un 56 % en 2017. Lo anterior, en detrimento de otras fuentes, como el petróleo crudo y los líquidos de gas natural, que en este período perdieron en su participación cinco y tres puntos porcentuales, respectivamente.

Reservas de gas natural en Perú 2016: 19.602 Tpc



Fuente: *Elaboración por Promigas S.A. con información del Ministerio de Energía y Minas.*

Figura 5: Reservas de gas natural en el Perú

Fuente: Elaborado por Promigas S.A., con información del Ministerio de Energía y Minas.

La producción total de gas natural en Perú presentó una relativa estabilidad en la mayoría de los años del período en estudio; solo en la cifra de 2015 se observa un descenso significativo de 110 Gpc por debajo del promedio de los cuatro años restantes, 1.842 Gpc.

En el Perú, antes de la puesta en marcha del Proyecto Camisea, la industria del gas no mostraba progreso. Previamente al ingreso en explotación de las reservas de Camisea, esta industria se desarrolló básicamente en el territorio en dos zonas del yacimiento gasífero de Aguaytia, localizado en la Selva central, y en el conjunto de yacimientos de gas natural localizados en la Costa norte (OSINERGMING 2015).

La producción de generación eléctrica en Perú creció en el transcurso del último quinquenio un 5,2 %. Por su parte, la producción de térmicas que utilizan el gas natural como combustible han mantenido en dicho período una participación del 44 %, aporte por encima de 35 % de participación.

Usuarios de gas natural por tipo de clientes 2017



Figura 6 : Usuarios de gas natural por tipo de clientes 2017
Fuente: PROMIGAS

4.4 Visión, Misión, Valores y Código de Ética

4.4.1 Visión

Consolidarnos como una empresa líder para prestación de servicios en el campo de ingeniería de obras civiles, desarrollando y diversificando el portafolio de negocios; caracterizándonos por una alta competitividad, responsabilidad, respeto y eficiencia, que genere confianza y respaldo en nuestros clientes y le permita a la organización una proyección internacional.

4.4.2 Misión

Satisfacer las necesidades de los clientes, superar sus expectativas y las de los trabajadores a través del servicio de ingeniería garantizando altos estándares de calidad, eficiencia y competitividad que le permitan a la organización un crecimiento sostenible, y a la vez contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad y el desarrollo del país.

4.4.3 Código de Ética

- Las y los trabajadores/es de la empresa CONSTRUREDES SAC regimos nuestra acción laboral determinada por los valores éticos y morales, estipulados por la empresa para suministrar servicios de ingeniería en Perú.

- El presente manual tiene como objetivo dar los lineamientos éticos de nuestro accionar diario para el desempeño de las funciones que nos han sido asignadas, sin que esto contradiga de manera alguna el Reglamento Interno de Trabajo y la Legislación peruana vigente, por el contrario, busca complementarlos y fortalecerlos.
- Nuestro código de conducta integra los valores y pilares que la organización defiende y promueve dentro de su ejercicio; para un mejor ambiente laboral y trato adecuado con nuestro cliente externo e interno.
- El presente código integra las pautas y reglas de conducta que nuestro personal debe desarrollar dentro de los parámetros éticos de nuestra organización.
- En los casos que se presenten situaciones de conducta que no estén descritas en el presente Manual y que atenten contra la ética de la organización, los colaboradores o proveedores deben emplear un buen criterio basado en los pilares y valores de la empresa, así mismo, deben comunicar al área de Auditoría, la Subgerencia Administrativa y/o Gerencia General con el fin de ser orientados y definir el accionar de dicha situación.
- La empresa mantendrá habilitado un formulario para comunicar cualquier situación que atente contra la ética de la organización, el nombre de la persona denunciante será otorgado de manera voluntaria y en caso de que se registre se mantendrá en anonimato.
- El link del formulario del canal ético será comunicado y actualizado las veces que se requiera con todo el personal por diferentes medios, tales como charlas, correo electrónico, Whatsapp, entre otros.

- **Pilares**

Profesionalismo:

- Responsabilidad
- Ética

- Eficacia
- Disciplina Compromiso con la Empresa
- Lealtad
- Logróde resultados
- Perseverancia
- Puntualidad

Comunicación Asertiva

- Tiempo indicado
- Manera adecuada
- Perona correcta
- Saber escuchar

Actitud

- Proactiva
- Positiva
- Adaptativa ante el Cambio
- Liderazgo
- Cooperación

Competencias

- Espíritu de superación
- Innovación
- Trabajo en Equipo

• **Valores**

- **Honestidad:** Decir siempre la verdad en la información que suministramos acerca de nuestro trabajo, tanto verbalmente como en informes, documentos o cualquier comunicación que se deba presentar a nivel interno o a terceros.
- **Respeto:** Tener siempre un trato amable y cordial hacia los demás, validando su punto de vista así este sea distinto al propio.
- **Responsabilidad:** Cumplir siempre con las obligaciones, tomar decisiones pensando en el bienestar común y en las consecuencias de estas.

- Integridad: Actuar siempre de manera transparente, recta y coherente con los principios y valores de la empresa.

4.5 Evaluación De La Competencia Y Objetivos A Largo Plazo

4.5.1 Evaluación De La Competencia

- Construedes SAC es una empresa dedicada a la prestación de servicios de ingeniería, construcción de redes de gas para diversos tipos de usuarios en zonas residenciales, multifamiliares, comerciales e industriales, la cual a su vez tiene en la ciudad de Trujillo dos empresas competidoras NAGASCO y P.A. PERU SAC las cuales también se dedican a la masificación de gas en redes externas y redes internas.
- Actualmente NAGASCO cuenta con una estructura Administrativa y Operativa que le permite posicionarse y ofrecer servicios con calidad en Comercialización – Venta del servicio de gas Natural, Construcción y Habilitación de Redes Internas Residenciales y Comercios, Construcción de Redes Externas en Polietileno, Construcción de Redes Externas en Acero, Obras Civiles y Mecánicas y Proyectos Especiales.
- La Dirección de NAGASCO, consciente del compromiso que representa la prestación de servicios de comercialización, construcción de obras civiles y redes para suministro de gas natural, aplica la gestión de calidad basada en el cumplimiento y mejora continua de sus procesos, para: asegurar que se satisfacen oportunamente los requisitos, necesidades y expectativas de nuestros clientes; cumplir los compromisos legales; capacitar al personal; mantener buenas relaciones con clientes, proveedores, trabajadores y demás partes, basadas en el respeto, responsabilidad y seriedad. La empresa cuenta con certificaciones en ISO 9001:2008.
- Por otro lado, la empresa P.A. PERU SAC quienes son una Empresa de Ingeniería, Construcción e Infraestructura de Obras Certificada en ISO 9001, ISO 14001 y OHSAS 18001, Norsok S-006:2003 también dedicada a la construcción y habilitación de redes internas de gas natural busca el desarrollo y crecimiento del país. Garantizando

satisfacción, bienestar a sus clientes y proveedores, a través de un calificado Grupo Humano que cumple con todas las metas previstas acorde a las normas técnicas peruanas vigentes.

