

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE INGENIERÍA
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE INGENIERÍA INDUSTRIAL



**Diagnóstico estratégico para la empresa Serjes Corporation
S.A.C., Chimbote – 2023**

Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial

Autor:

Torres Aponte, Margarita Haydee

Asesor:

Paredes Campos, Juan

ORCID: 0000-0002-5343-9207

CHIMBOTE - PERÚ

2023

Índice

Tema	Página
Índice	i
Palabras clave – Línea de investigación	ii
Constancia de originalidad	iii
Título de la investigación	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción	1
Metodología	13
Resultados	16
Análisis y discusión	28
Conclusiones	29
Recomendaciones	30
Agradecimientos	31
Referencias bibliográficas	32
Anexos y apéndices	37

Índice de tablas

Tabla 1 <i>EVALUACIÓN INTERNA AMOFHIT</i>	15
Tabla 2 <i>Evaluación externa PESTEC</i>	19
Tabla 3 <i>Matriz FODA</i>	22
Tabla 4 <i>Matriz PEYEA de la empresa Metal mecánica SERJES Corporation</i>	25
Tabla 5 <i>Cuadro de coordenadas</i>	26
Tabla 6 <i>Matriz de decisión</i>	28

Índice de gráficos

Gráfico 1 <i>Gráfico de la Matriz PEYEA</i>	26
Gráfico 2 <i>Matriz de la gran estrategia (GE)</i>	27

Palabras clave

Tema	Diagnóstico estratégico
Especialidad	Ingeniería Industrial

Keywords

Topic	Strategic diagnosis
Speciality	Industrial engineering

Línea de investigación OCDE

Basados en OCDE, Resolución N° 4201-2019-USP/CU

Línea	Gestión de organizaciones
Área	Ingeniería, Tecnología
Sub área	Otras ingeniería y tecnologías
Disciplina	Ingeniería Industrial



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "**Diagnóstico estratégico para la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote - 2023**" del (a) estudiante: **TORRES APONTE MARGARITA HAYDEE**, identificado(a) con Código N° **1114100384**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **19%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 03 de enero de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MÁRTINEZ CARRIÓN
VICERRECTOR



TITULO

**Diagnóstico estratégico para la empresa Serjes Corporation S.A.C.,
Chimbote – 2023**

Resumen

La investigación tuvo por finalidad conocer el diagnóstico actual de la empresa Serjes Corporation S.A.C. de la ciudad de Chimbote del distrito de Santa, en el año 2023. Esto permitió establecer la misión, visión y valores, así como también realizar la evaluación externa PESTEC, la evaluación interna AMOFHIT, la matriz FODA y formular estrategias para arreglar matices interiores y exteriores de la empresa. Fue descriptiva la pesquisa, con un diseño no experimental de forma transversal. Esto se debió a que la investigación estuvo orientada a la planificación estratégica con la finalidad de evaluar y analizar factores externos e internos, proponiendo estrategias que pudieran posicionar a la entidad en el mercadillo con beneficio competitivo. El resultado que se halló fue que Serjes Corporation tiene debilidades significativas y carece de fortalezas. Enfrenta dificultades para controlar amenazas externas y no aprovecha oportunidades. Se requieren estrategias para una gestión óptima y crecimiento. En conclusión, un diagnóstico acertado no solo pone en ventaja competitiva a la empresa; si no que ayuda a consolidarse como tal, lo cual promueve una cultura organizativa robusta, respaldada por una clara visión y misión, contribuyendo así al logro de los objetivos empresariales.

Abstract

The purpose of the investigation was to know the current diagnosis of the company Serjes Corporation S.A.C. of the city of Chimbote in the district of Santa, in the year 2023. This made it possible to establish the mission, vision and values, as well as carry out the PESTEC external evaluation, the AMOFHIT internal evaluation, the SWOT matrix and formulate strategies to improve internal aspects . and external to the company. The research was descriptive, with a non-experimental cross-sectional design. This was due to the fact that the research was oriented towards strategic planning with the purpose of evaluating and analyzing external and internal factors, proposing strategies that can position the company in the market with a competitive advantage. The result that was found was that Serjes Corporation has significant weaknesses and lacks strengths. Faces difficulties in controlling external threats and does not take advantage of opportunities. Strategies are required for optimal management and growth. In conclusion, a confirmed diagnosis not only gives the company a competitive advantage; but rather helps to consolidate itself as such, which promotes a robust organizational culture, supported by a clear vision and mission, thus contributing to the achievement of business objectives.