4.5.2 Objetivos A Largo Plazo

- Ser reconocidos como una de las mejores empresas de servicios públicos del norte del Perú, por nuestra cercanía con los clientes, la confiabilidad de nuestro servicio y el impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de las regiones donde opera.
- Construredes SAC se proyecta para ser la empresa líder en los servicios de ingeniería ofrecidos, fortaleciendo sus operaciones a nivel nacional, buscando constantemente la satisfacción en el servicio, el respeto al cliente interno, externo y la rentabilidad que permita permanecer, crecer y posicionar la imagen de la organización.
- Construredes SAC, con un enfoque de Sostenibilidad, apunta a propiciar en la región escenarios más equitativos, vivibles y viables a través de un equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental desde sus acciones empresariales.
- Diseñar una estructura empresarial novedosa que permita a la empresa desarrollar e implementar un nuevo plan de desarrollo de mercado, priorizando los sectores de bajos ingresos.
- Incrementar el margen anual de ingresos en los próximos años de manera responsable y proactiva.

-

5. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Matriz FODA

El análisis FODA como instrumento viable para realizar análisis organizacional, en relación con los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de metas. El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa. Las oportunidades constituyen aquellas fuerzas ambientales de carácter externo no controlables por la organización, pero que representan elementos

potenciales de crecimiento o mejoría. Las amenazas son lo contrario de lo anterior, y representan la suma de las fuerzas ambientales no controlables por la organización, pero representan fuerzas o aspectos negativos y problemas potenciales. Las oportunidades y amenazas no sólo pueden influir en la atractivita del estado de una organización; ya que establecen la necesidad de emprender acciones de carácter estratégico, pero lo importante de este análisis es evaluar sus fortalezas y debilidades, las oportunidades y las amenazas y llegar a conclusiones.

Tabla 4: MFODA y Estrategias Específicas

	Fortalezas	Debilidades
	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa Construredes SAC cuenta con un amplio grupo de profesionales con alto grado de preparación los cuales conforman un sólido equipo de trabajo. 2. Durante el año 2018 se logró cumplir la meta de 7 800 instalaciones residenciales en distintos distritos de la ciudad de Trujillo (Flores de Mora, El Porvenir, La Esperanza y urbanizaciones). 3. La alta rentabilidad que genera la empresa. 4. El personal cumple con estándares de calidad y capacitaciones que indican en la norma NTE EM 0.40. 5. Reservas probadas de 12,462 TCP, que cubren la demanda interna y externa de los próximos 40 años 6. La capacidad de procesamiento del gas natural licuado de Melchorita. 7. El área de HSE cumple efectivamente su labor para el cuidado y la seguridad en el trabajo de cada obrero 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retraso en la aprobación de las ventas por la concesionaria genera paralización en las actividades programadas. 2. El personal obrero no se siente satisfecho con la indumentaria que la empresa les otorga, ya que son de mala calidad. 3. Según la muestra de su liquidez tiene un ratio 3.6075 en el cual indica que no se invierte adecuadamente. 4. La empresa Construredes SAC no cuenta con un plan estratégico. 5. El índice de solvencia que tiene la empresa no se muestra favorable
Oportunidades	FO Explote	DO Busque
<ol style="list-style-type: none"> 1. El MEM establece un marco legal normativo en el que se tiene que desarrollar la distribución del gas natural, y el OSINERGMIN vela por el cumplimiento de las normas técnicas, comerciales y ambientales. 2. El PBI mostró un aumento 2,5% en 2017 manteniendo su tendencia ascendente por tercer año consecutivo como consecuencia de 	<p>FO1 Establecer nexos con los entes reguladores y normativos para proponer cambios en la normatividad. F1, O1</p> <p>FO2 Establece nuevo plan de inversión y crecimiento del número de conexiones para los sectores residenciales y comerciales buscando un crecimiento no menor al 15%</p>	<p>DO1 Modificar los procesos de ventas que aseguren el levantamiento de observaciones y poder gestionar su aprobación y ejecución D1, D3, O7</p> <p>DO2 Plan intensivo de información sobre los beneficios económicos del GN en los sectores residenciales y comerciales, elaborar plan de promoción de energía como fuente.</p>

<p>un buen desempeño de la actividad.</p> <p>3. Costos de los productos crecerán levemente y el impacto del poder adquisitivo en la población de bajos recursos serán accesibles, crecimiento del servicio de cobertura geográfica lo que va generar aumento de clientes, adquirir nuevos servicios con equipamiento de última tecnología.</p> <p>4. Los beneficios de optar por este combustible natural es que las familias ahorran 46% en balones de gas y 70% en el consumo de electricidad.</p> <p>5. El uso de gas natural mejora la calidad de vida para la población, es un combustible menos contaminante, más rendidor y abundante que existe en el país suficiente para satisfacer cuarenta años continuos de producción.</p> <p>6. Actualmente más del 50% de la energía eléctrica del país tiene como fuente de generación al gas natural.</p> <p>7. Aumento de la demanda de gas natural de los usuarios residenciales, industriales y vehiculares.</p>	<p>con respecto al promedio de nuevas conexiones.</p> <p>F1, F2, O2, O4, O5, O6, O7</p> <p>FO3 Recuperar e incluir nuevos clientes potenciales y reabrirse a nuevos mercados asesoría con personal de alto grado de preparación.</p> <p>F1, F2, F4, O3, O7</p> <p>FO4 Establecer estrategias publicitarias página web, audio visual en zonas urbanas y rurales y obtención de equipos tecnológicos para la mejora de nuestros servicios.</p> <p>F2, F3, O4, O5, O6</p> <p>FO5 Proporcionar servicios integrales en la distribución y comercialización de gas natural, instalación de tubería de redes externa y internas, brindar servicios de calidad buena, servicios de soporte técnica y crediticia basado en la buena imagen corporativo para ampliar nuestra cobertura de clientes.</p> <p>F1, F5, O3, O4, O6</p>	<p>D4, O3, O4, O5, O6, O7</p> <p>DO3 Implementar nuevos sistemas informativos que permitirán la confiabilidad en el manejo de la información financiera y establecer estrategias para mejorar la inversión.</p> <p>D3, D5, O3</p> <p>DO4 Desarrollar un adecuado control de calidad en la compra de equipos e indumentaria del personal obrero, que cumpla con los estándares de calidad.</p> <p>D2, O3</p>
---	---	---

	Fortalezas	Debilidades
	<ol style="list-style-type: none"> 1. La empresa Construredes SAC cuenta con un amplio grupo de profesionales con alto grado de preparación los cuales conforman un sólido equipo de trabajo. 2. Durante el año 2018 se logró cumplir la meta de 7 800 instalaciones residenciales en distintos distritos de la ciudad de Trujillo (Florenxia de Mora, El Porvenir, La Esperanza y urbanizaciones). 3. La alta rentabilidad que genera la empresa. 4. El personal cumple con estándares de calidad y capacitaciones que indican en la norma NTE EM 0.40. 5. Reservas probadas de 12,462 TCP, que cubren la demanda interna y externa de los próximos 40 años 6. La capacidad de procesamiento del gas natural licuado de Melchorita. 7. El área de HSE cumple efectivamente su labor para el cuidado y la seguridad en el trabajo de cada obrero 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Retraso en la aprobación de las ventas por la concesionaria genera paralización en las actividades programadas. 2. El personal obrero no se siente satisfecho con la indumentaria que la empresa les otorga, ya que son de mala calidad. 3. Según la muestra de su liquidez tiene un ratio 3.6075 en el cual indica que no se invierte adecuadamente. 4. La empresa Construredes SAC no cuenta con un plan estratégico. 5. El índice de solvencia que tiene la empresa no se muestra favorable
Amenazas	FA Confronte	DA Evite
<ol style="list-style-type: none"> 1. Inseguridad legislativa y cambios en reglas actuales interrumpen las inversiones. 2. Cambios en el marco regulatorio, que podría afectar el valor de la tarifa. 3. Retraso en la implementación de nuevas tecnologías para reducir el impacto ambiental 4. Leyes medioambientales vigentes no se cumplen con frecuencia por falta de 	<p>FA1 Focalización de un plan de promoción para las conexiones internas en clientes residenciales en sectores de bajos ingresos. F2, A4</p> <p>FA2 Conservar y mejorar la competitividad de la industria. F2, F3, F7</p> <p>FA3</p>	<p>DA1 Plantear la modificación al reglamento de distribución de GN para promover las conexiones en sectores de bajos ingresos. Penetración en sectores de bajos ingresos con programas de incentivos y subsidios mediante alianzas estratégicas con el estado modificando el reglamento de distribución de GN.</p> <p>D4, A2, A4, A5</p>

<p>mecanismos de control adecuados.</p> <p>5. Conflictos políticos, sociales, ambientales y económicos dentro del Perú.</p> <p>6. Alto porcentaje de la población con nivel adquisitivo y menor capacidad de pago.</p>		<p>DO2 Búsqueda de asociación con organismos del estado y ONGS para ejecutar penetración en los sectores de bajos ingresos. D1, D2, D4, D5, D6</p> <p>DO3</p>
--	--	--

5.2 Balanced Scorecard

Es el primordial instrumento metodológico que traduce la estrategia en un conjunto de medidas de la actuación, las cuales suministran la estructura necesaria para un sistema de gestión y medición. Cada empresa deberá ajustar las perspectivas y, sobre todo, la información que cada una de ellas tendrá, pero la principal importancia recae en que se informen los resultados logrados, no en el número de perspectivas. Aquellos objetivos que no cuentan con una herramienta estandarizada para la generación de sus indicadores, dependen de la interpretación de las personas, y más aún, de la autoevaluación, lo que es altamente peligroso, principalmente porque no hay evidencias que sostengan esos datos, y en consecuencia se consiguen obtener gráficas y estadísticas que no estén acopladas a la realidad. Para concluir, el BSC es un buen vehículo para implementar las decisiones más estratégicas de la organización, de manera que por medio de la evaluación y el seguimiento nos permita contar con la mejor ejecución:

- El BSC ayuda a no perdernos en una infinidad de indicadores que no ayudan a tomar buenas decisiones.
- Nos muestra una buena fotografía de la empresa en campos tan determinantes como el desempeño financiero y comercial; asimismo, en temas críticos para el desempeño futuro de la empresa como el liderazgo de los empleados o el desarrollo de sistemas de información.
- Permite que los directivos puedan hacer seguimiento a los resultados de la planeación estratégica porque muchas veces se puede correr el riesgo de quedarse en el papel.
- Permite una clara comunicación de los objetivos y decisiones de la alta dirección con el resto de la organización.

Objetivos a largo plazo	Estratégica	Indicador	Medidor
<p>Ser reconocidos como una de las mejores empresas de servicios públicos del norte del Perú, por nuestra cercanía con los clientes, la confiabilidad de nuestro servicio y el impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de las regiones donde opera. Construredes SAC se proyecta para ser la empresa líder en los servicios de ingeniería ofrecidos, fortaleciendo sus operaciones a nivel nacional, buscando constantemente la satisfacción en el servicio, el respeto al cliente interno, externo y la rentabilidad que permita permanecer, crecer y posicionar la imagen de la organización.</p>	<p>FO2 Establece nuevo plan de inversión y crecimiento del número de conexiones para los sectores residenciales y comerciales buscando un crecimiento no menor al 15% con respecto al promedio de nuevas conexiones.</p>	<p>Lograr el crecimiento en construcción de redes internas en la ciudad de Trujillo.</p>	<p>N° habilitaciones de servicio.</p>
	<p>FO3 Incluir nuevos clientes potenciales y reabrirse a nuevos mercados, contar con de personal de alto grado de preparación.</p>	<p>Servicio de calidad.</p>	<p>Aplica encuestas.</p>
	<p>DO1 Modificar los procesos de ventas que aseguren el levantamiento de observaciones y poder gestionar su aprobación y ejecución.</p>	<p>Aprobación del levantamiento de observaciones.</p>	<p>Registro de evaluación de medidores.</p>
<p>Construredes SAC, con un enfoque de Sostenibilidad, apunta a propiciar en la región escenarios más equitativos, vivibles y viables a través de un equilibrio entre lo social, lo económico y lo ambiental desde sus acciones empresariales.</p>	<p>DO2 Plan intensivo de información sobre los beneficios económicos del GN en los sectores residenciales y comerciales, elaborar plan de promoción de energía como fuente.</p>	<p>Promover el GN como fuente de energía.</p>	<p>Marketing</p>
<p>Diseñar una estructura empresarial novedosa que permita a la empresa desarrollar e implementar un nuevo plan de desarrollo de mercado, priorizando los sectores de bajos ingresos.</p>	<p>FO2 Establece nuevo plan de inversión y crecimiento del número de conexiones para los sectores residenciales y comerciales buscando un crecimiento no menor al 15% con respecto al promedio de nuevas conexiones.</p>	<p>Lograr el crecimiento en construcción de redes internas en la ciudad de Trujillo.</p>	<p>N° habilitaciones de servicio.</p>
	<p>FO4 Establecer estrategias publicitarias página web, audio visual en zonas urbanas y rurales y obtención de equipos tecnológicos para la mejora de nuestros servicios.</p>	<p>Estrategias publicitarias</p>	<p>Equipos tecnológicos</p>