Introducción

Ortega (2021) en su indagación, se propuso determinar la relación entre el planeamiento táctico y el desempeño mercantil en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) de la fábrica metalmeccánica en el lugar de Los Olivos. El enfoque principal consistió en demostrar que el accionamiento de un proyecto estratégico puede mejorar el desempeño empresarial y hacer que una empresa sea más competitiva. Se ejecutó una evaluación de diseño correlacional para examinar la conexión entre las variables del planeamiento estratégico y el desempeño mercantil, permitiendo así medir el grado de asociación entre ambas. La investigación se realizó en un grupo de empresas y tuvo un enfoque no experimental, lo que significa que no se establecieron grupos de comparación adicionales. El estudio fue aplicado a una población 110 PYMES, y el autor identificó la causa raíz elemental por la cual las empresas no están dispuestas a implementar la planeación estratégica. Como resultado, el escritor determinó que las compañías que operan con un enfoque estratégico muestran una conexión beneficiosa entre el rendimiento mercantil y los objetivos organizativos. Estas empresas cuentan con objetivos precisos y ambicionan a crecer en el futuro en un mercadillo cada vez más desafiante. (Ortega, 2023).

Caicedo y Maxe (2021) En su investigación, se planteó el objetivo de resolver cómo la planeación estratégica restablece la escala competitiva de la unidad metalmeccánica. Se centró en formular un plan estratégico que abarcara acciones relacionadas al marketing, bienes, contaduría y propuestas para el área de desarrollo e investigación. Se emplearon herramientas de ingeniería industrial, como cuestionarios, guías de entrevistas y listas de verificación, para evaluar la competitividad inicial de la empresa. Se realizó la investigación mediante un esquema experimental aplicado, con un enfoque explicativo. La población de estudio consistió en 6 trabajadores y se identificaron 12 factores clave de éxito como muestra. Como resultado, el autor observó una mejora del 18% en el lado competitivo de la metalmeccánica, logrando alcanzar un porcentaje de los objetivos de plazo reducido. Esto permitió fortalecer el área comercial y el servicio postventa. Los autores concluyeron que la planificación estratégica posibilitó un enfoque a cinco años con un Valor Actual Neto (VAN) y una

Tasa Interna de Retorno (TIR) positivos, lo que contribuyó a una mayor seguridad financiera que influyó en la competitividad media. Además, se observó un alce en la productividad del proceso productivo de la organización, pasando de 0.4565 (antes de la implementación) a 0.8456 (después de la implementación), según el análisis estadístico realizado con SPSS 22. Además, se determinó que la media de la eficacia aumentó de 0.7153 a 0.9548 según los resultados presentados. (Calcedo & Maxe, 2021).

Fabián y Segura (2021) En su investigación, se examinó la empresa Arin Lima con el objeto de estipular cómo la implementación del ciclo PHVA puede incrementar la productividad en su proceso productivo. Se puso énfasis en mejorar la eficiencia de un proceso crucial en la compañía, utilizando herramientas de ingeniería industrial como el diagrama de Ishikawa y el de Pareto para descubrir el problema primordial y sus causas fundamentales. La exploración se realizó mediante un estudio aplicado con un diseño cuasi experimental. Como resultado, en las medias de productividad del proceso de Casting de la empresa Arin S.A, el autor observó un avance, aumentando del 46% (antes de la mejora) al 85% (después de la mejora) con el rendimiento del ciclo PHVA. Además, se encontró que la media de la productividad del proceso de distribución de la empresa incrementó de 0.4565 (antes de la implementación) a 0.8456 (después de la implementación), según el análisis estadístico realizado con SPSS 22. También se identificó que la media de eficacia aumentó de 0.7153 a 0.9548, según los resultados presentados por el autor.(Fabián & Segura, 2021).

Herrera V y Matos J (2022), Se realizó un estudio con el fin de crear el procedimiento para aplicar la planificación estratégica y el desarrollo del Balanced ScoreCard en una compañía de montaje de servicios médicos en Lima en 2020. Los resultados mostraron que un proceso secuencial de cuatro fases permitió detectar elementos importantes, estrategias y definir metas estratégicas junto con acciones empresariales. Se emplearon diversas herramientas de análisis, como las cinco fuerzas de Porter, el análisis PESTEL+C, el análisis AMOFHIT, el análisis FODA, el análisis EFE y EFI, el cuadrante EFE-EFI, la matriz de combinación FODA y la metodología

del Balanced ScoreCard. En conclusión, se confirmó la hipótesis alternativa de que el desarrollo del Balanced ScoreCard, siguiendo la metodología propuesta, permitió poner en efecto el planeamiento estratégico en una unidad de servicios de montaje del sector salud en Lima en el año 2020. Esto proporcionó a la empresa una mayor capacidad para enfrentar los desafíos y aumentar su supervivencia y éxito en un entorno empresarial altamente incierto y cambiante (Herrera & Matos, 2021).