	FA1 Focalización de un plan de promoción para las conexiones internas en clientes residenciales en sectores de bajos ingresos.	Plan de promoción	Elaborado
Incrementar el margen anual de ingresos en los próximos años de manera responsable y proactiva.	FO2 Establece nuevo plan de inversión y crecimiento del número de conexiones para los sectores residenciales y comerciales buscando un crecimiento no menor al 15% con respecto al promedio de nuevas conexiones.	Plan de inversión sobre el estudio de como masificar el GN en más distritos de la ciudad de Trujillo.	Elaborado
	FA2 Conservar y mejorar la competitividad de la industria.	Competitividad de la industria mejorada	

6. CONCLUSIONES

- ✓ A través del análisis externo PESTE logramos identificar los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos y ecológicos. Dentro de estos factores se encontró lo que representa las oportunidades y amenazas para la empresa:
 - Costos de los productos crecerán levemente y el impacto del poder adquisitivo en la población de bajos recursos serán accesibles, crecimiento del servicio de cobertura geográfica lo que va generar aumento de clientes, adquirir nuevas nuevos servicios con equipamiento de última tecnología.
 - Una de las amenazas más relevante que se identificó son los conflictos sociales, ambientales y económicos dentro del Perú. Los cuales generan cambios y retrasos cada vez que sucede algo en el ámbito político debido a que muchas veces las empresas extranjeras se limitan a invertir en nuestro país.

- ✓ Se realizó el análisis AMOFHIT utilizando los datos de la empresa con respecto a la gerencia, operaciones, recursos humanos, marketing y financiera donde se pudo establecer las fortalezas y debilidades. Dentro de estas se consideró las más importantes para la empresa:
 - Una fortaleza importante y resaltante que se identificó es que la empresa Construredes SAC es que cuenta con un amplio grupo de profesionales con alto grado de preparación los cuales conforman un sólido equipo de trabajo y enfocados netamente en lograr el crecimiento
 - Una de debilidad es que la empresa Construredes SAC no cuenta con un plan estratégico.

- ✓ Se lograron establecer las siguientes estrategias:
 - Establecer nexos con los entes reguladores y normativos para proponer cambios en la normatividad.
 - Establece nuevo plan de inversión y crecimiento del número de conexiones para los sectores residenciales y comerciales buscando un crecimiento no menor al 15% con respecto al promedio de nuevas conexiones.
 - Incluir nuevos clientes potenciales y reabrirse a nuevos mercados, contar

con asesoría con personal de alto grado de preparación.

- Establecer estrategias publicitarias página web, audio visual en zonas urbanas y rurales y obtención de equipos tecnológicos para la mejora de nuestros servicios.
- Proporcionar la distribución y comercialización de gas natural, instalación de tubería de redes externa y internas, brindar servicios de calidad buena, servicios de soporte técnico y crediticio basado en la buena imagen del corporativo para ampliar nuestra cobertura de clientes.
- Modificar los procesos de ventas que aseguren el levantamiento de observaciones y poder gestionar su aprobación y ejecución.
- Plan intensivo de información sobre los beneficios económicos del GN en los sectores residenciales y comerciales, elaborar plan de promoción de energía como fuente.
- Implementar nuevos sistemas informativos que permitirán la confiabilidad en el manejo de la información financiera y establecer estrategias para mejorar la inversión.
- Desarrollar un adecuado control de calidad en la compra de equipos e indumentaria del personal obrero, que cumpla con los estándares de calidad.
- Focalización de un plan de promoción para las conexiones internas en clientes residenciales en sectores de bajos ingresos.
- Conservar y mejorar la competitividad de la industria.
- Plantear las modificaciones al reglamento de distribución de GN para promover las conexiones en sectores de bajos ingresos. Penetración en sectores de bajos ingresos con programas de incentivos y subsidios mediante alianzas estratégicas con el estado modificando el reglamento de distribución de GN.
- Búsqueda de asociación con organismos del estado y ONGS para ejecutar penetración en los sectores de bajos ingresos.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Recomendamos emplear una estrategia de expansión de mercado en función de la mejora del servicio ofrecido. Los instrumentos adecuados para esta situación son la estrategia de penetración de mercado y el progreso del servicio.

- ✓ Realizar las inversiones focalizadas hacia el desarrollo del mercado a través de infraestructura en los sectores de bajos ingresos, para los hogares y el sector comercial con mayor intensidad, fortaleciendo el acercamiento con los usuarios con especialistas sociales quienes identificaran las zonas de mayor y mejor adaptabilidad al consumo de gas natural.

- ✓ Para lograr una eficiencia y reducción de gastos operativos se deberán optimizar la asignación de recursos a las áreas de mantenimiento y edificaciones de nuevas redes, mediante el uso de mejor tecnología para la prevención de daños y detección de fallas con la finalidad de evitar la interrupción del suministro de gas natural.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

8.1 Bibliografía:

- Álvarez, J. (2011), *Planeamiento Estratégico, Plan de Desarrollo Concentrado y Plan Operativo*, (1era Edición) -Perú: @Instituto Pacifico S.A.C.
- Cáceres , L. (1999), *El Gas Natural*, (1era Edición)- Lima- Perú: Grupo S.R.L.
- Cáceres, L. (2000), *El Gas Natural*, (2era Edición)- Lima- Perú: Grupo S.R.L.
- Arthur A. & Jr. - A.J. Strickland III (2004), *Administración Estratégica Textos y Casos*,(13 era Edición), México: McGraw-Hill Companies.
- García, R. (1998), *Sistema de Suministros de Agua Caliente y Calefacción*, (1era Edición), México: Limusa.
- Douglas M. (1987), *Tecnología del Gas Natural*, (1era Edición)- México: Barcelona: Marcombo.
- Hermida,J., Serra, R. & Kastika, E. *Administración y Estrategia un Enfoque Competitivo y Emprendedor*, (2da edición) : Machhi.
- Henry, J. & Voyer, J. (1997), *Proceso Estratégico Concepto, Conceptos, Contextos y Casos*, (1era Edición), México: Prentice- Hall.
- Steiner, G. (1984), *Planificación Estratégica*, (2da edición) México: Continental.
- D' Alessio Ipiza, F.(2015). *El Proceso Estratégico: Un enfoque de gerencia* (3era edición). (E. López Sánchez, Ed.) Lima, Perú: PEARSON.

9. ANEXOS

ANEXO N° 01: PBI PERUANO POR SECTORES

PRODUCTO BRUTO INTERNO (PBI) PERUANO POR SECTORES - VARIACIÓN ANUAL					
Sector	2013	2014	2015	2016	2017
Agropecuario	2,7 %	1,6 %	3,5 %	2,7 %	2,8 %
Pesca	24,8 %	(27,9 %)	15,9 %	(10,1 %)	4,7 %
Minería e hidrocarburos	4,9 %	(0,9 %)	9,5 %	16,3 %	3,2 %
Manufactura	5,0 %	(3,6 %)	(1,5 %)	(1,4 %)	(0,2 %)
Electricidad y agua	5,4 %	4,9 %	5,9 %	7,3 %	1,1 %
Construcción	9,0 %	1,9 %	(5,8 %)	(3,1 %)	2,3 %
Comercio	5,9 %	4,4 %	3,9 %	1,8 %	1,0 %
Otros servicios	6,5 %	6,0 %	5,0 %	4,3 %	3,2 %
Producto bruto interno - PBI	5,8 %	2,4 %	3,3 %	4,0 %	2,5 %

Fuente: BCRP

ANEXO N° 02: PBI ACTIVIDADES ECONÓMICAS, POR AÑOS

Departamentos	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016P/	2017E/
Amazonas	50,624	54,746	58,778	72,175	72,631	74,047	123,764	177,586	98,490	88,247	75,729
Ancash	8,619,875	9,137,495	8,674,642	8,025,809	7,622,989	9,049,447	9,160,733	7,018,227	8,312,787	8,707,439	9,454,679
Apurímac	519,049	301,860	173,835	97,793	100,306	101,725	103,586	113,566	274,717	3,860,096	5,194,003
Arequipa	4,528,459	5,586,573	5,416,778	5,755,318	5,767,704	5,572,085	5,449,447	4,715,855	5,542,767	10,926,200	11,591,334
Ayacucho	377,534	564,885	767,312	814,887	841,869	864,482	1,088,076	1,054,444	1,210,145	1,200,211	1,276,551
Cajamarca	2,489,275	3,236,611	3,789,024	3,398,102	3,362,234	3,562,303	3,109,306	2,716,987	2,566,107	2,243,076	2,246,682
Cusco	3,668,080	3,855,362	5,497,076	6,478,907	7,884,271	7,521,200	9,886,602	9,899,652	10,235,089	10,764,206	10,397,420
Huanavelica	650,971	712,184	667,741	663,645	651,803	619,384	633,814	663,292	547,962	434,503	400,435
Huánuco	251,053	269,936	234,735	308,606	271,396	283,239	338,668	326,856	460,860	494,922	539,462
Ica	880,695	1,229,108	1,163,598	1,376,602	1,634,296	1,739,251	2,074,575	2,272,185	2,401,330	2,406,047	2,612,143
Junín	1,618,201	1,859,577	1,746,142	1,797,727	1,683,039	1,783,176	1,782,778	2,945,393	4,571,670	4,156,981	4,475,102
La Libertad	2,626,063	2,845,928	2,625,509	2,412,045	2,382,262	2,708,014	2,535,696	2,425,129	2,466,791	2,246,230	2,225,250
Lambayeque	17,853	20,046	20,904	24,312	25,262	25,213	33,229	34,371	32,730	32,528	32,629
Lima	2,976,009	3,304,899	2,443,594	2,919,771	3,235,297	3,146,370	3,449,216	3,741,500	3,800,679	3,665,383	3,657,309
Loreto	2,425,883	2,479,572	2,466,853	2,602,702	2,018,047	2,154,197	2,254,573	2,397,302	1,942,519	798,980	1,042,494
Madre de Dios	989,015	958,364	1,023,665	1,116,187	1,314,597	744,292	975,072	614,920	987,882	1,236,589	942,681
Moquegua	2,988,110	3,160,090	3,241,596	3,099,916	2,542,966	2,668,122	2,667,579	2,699,370	2,766,162	2,515,800	2,361,415
Pasco	4,191,060	4,002,855	3,608,945	3,177,756	3,028,907	3,116,021	2,974,274	3,137,784	3,162,028	3,249,965	3,177,303
Piura	2,207,152	2,370,982	2,680,147	2,708,889	2,793,941	2,444,605	2,213,056	2,961,364	2,391,380	2,116,644	1,892,751
Puno	787,832	861,322	809,678	718,192	681,540	670,220	701,425	683,815	651,233	907,242	923,072
San Martín	33,258	32,657	33,486	38,377	40,361	39,461	39,679	39,974	39,818	38,912	39,003
Tacna	2,493,707	2,091,348	2,025,638	2,200,018	2,154,136	1,984,746	2,026,240	2,184,787	2,774,253	2,459,190	2,244,990
Tumbes	208,968	389,955	452,524	555,713	318,786	382,074	329,167	379,433	358,169	275,869	272,078
Ucayali	293,522	275,059	287,846	237,071	321,523	408,353	353,592	240,263	342,396	251,693	254,462
Valor Agregado Bruto	45,892,248	49,601,414	49,910,046	50,600,520	50,750,163	51,662,027	54,304,147	53,444,055	57,937,964	65,076,953	67,328,977

ANEXO N° 03: Estado financiero anual individual del año 2017 (En miles de dólares americanos).