Silva (2022) realizó una investigación cuyo objetivo era estipular el vínculo entre el presupuesto de las Micro y Pequeñas Empresas textiles del emporio comercial de Gamarra y el planeamiento estratégico. Se utilizó un enfoque de indagación cuantitativa, correlacional, transversal y experimental. La muestra consistió en 65 textiles conformadas entre Micro y Pequeñas Empresas, y se recopiló información a través de encuestas utilizando un cuestionario. Para analizar los datos y contestar a los objetivos e hipótesis, se utilizó la tentativa de correlación de Spearman. Los resultados revelaron que las Micro y Pequeñas Empresas textiles presentaron un nivel regular de planeamiento estratégico (63,10%) y en sus dimensiones: formulación de estrategias (75,40%), implantación de estrategias (60,00%) y evaluación de estrategias (67,70%). En cuanto al presupuesto, el nivel fue del 46,20%. Se encontró una relación significativa y directa entre la planificación estratégica y el presupuesto ($p = 0,001$, $Rho = 0,4720$), así como entre la dimensión de implantación y el presupuesto ($p = 0,001$, $Rho = 0,4890$), y entre la dimensión de evaluación y el presupuesto ($p = 0,002$, $Rho = 0,3710$). Sin embargo, no se encontró una relación significativa entre la dimensión de formulación y el presupuesto ($p = 0,1800$, $Rho = 0,1680$). En conclusión, se pudo establecer que existe una relación directa y significativa entre el planeamiento estratégico y el presupuesto en las Micro empresas y Pequeñas Empresas textiles. Esto implica que a medida que se mejora la planificación estratégica, se logra una mayor adecuación del presupuesto (Silva, 2020).

Baque L, Izquierdo A, Viteri D (2022) se llevó a cabo una investigación con el propósito de desarrollar un molde metodológico de planificación estratégica para mejorar las ventas en las Micro y Pequeñas Empresas (MiPymes) del cantón Quevedo.

Se analizaron 50 MiPymes dedicadas a actividades comerciales y gastronómicas en dicho cantón, utilizando encuestas como herramienta de recolección de datos para comprender las necesidades de los emprendedores en la dirección y control de sus negocios. La estructura metodológica propuesta consta de tres pasos principales: direccionamiento estratégico, formulación de estrategias y evaluación de estrategias. Esta estructura es flexible y comprensible, y se espera que su implementación tenga un impacto positivo en las ventas de las MiPymes en el cantón Quevedo. En conclusión, la investigación tuvo como objetivo diseñar una estructura metodológica de planificación estratégica para mejorar las ventas en las MiPymes del cantón Quevedo. Se analizaron 50 empresas utilizando encuestas como método de recolección de datos. La estructura propuesta consta de tres pasos principales y se espera que su aplicación tenga un impacto positivo en las ventas de las MiPymes. (Baque Villanueva et al., 2022).

Luna-Altamirano et al (2020), se gestionó la investigación con el objetivo elemental de desarrollar un plan estratégico que fomente la sostenibilidad de las unidades mercantiles mediante estrategias que solventen a los propietarios a adaptarse al entorno tecnológico y abordar las dificultades relacionadas con la distribución y la producción durante situaciones de crisis. El método utilizado fue descriptivo, con un enfoque cuantitativo, y se empleó un método deductivo junto con encuestas dirigidas a los dueños y gestores de las unidades mercantiles. Los resultados finales evidenciaron la urgencia de contar con personal capacitado y comprometido para implementar herramientas tecnológicas que beneficien la productividad y comercialización de las pymes industriales. El teletrabajo y la utilización eficiente de plataformas virtuales contribuirán a mejorar la liquidez y la estabilidad laboral de estas organizaciones (Luna Altamirano et al., 2020).