Estado Financiero Anual Individual del Año 2017 (En miles de dólares americanos)

TRANSPORTADORA DE GAS DEL PERU S.A. - TGP			
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA / STATEMENT OF FINANCIAL POSITION		31/12/2017	31/12/2016
1DT001	Activos/		
1DT004	Activos Corrientes/		
1D0109	Efectivo y Equivalentes al Efectivo/	125,067	86,480
1D0114	Otros Activos Financieros/	0	0
1D0121	Cuentas por Cobrar Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar/	61,171	63,924
1D0103	Cuentas por Cobrar Comerciales/	55,967	53,929
1D0104	Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas/	0	0
1D0105	Otras Cuentas por Cobrar/	5,204	9,995
1D0107	Anticipos/	0	0
1D0106	Inventarios/	15,389	14,968
1D0112	Activos Biológicos/	0	0
1D0117	Activos por Impuestos a las Ganancias/	0	12,328
1D0113	Otros Activos no Financieros/	10,091	7,059
1D0122	Activos Corrientes Distintos al Efectivo Pignorados como Garantía Colateral/	0	0
1D0118	Total Activos Corrientes Distintos de los Activos no Corrientes o Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenidos para la Venta o para Distribuir a los Propietarios/	211,718	184,759
1D0115	Activos no Corrientes o Grupos de Activos para su Disposición Clasificados como Mantenidos para la Venta o como Mantenidos para Distribuir a los Propietarios/	1,445	4,362
1D01ST	Total Activos Corrientes/	213,163	189,121
1D03ST	Total Pasivos Corrientes/	71,833	52,425
1DT007	Pasivos No Corrientes/		
1D0401	Otros Pasivos Financieros/	1,087,231	1,080,318
1D0411	Cuentas por Pagar Comerciales y Otras Cuentas por Pagar/	86,237	98,393
1D0407	Cuentas por Pagar Comerciales/	0	0
1D0402	Cuentas por Pagar a Entidades Relacionadas/	0	0
1D0408	Otras Cuentas por Pagar/	86,237	98,393
1D0403	Ingresos Diferidos/	0	0
1D0409	Provisión por Beneficios a los Empleados/	0	0
1D0406	Otras Provisiones/	0	0
1D0404	Pasivos por Impuestos Diferidos/	0	0
1D0412	Pasivos por Impuestos Corrientes, no Corriente/	0	0
1D0410	Otros Pasivos no Financieros/	0	0
1D04ST	Total Pasivos No Corrientes/	1,173,468	1,178,711
1D040T	Total Pasivos/	1,245,301	1,231,136
1DT003	Patrimonio/		

1D01ST	Total Activos Corrientes/	213,163	189,121
1DT005	Activos No Corrientes/		
1D0217	Otros Activos Financieros/	0	0
1D0221	Inversiones en Subsidiarias, Negocios Conjuntos y Asociadas/	0	0
1D0219	Cuentas por Cobrar Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar/	0	0
1D0201	Cuentas por Cobrar Comerciales/	0	0
1D0202	Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas/	0	0
1D0203	Otras Cuentas por Cobrar/	0	0
1D0220	Anticipos/	0	0
1D0222	Inventarios/	0	0
1D0216	Activos Biológicos/	0	0
1D0211	Propiedades de Inversión/	0	0
1D0205	Propiedades, Planta y Equipo/	40,968	38,130
1D0206	Activos Intangibles Distintos de la Plusvalía/	1,331,445	1,404,534
1D0207	Activos por Impuestos Diferidos/	9,869	29,061
1D0223	Activos por Impuestos Corrientes, no Corrientes/	0	0
1D0212	Plusvalía/	0	0
1D0208	Otros Activos no Financieros/	0	0
1D0224	Activos no Corrientes Distintos al Efectivo Pignorados como Garantía Colateral/	0	0
1D02ST	Total Activos No Corrientes/	1,382,282	1,471,725
1D020T	TOTAL ACTIVOS/	1,595,445	1,660,846
1DT002	Pasivos y Patrimonio/		
1DT006	Pasivos Corrientes/		

1D0701	Capital Emitido/	208,300	208,300
1D0702	Primas de Emisión/	0	0
1D0703	Acciones de Inversión/	0	0
1D0711	Acciones Propias en Cartera/	0	0
1D0712	Otras Reservas de Capital/	41,660	41,660
1D0707	Resultados Acumulados/	100,184	179,750
1D0708	Otras Reservas de Patrimonio/	0	0
1D07ST	Total Patrimonio/	350,144	429,710
1D070T	TOTAL PASIVOS Y PATRIMONIO/	1,595,445	1,660,846

ANEXO N° 4: Entrevista para conocer las oportunidades y amenazas de Contruredes SAC

Para identificar las oportunidades y amenazas de la empresa CONSTRUREDES SAC, se contó con la participación de 3 personas, incluye: Gerencia. Se llevó a cabo el día sábado 9 de enero del presente año, a horas 10 am.

PARTICIPANTES:

GERENCIA

1. Angel Rafael Núnjar Tapia (GERENTE GENERAL)
2. Hernando Isaac Cueto Oviedo (GERENTE DE OPERACIONES EN REDES INTERNAS)
3. Robert Eduardo Graus Peláez (COORDINADOR DE INTALACIONES REDES INTERNAS)

- Angel Rafael Núnjar Tapia (GERENTE GENERAL)

Tesistas: Buen día, Ing° Angel Rafael Núnjar; para empezar con la entrevista, es importante recalcar que la empresa CONSTRUREDES S.A.C. lleva mucho tiempo en el servicio de instalaciones y abastecimiento de gas natural domiciliario y comercial, es por ello que constantemente va a estar sujeta a oportunidades y amenazas ¿Cuáles considera usted, que son estas oportunidades y amenazas?

Ing° Angel Rafael Núnjar: Buenos días. Exacto; viéndolo de la mejor manera, estas oportunidades y amenazas será el propulsor que nos permita crecer y ampliar nuestro mercado gracias a la gran demanda que se puede observar debido a que cada vez más ciudadanos quieren contar con este servicio natural. Como oportunidad, CONSTRUREDES SAC puede ampliar sus conexiones externas e internas en toda la ciudad de Trujillo y sus alrededores. Que es a lo que nos proyectamos como empresa.