Cabello F y Castro G (2019), Se llevó a cabo una investigación con la finalidad de desarrollar un proyecto estratégico para abordar el problema de la cartera vencida en FCG S.A., una empresa de telecomunicaciones. Actualmente, se ha observado que las normas de cobro de la empresa son adaptables, lo que ha llevado a falta de pagos

por parte de los clientes en las fechas acordadas. Además, la empresa no actualiza regularmente su base de datos de clientes y su manual de funciones no está adecuadamente definido para los colaboradores. Estos problemas tienen un impacto directo en la recuperación de los pagos pendientes y contribuyen al aumento del nivel de morosidad en las cuentas. La propuesta se enfoca en reestructurar los lineamientos del proceso de cobranza con el objetivo de influir en la recuperación de la cartera vencida y por vencer, con el fin de reducir el riesgo de liquidez. Esto implica establecer un mayor control sobre las cuentas de difícil cobro y mejorar la situación financiera de la empresa. El plan estratégico busca implementar medidas más efectivas de cobro, actualizar regularmente la base de datos de clientes y definir claramente las funciones del personal involucrado en el proceso de cobranza. Con estas acciones, se espera reducir la morosidad y mejorar la recuperación de los pagos pendientes, lo que contribuirá a fortalecer la salud financiera de FCG S.A. (Cabello Encalada & Castro Avila, 2019).

El planeamiento estratégico y el proceso de dirección están estrechamente interrelacionados. En la actualidad, aquellas empresas que no adoptan un enfoque integral de planificación estratégica tienden a enfrentar dificultades y un posible deterioro en su desempeño. Esto adquiere una importancia crucial en el sector industrial actual, dado que desempeña un papel fundamental en la generación de ingresos. El objetivo principal del planeamiento estratégico es guiar al personal en la definición de metas, estableciendo políticas y estrategias para alcanzarlas, así como desarrollar y ejecutar planes que aseguren resultados satisfactorios. (Ore et al., 2020). El planeamiento estratégico desempeña un papel relevante en el crecimiento de una empresa. Es imprescindible que los inversionistas utilicen esta herramienta gerencial al tomar decisiones. Sus componentes incluyen la definición de la misión, los valores éticos, las estrategias, las metas y los objetivos cuantificables, así como las directrices o tendencias, los procesos y la toma de decisiones. No se puede prescindir de esta herramienta en las micro y pequeñas empresas, dado que el mercado actual la demanda de manera imperante (Robles Mendoza & Carreño Arteaga, 2020).

El diagnóstico estratégico desempeña un papel crucial en todas las empresas, ya que permite evaluar de manera integral y detallada la situación actual en la que se encuentra la organización. Este proceso implica un análisis exhaustivo tanto de los factores internos como externos que afectan a la empresa. Es fundamental aplicar estrategias adecuadas para garantizar el éxito empresarial y evitar la pérdida de tiempo y recursos en acciones superfluas. Al realizar un diagnóstico estratégico de manera rigurosa, se pueden identificar tanto las oportunidades como las amenazas que existen en el entorno empresarial, así como las fortalezas y debilidades internas. (Arrieta et al., 2021)

Identificar las oportunidades permite a la empresa aprovechar situaciones favorables en el mercado, ya sea para expandirse, lanzar nuevos productos o servicios, o establecer alianzas estratégicas. Por otro lado, reconocer las amenazas ayuda a anticiparse a posibles riesgos y desafíos que podrían afectar el desempeño de la empresa. Además, analizar las fortalezas de la organización brinda la posibilidad de potenciar aquellas áreas en las que se destaca, como recursos humanos altamente calificados, tecnología avanzada o una sólida reputación en el mercado. Por otro lado, identificar las debilidades permite enfocarse en áreas de mejora y adoptar medidas correctivas para superarlas. (Burgos-Cañas & Fonseca-Pinto, 2020)

El objetivo principal del diagnóstico estratégico es identificar las influencias tanto internas como externas que pueden llevar al éxito de una compañía. Estas influencias provienen de diversas direcciones, siendo el entorno externo de la compañía el portador de dinamismo, complejidad y turbulencia, lo cual puede generar tanto oportunidades como amenazas para la organización. Cuanto más turbulento sea el ambiente, mayor será el riesgo para la empresa, pero también puede indicar la aparición de oportunidades interesantes. Por otro lado, un ambiente más estable conlleva menos riesgos, pero también puede limitar las oportunidades beneficiosas para la compañía (Hidalgo et al., 2021).

En resumen, el diagnóstico estratégico busca identificar las influencias internas y externas que pueden impactar en el éxito de una compañía. El entorno externo, con sus

componentes macro y micro, posee dinamismo, complejidad y turbulencia que generan tanto oportunidades como amenazas. La estabilidad del ambiente reduce los riesgos, pero también puede limitar las oportunidades beneficiosas (Arrieta et al., 2021).

Tanto el planeamiento estratégico como la gestión son herramientas gerenciales que contribuyen a mejorar el rendimiento de las diferentes áreas de una empresa. Además, tienen un impacto significativo en la estabilidad y expansión de los negocios, proporcionando una mayor competitividad para enfrentar la entrada de empresas internacionales y proyectar mejoras que trasciendan los límites nacionales. La creación de una estrategia clara para la empresa mejora significativamente su rendimiento. Tanto la alta dirección como los empleados comprenderán claramente los objetivos de la organización y los beneficios de alcanzarlos. Esto permitirá evaluar el progreso y el desempeño de cada empleado para determinar si se cuenta con un equipo eficiente y lo suficientemente productivo para impulsar el crecimiento de la empresa (Puertas-Hidalgo et al., 2020).

Este empieza a desarrollarse por el diagnóstico actual, este es un proceso estructurado y sistemático que involucra el análisis y evaluación de una situación o entidad con el fin de comprender su estado actual y resolver posibles problemas. Se lleva a cabo mediante la recopilación de datos e información relevantes. Un diagnóstico efectivo contribuye al desarrollo exitoso de áreas que requieren mejoras o fortalecimiento. Antes de cualquier planificación o proyecto, se realiza un diagnóstico que implica recopilar información, organizarla, interpretarla y obtener conclusiones e hipótesis. El objetivo es analizar un sistema y comprender su funcionamiento para proponer cambios predecibles (Huilcapi & Gallegos, 2020; Parra et al., 2019). El proceso de diagnóstico nos permite obtener una comprensión más profunda de la realidad, identificar tanto las debilidades como las fortalezas, y comprender las interacciones entre los diversos actores sociales en un contexto particular. Asimismo, nos ayuda a anticipar las posibles reacciones del sistema frente a intervenciones o cambios en la estructura de la población estudiada. Además, nos ayuda a definir los

problemas y las potencialidades, ahondar en ellos y establecer prioridades. También nos permite diseñar estrategias, identificar opciones y tomar decisiones sobre las acciones a emprender (Muñoz, 2020).

El proceso estratégico es una serie de actividades secuenciales que una organización lleva a cabo para proyectarse hacia el futuro y alcanzar su visión establecida. Este modelo comienza con el análisis de la situación actual y luego se establece la visión y la misión, que guían las acciones de la organización. Se analiza la industria global mediante el entorno de las fuerzas PESTEL (Políticas, Económicas, Sociales, Tecnológicas, Ecológicas y Legal) (Milian, 2021). El análisis PECTEC es una variante del análisis PESTEL, en el cual cada letra representa una categoría específica para evaluar los factores externos:

- 1) Político: Se refiere a los factores políticos como las políticas gubernamentales, cambios legislativos, regulaciones y decisiones políticas que pueden tener impacto en la organización.
- 2) Económico: Hace referencia a los factores económicos, como las tendencias económicas generales, tasas de interés, inflación, crecimiento económico e indicadores financieros que pueden influir en la organización.
- 3) Cultural: Se refiere a los factores culturales y socioculturales, como valores, creencias, normas sociales, comportamientos del consumidor y preferencias culturales que pueden afectar a la organización.
- 4) Tecnológico: Incluye los factores tecnológicos, tales como avances tecnológicos, innovación, investigación y desarrollo, adopción de nuevas tecnologías y su impacto en los procesos y productos de la organización.
- 5) Ambiental: Hace referencia a los factores ambientales como el cambio climático, sostenibilidad, regulaciones ambientales y preocupaciones relacionadas con el medio ambiente que pueden afectar a la organización.
- 6) Competitivo: Se refiere a los factores competitivos, como la rivalidad en el mercado, poder de negociación de proveedores y clientes, barreras de entrada, amenaza de productos sustitutos y la existencia de competidores que pueden

influir en la posición competitiva de la organización (Rumiche Sandoval, 2021).

La evaluación externa utilizando el análisis PECTEC implica analizar cada una de estas categorías para comprender los factores externos que afectan a la organización y obtener una visión más completa del entorno en el que opera. Esto ayuda a la organización a identificar oportunidades y amenazas clave, y tomar decisiones estratégicas fundamentadas. Es importante tener en cuenta que el análisis PECTEC puede variar en su aplicación y alcance dependiendo del contexto y los objetivos específicos de la evaluación externa.(Álvarez Contreras & Jiménez Lyons, 2020; Canizales, 2020).