Tesistas: ¿Por qué considera esa una oportunidad para CONSTRUREDES S.A.C.?

Ing° Angel Rafael Núnjar: Bueno, porque eso nos permitiría brindar servicios de abastecimiento de gas natural a más domicilios, a restaurantes e incluso a centros comerciales y también poder incursionar incluso en otros sectores, Además de poder ampliar nuestro mercado a otras ciudades y regiones del Perú por la gran demanda del servicio básico, como es el gas natural.

Tesistas: ¿Y qué nos dice de las amenazas para la empresa?

Ing° Angel Rafael Núnjar: Considero que dos son las amenazas que podrían poner en riesgo a nuestra empresa. Primero, los cambios de políticas y/o cambios y reglas vigentes que pueden generarse por las entidades que supervisan los trabajos relacionados con el gas, esto retrasaría también las inversiones; luego, los sindicatos están ganando notoriedad y poder en las empresas.

Tesistas: Teniendo ya su apreciación sobre las oportunidades y amenazas de CONSTRUREDES SAC; ¿desea acotar algo más, Ing° Angel?

Ing° Angel Rafael Núnjar: Desde mi perspectiva, esas son las principales oportunidades y amenazas que tiene nuestra empresa.

- Hernando Isaac Cueto Oviedo (GERENTE DE OPERACIONES EN REDES INTERNAS)

Tesistas: Buen día, Ing° Hernando Cueto; para empezar con la entrevista, es importante recalcar que la empresa CONSTRUREDES S.A.C lleva mucho tiempo en el servicio de instalaciones y abastecimiento de gas natural domiciliario y comercial, es por ello que constantemente va a estar sujeta a oportunidades y amenazas ¿Cuáles considera usted, que son estas oportunidades y amenazas?

Ing° Hernando Cueto: Buenos días. CONSTRUREDES SACes una empresa que ha crecido notablemente. Este crecimiento trae ventajas y desventajas. Dentro de las oportunidades, destaco a la necesidad de las personas de bajos recursos por tener la construcción de viviendas antiguas, no han tenido oportunidad de modificar sus techos o sus paredes de adobe como se observa en las zonas más alejadas del centro de Trujillo.

Tesistas: ¿Por qué considera esa una oportunidad para CONSTRUREDES S.A.C.?

Ing° Hernando Cueto: Porque con el pasar de los años, existe un incremento de procedimientos constructivos puestos en marcha por los habitantes de Trujillo y de la periferia metropolitana, debido a que están trabajando en la construcción o pequeñas remodelaciones de sus propias viviendas de acuerdo a su economía; esto genera para la empresa una oportunidad laboral. Haciendo contacto directo con los propietarios, CONSTRUREDES S.A.C. busca brindar un trabajo de calidad en los servicios de instalación de gas natural y tratar de cumplir al 100 % con los parámetros y reglamentos que establecen las normas técnicas, pero a la vez ajustarnos también al tipo de vivienda con las que cuentan las personas de bajos recursos. De esta manera no sólo se garantiza un óptimo desarrollo del proceso constructivo de instalación en la vivienda, sino que se evitaría posteriores fallas con el servicio realizando trabajos de calidad.

Tesistas: ¿Y qué nos dice de las amenazas para la empresa?

Ing° Hernando Cueto: Considero una amenaza sobre todo en los sectores donde actualmente se está trabajando, que es Florencia de Mora, El Porvenir y La Esperanza, el tema de las lluvias que consigo traen huaycos, como se ha visto anteriormente ocasionan desastres lo cual sería un retraso muy fuerte para los trabajos y también generaría un elevado costo de reparación de las redes que se podrían ver afectadas

por este fenómeno natural, esperar a reconstrucción de las viviendas que serían afectadas, la recuperación económica de las familias para que puedan volver a contar y utilizar el servicio generaría pérdidas económicas fuertes en la empresa también.

Tesistas: Teniendo ya su apreciación sobre las oportunidades y amenazas de CONSTRUREDES S.A.C; ¿desea acotar algo más, Ing° Hernando?

Ing° Hernando Cueto: Considero que esos dos puntos antes mencionados, representan las oportunidades y amenazas que tendría CONSTRUREDES S.A.C durante el desarrollo de sus actividades constructivas y de prestación de servicios.

- Robert Eduardo Graus Peláez (COORDINADOR DE INTALACIONES REDES INTERNAS)

Tesistas: Buen día, Ing. Robert Graus; para empezar con la entrevista, es importante recalcar que la empresa CONSTRUREDES S.A.C. lleva mucho tiempo en el servicio de instalaciones y abastecimiento de gas natural domiciliario y comercial, es por ello que constantemente va a estar sujeta a oportunidades y amenazas ¿Cuáles considera usted, que son estas oportunidades y amenazas?

Ing. Robert Graus: Buenos días. CONSTRUREDES S.A.C. es una empresa que ha crecido notablemente. Este crecimiento trae ventajas y desventajas. Dentro de las oportunidades, destaco al crecimiento de la población y por ende de construcción de viviendas nuevas en los alrededores de Trujillo y su necesidad por contar con un servicio básico como es el gas natural a bajo costo.

Tesistas: ¿Por qué considera esa una oportunidad para CONSTRUREDES S.A.C?

Ing° Robert Graus: Porque este rubro ampliaría el mercado de la empresa y de esta manera, lograríamos insertarnos en cada vez más familias. Así mismo los asesores comerciales capacitados podrían acercarse a cada vivienda que está en construcción y darle una orientación de cómo sería una vivienda apta para que pueda tener más facilidades de que se le instale el servicio. Entonces en ese momento realizar la venta para realizar la instalación y de esta manera generar que las instalaciones internas en zonas por donde ya han construido y ya cuentan con el servicio se sigan ejecutando y la producción esté siempre en marcha.

Tesistas: ¿Y qué nos dice de las amenazas para la empresa?

Ing. Robert Graus: Considero que los conflictos de corrupción por porque nuestro país suele atravesar lastimosamente representar una amenaza para la empresa. Debido a que paraliza las inversiones para realizar las investigaciones y también las empresas extranjeras que apuestan por el Perú con ánimos de aportar nuevas tecnologías deciden ya no invertir hasta que pase o se esclarezca todo y en el peor de los casos decidan ya no invertir en nuestro país y nuestras empresas.

Tesistas: Teniendo ya su apreciación sobre las oportunidades y amenazas de CONSTRUREDES S.A.C; ¿desea acotar algo más, Ing. Robert Graus?