La evaluación efectiva de los problemas que afectan a una organización depende en gran medida de una correcta evaluación de sus recursos disponibles. Esta evaluación nos permite determinar si las decisiones estratégicas son adecuadas y beneficiosas, y si las decisiones implementadas se ejecutaron de manera correcta y eficiente. Es crucial tener en consideración que el rol fundamental de los recursos en una organización es generar valor. Si una organización no puede agregar valor a los insumos que adquiere de su entorno, carece de una justificación de existencia a largo plazo. Para evaluar el valor de una organización, se recurre a la descripción y análisis de las áreas funcionales que componen su ciclo operativo. Estas áreas incluyen:

- Administración y Jefatura (A)
- Marketing y Comercio (M)
- Operaciones y Almacén (O)
- Finanzas y Análisis de transacciones (F)
- Gestión de Recursos Humanos (H)
- Sistemas de Reportes y Comunicaciones (I)
- Tecnología e Investigación y Desarrollo (T) (Arias, 2020)

Estas áreas funcionales desempeñan un papel crucial en el funcionamiento de la organización y deben ser consideradas en la evaluación interna para comprender cómo contribuyen al valor general de la organización (Romero et al., 2021).

Para la elaboración de la matriz FODA como parte del proceso estratégico se toma en cuenta la formulación de la misión, visión, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA) para desarrollar la estrategia de una organización. Una vez formulada la estrategia, se procede a su implementación, que consiste en ejecutar el plan estratégico y explorar todas las posibilidades para lograr los objetivos establecidos. La etapa de implementación es crucial para llevar a cabo la estrategia de manera efectiva. Posteriormente, se realiza la evaluación del plan estratégico para determinar su eficacia a largo plazo o en un plazo adecuado. Durante la evaluación, se analizan tanto los factores internos como los externos para asegurarse de que sean adecuados y contribuyan al éxito de la estrategia. Esta evaluación permite realizar ajustes y mejoras en el plan estratégico en caso necesario (Abal Huaracha & Mamani Paccara, 2021; Peñafiel Nivelá et al., 2020).

La elaboración de una estrategia requiere de procesos y etapas bien definidos para formular un plan estratégico sólido. Esto permite tener control absoluto sobre algunos factores internos y externos de la organización, y a su vez es imprescindible. La elaboración de un plan estratégico brinda una ventaja, ya que permite anticipar y manejar los posibles escenarios que puedan surgir en el futuro. Es así que el proceso estratégico implica formular una estrategia basada en la misión, visión, fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas (FODA). Luego se implementa el plan estratégico, teniendo en cuenta los factores internos y externos evaluando su eficacia a largo plazo. La elaboración de un plan estratégico permite tener un control sobre el futuro y es una ventaja para la organización (Garcilazo & Pillaca, 2021; Sánchez Lozano, 2019).

Tras revisar los capítulos anteriores, que nos permitieron analizar el entorno y las características internas de la organización en la fase inicial del proceso estratégico, este capítulo se enfocará en analizar las competencias internas en relación con las oportunidades y amenazas de los factores externos. El objetivo es identificar las estrategias más adecuadas para su implementación en Minera Las Bambas. Para ello, nos apoyaremos en diversas matrices que facilitarán la toma de decisiones más

informada tanto en la etapa de análisis estratégico (DAFO, PEYEA, BCG, IE y EG) como en la etapa de toma de decisiones (Matriz de Decisión, Matriz de Criterios y Ponderación de Evaluación, Matriz de Riesgos y Matriz de Evaluación) (Flores et al., 2020).

La indagación de hoy en día se justificó debido a la necesidad de realizar un diagnóstico preciso en respuesta a los constantes cambios del mercado y la necesidad de adaptación para mantenerse competitivo. Desde una perspectiva teórica, se resaltó la importancia de profundizar en la definición del sistema de gestión de la empresa y su relación con el área de producción, lo cual condujo a la solución de la problemática identificada.

Además de su relevancia teórica, la investigación tuvo un impacto social significativo, ya que al determinar el nivel del sistema de gestión de producción se lograron alcanzar niveles óptimos de rendimiento. Esto proporcionó ventajas sustanciales a futuro para la empresa, permitiendo una mayor eficiencia y desempeño por parte de los trabajadores.

Fue necesario justificar metodológicamente el enfoque de la investigación, ya que se requería considerar los procesos y procedimientos de manera estructurada, metódica y sistemática. Esto permitió realizar análisis detallados y brindar una atención oportuna.

La problemática que se observó en la presente investigación a nivel global, es que se requería un proceso estructurado y organizado para el diagnóstico estratégico. Este proceso implicaba la implementación y ejecución de una serie de actividades secuenciales que tenían un impacto positivo en la selección de decisiones mercantiles. Para ello, se analizaban datos relevantes tanto internos como externos que reflejaban la realidad del entorno económico actual. El objetivo era elaborar un diagnóstico de la

situación actual de la organización y definir su grado de competitividad, con el fin de anticipar cambios futuros y tomar decisiones informadas.

Las empresas globales desarrollaban escenarios posibles y definían planes de acción aplicables, lo que les permitía identificar rápidamente variaciones y adaptarse a ellas (Ludeña, 2021). En el contexto peruano, las organizaciones que buscaban aumentar su rentabilidad e ingresos consideraban necesario implementar un plan estratégico que incluyera el control y la evaluación de metas al final del año. Esto les permitía realizar un diagnóstico de la empresa y descubrir oportunidades de mejora para desarrollar ventajas competitivas (GESTIÓN, 2023).

A nivel local, la empresa Serjes Corporation enfrentaba dificultades para identificar con precisión los problemas funcionales y obtener la información necesaria para proponer mejoras y estrategias que tuvieran un impacto positivo. Por lo tanto, se requería un diagnóstico tanto interno como externo. Ante esta problemática se planteó la siguiente cuestión, con la finalidad de dilucidarla, a partir de la realidad local: ¿Cuál era el diagnóstico actual de la empresa Serjes Corporation del distrito de Chimbote en el año 2023?"

El diagnóstico estratégico se define conceptualmente como la acción de examinar y evaluar diversos aspectos, como la estructura organizativa, la secuencia de procesos internos, bienes disponibles y capacidades, la formación empresarial, el mercado, la competencia, la tecnología cambiante, las tendencias del sector, entre distintos factores clave. A partir de esta evaluación, se obtiene una visión clara de la posición estratégica actual de la organización y se identifican las áreas en las que se requiere mejorar, ajustar o rediseñar la estrategia empresarial. Como definición operacional Morstadt y Bello (2018) lo definen al diagnóstico estratégico como una serie de organizaciones que dirigen a la toma de decisiones acertadas, especialmente en un contexto económico globalizado donde la variabilidad es constante. Este impacto es significativo, ya que, de acuerdo con la misión y objetivos de la organización,

factores externos que dependen de su estrategia, como el aumento de precios de maquinarias, insumos, entre otros, pueden afectar su funcionamiento.

La hipótesis que se planteó fue que el diagnóstico estratégico permite la mejora las matices interiores y exteriores de la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote - 2023.

Dentro de sus objetivos, encontramos al objetivo principal que fue conocer el diagnóstico actual de la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote - 2023. Estos seguidos de los objetivos específicos que son aplicar la evaluación externa PESTEC de la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote – 2023; Aplicar la evaluación interna AMOFHIT de la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote – 2023; Elaborar la matriz FODA de la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote – 2023; Establecer estrategias para mejorar los aspectos internos y externos de la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote – 2023.

Metodología

Tipo y diseño de la investigación

La metodología planteada en la presente investigación fue de tipo fundamental, según lo señalado por Concepción-Toledo (2019). Su propósito radica en expandir los conocimientos previamente descubiertos por otras investigaciones, centrándose exclusivamente en aspectos intelectuales, teóricos y cognitivos, sin adentrarse aún en su aplicación o en las consecuencias prácticas que pueda tener.

Así como, el diseño del estudio fue descriptiva, ya que su principal objetivo era describir las características de un objeto, persona, grupo, organización o entorno. Se trató de un estudio no experimental, por lo que se llevó a cabo sin ninguna manipulación intencional de las variables, lo que limitó el estudio al fenómeno observado en sí mismo. Esto permitió analizarlo en su contexto natural y observar las situaciones existentes sin manipular ninguna variable, es decir, sin tener control ni

influencia directa. Además, el estudio se llevó a cabo de manera transversal, describiendo la variable y el evento en un momento específico.

Población y muestra

La población de la presente investigación fue la empresa Serjes Corporation, así como la muestra se consideró a 7 trabajadores de la empresa, quienes a su vez fueron el total de la población. La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la entrevista a profundidad, que es un método de adquisición de información a través de diálogos con una o varias personas, contribuyendo así a un estudio (Ruiz Olabuénaga, 2012). En esta técnica de investigación se empleó una guía de entrevista que fomentó la conversación, permitiendo al entrevistado expresar sus puntos de vista. Además, se llevó a cabo un análisis documental, que implicó la revisión de información histórica con el propósito de mejorar mediante métodos y procedimientos más apropiados.