Ing. Robert Graus: Hoy en día CONSTRUREDES S.A.C tiene como misión atender la demanda de manera eficiente del servicio de instalaciones residenciales y comerciales de los ciudadanos; pero como empresas debemos tener siempre presente las oportunidades y amenazas a que nos vemos sujetos, pues no podríamos fijar un horizonte al que esté orientado nuestra empresa. Es por ello, que es ideal tener claro los dos puntos antes mencionados sobre oportunidades y amenazas.

ANEXO 5: Encuesta para conocer debilidades y fortalezas.

DEBILIDADES

Nombre: Nicolas Roldy Delgado Espinosa

Cargo: Previsionista del campo HSE

?Qué es debilidad?

- Son los puntos débiles de la empresa
- Es lo que de alguna manera no le permite a la empresa llegar a sus metas
- Son factores internos que retrasan los procesos

?Cuáles son las debilidades e la empresa Construredes Sac?

Los trabajadores operan en y trabajan de cumplir al máximo con la seguridad en el trabajo que siempre participan en el trabajo pues en las duras y largas jornadas

FORTALEZAS

Nombre: Nicolas Roldy Delgado Espinosa

Cargo: Previsionista del campo HSE

?Qué fortaleza?

- Es lo que la empresa hace bien o lo que tiene que la hace fuerte con respecto a la competencia
- Son los puntos fuertes de la empresa
- Características propias de la empresa que le favorecen al logro de objetivos
- Conjunto de fortalezas constituye una ventaja competitiva para la empresa

?Cuáles son las fortalezas de la empresa Construredes Sac?

El personal obrero y tecnico inteligente están cumpliendo con los estándares y normativas que se han establecido para instalaciones que se manejan en el campo HSE que es un gran fortaleza para la empresa

DEBILIDADES

Nombre: Nel Walter Peña López

Cargo: Supervisor Redes Internas

¿Qué es debilidad?

- Son los puntos débiles de la empresa
- Es lo que de alguna manera no le permite a la empresa llegar a sus metas
- Son factores internos que retrasan los procesos

¿Cuáles son las debilidades e la empresa Construredes Sac?

Las carencias de gases del poquito este reduciendo los nuevos cables que se encuentran gasificados debido a que hay muchos ventos observados por gases comerciales

FORTALEZAS

Nombre: Nel Walter Peña López

Cargo: Supervisor Redes Internas

¿Qué fortaleza?

- Es lo que la empresa hace bien o lo que tiene que la hace fuerte con respecto a la competencia
- Son los puntos fuertes de la empresa
- Características propias de la empresa que le favorecen al logro de objetivos
- Conjunto de fortalezas constituye una ventaja competitiva para la empresa

¿Cuáles son las fortalezas de la empresa Construredes Sac?

El equipo de trabajo con el que cuenta la empresa CONSTRUREDÉS SAC es experimentado en el área del gas natural

DEBILIDADES

Nombre:

Cristian Souza Valles.

Cargo:

Técnico Instalador I&I

¿Qué es debilidad?

- Son los puntos débiles de la empresa
- Es lo que de alguna manera no le permite a la empresa llegar a sus metas
- Son factores internos que retrasan los procesos

¿Cuáles son las debilidades e la empresa Construredes Sac?

✓ La empresa no está brindando las facilidades adecuadas a la supervisión, lo que ocasiona a veces que no se logren supervisar todas las construcciones del R-I

FORTALEZAS

Nombre:

Cristian Souza Valles.

Cargo:

Técnico Instalador I&I

¿Qué fortaleza?

- Es lo que la empresa hace bien o lo que tiene que la hace fuerte con respecto a la competencia
- Son los puntos fuertes de la empresa
- Características propias de la empresa que le favorecen al logro de objetivos
- Conjunto de fortalezas constituye una ventaja competitiva para la empresa

¿Cuáles son las fortalezas de la empresa Construredes Sac?

✓ En el área de logística la empresa se encuentra bien organizada de manera que si se hace un requerimiento siempre está lo más pronto posible para que no se desenga al proceso de producción.

DEBILIDADES

Nombre: Yabaira Loyola Avila.

Cargo: SUPERVISORA R. I.

¿Qué es debilidad?

- Son los puntos débiles de la empresa
- Es lo que de alguna manera no le permite a la empresa llegar a sus metas
- Son factores internos que retrasan los procesos

¿Cuáles son las debilidades e la empresa Construredes Sac?

• En el Area Sistema de Opicina en repetidas ocasiones han habido cruces en el sistema de las Construcciones y programaciones, por lo tanto cambiaría también con debilidad que este fenómeno le afecta a la empresa.

FORTALEZAS

Nombre: Yabaira Loyola Avila.

Cargo: SUPERVISORA R. I.

¿Qué fortaleza?

- Es lo que la empresa hace bien o lo que tiene que la hace fuerte con respecto a la competencia
- Son los puntos fuertes de la empresa
- Características propias de la empresa que le favorecen al logro de objetivos
- Conjunto de fortalezas constituye una ventaja competitiva para la empresa

¿Cuáles son las fortalezas de la empresa Construredes Sac?

• Los Trabajadores apoyan e ayudan a tratar de cumplir al máximo en la seguridad en el trabajo, pues siempre participan en charlas y analisis dadas sus FOP's.

DEBILIDADES

Nombre: Edgar Joel Ruiz Prado

Cargo: Programador de Redes internas.

¿Qué es debilidad?

- Son los puntos débiles de la empresa
- Es lo que de alguna manera no le permite a la empresa llegar a sus metas
- Son factores internos que retrasan los procesos

¿Cuáles son las debilidades e la empresa Construredes Sac?

La empresa Construredes sac no cuenta con un plan estrategico adecuado en Redes Externas ni Redes Internas. Seria ideal de ya se pudiera contar con uno ya que es una empresa grande y lo necesita.

FORTALEZAS

Nombre: Edgar Joel Ruiz Prado

Cargo: Programador de Redes Internas

¿Qué fortaleza?

- Es lo que la empresa hace bien o lo que tiene que la hace fuerte con respecto a la competencia
- Son los puntos fuertes de la empresa
- Características propias de la empresa que le favorecen al logro de objetivos
- Conjunto de fortalezas constituye una ventaja competitiva para la empresa

¿Cuáles son las fortalezas de la empresa Construredes Sac?

Considero que la empresa tiene como fortaleza que cumple con las metas mensuales que se propone.