Instrumento y técnica

El instrumento que se utilizó fue un conjunto de herramientas que facilitaron la recopilación sistemática de información con el objetivo de asegurar el proceso de investigación. Estas herramientas permitieron generar datos válidos y fiables que se utilizaron en la indagación actual. Además, se empleó la técnica de revisión documentaria como otro enfoque para obtener información relevante (Baena, 2017). Los instrumentos fueron la evaluación interna (AMOFHIT), evaluación externa (PESTEC), FODA y matriz de la gran estrategia GE. Estos instrumentos están validados y sometidos a pruebas de confiabilidad ampliamente.

Resultados

Tabla 1

EVALUACIÓN INTERNA AMOFHIT

CALIFICACIÓN	DEBILIDAD			FORTALEZA			IMPACTO		
	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja
FUERZAS INTERNAS									
ADMINISTRACION Y GERENCIA (A)									
1. Prestigio de la alta dirección y sus gerentes.		x					x		
2. Efectividad y utilización de los sistemas de toma de decisiones y control gerencial	x						x		
3. Prácticas de gobierno corporativo transparente y responsabilidad social	x						x		
4. Uso de técnicas sistémicas en los procesos de toma de decisiones.		x						x	
5. Calidad y experiencia del equipo directivo y de los directores.	x						x		
6. Niveles gerenciales con estilo de liderazgo diferente.		x						x	
7. Sistema de planeación estratégica.	x						x		
8. Gestión de la red de contactos.						x		x	
9. Imagen y reputación de la organización		x					x		
MARKETING Y VENTAS (M)									
10. Concentración de las ventas por productos o por consumidores.	x						x		
11. Mixtura de productos: balance beneficio-costos de los bienes y servicios.		x						x	
12. Política de precios: flexibilidad de precios.		x						x	
13. Participación de mercado.	x						x		
14. Organización de ventas: conocimiento de las necesidades del consumidor.				x			x		
15. Red de ventas y gestión de canales de distribución: cantidad, cobertura, y control. Transporte y distribución.		x						x	
16. Cantidad y calidad de líneas de productos: bienes y servicios.	x						x		
17. Calidad del servicio al cliente y servicio postventa.						x		x	
18. Lealtad a la marca.		x						x	
19. Investigación de mercados: desarrollo de nuevos productos o de nuevos mercados.	x						x		

20. Comunicaciones integradas.	x						x		
21. Creatividad, eficiencia, y efectividad de la publicidad y de las promociones.		x						x	
22. Análisis del consumidor y sus preferencias.	x						x		
23. Ventas de los productos: bienes y servicios.						x		x	
24. Planeamiento de los productos: bienes y servicios.	x						x		
25. Manejo de inventarios de salida.		x						x	
26. Investigación de mercados. Métodos usados.	x						x		
27. Análisis de oportunidades. Costos, beneficios, y riesgos.	x						x		
OPERACIONES Y LOGISTICA (O)									
28. Costos de fabricación en relación a la industria y a los competidores: materiales directos, mano de obra directa, e indirectos de fabricación.			x					x	
29. Suministros de materiales, directos e indirectos, y de productos terminados.			x					x	
30. Sistemas de control de inventarios y rotación de estos inventarios.	x						x		
31. Facilidades de ubicación y diseño de planta.	x						x		
32. Economías de escala o economías de alcance.					x			x	
33. Eficiencia técnica y energética.		x						x	
34. Capacidad de producción y eficiencia de fabricación.						x		x	
35. Eficacia de las tercerizaciones.			x						x
36. Grado de integración vertical.					x			x	
37. Eficiencia del equipamiento (activos fijos productivos): relación costo/beneficio.	x		x				x		
38. Efectividad de los procesos en el control de la cantidad, de la calidad, del diseño, y de los costos.	x						x		
39. Seguridad e higiene laboral.		x					x		
FINANZAS Y CONTABILIDAD (F)									
40. Situación financiera: ratios de liquidez, apalancamiento, actividad, rentabilidad, y crecimiento.	x						x		
41. Nivel de apalancamiento financiero y operativo.	x						x		
42. Costo de capital en relación a la industria y a los competidores.		x						x	
43. Acceso a fuentes de capital de corto y largo plazo.						x		x	
44. Estructura de costos.	x						x		
45. Situación tributaria.						x		x	

46. Capital de trabajo: flexibilidad de la estructura de capital	x						x		
47. Relaciones con accionistas e inversionistas.					x		x		
48. Eficiencia y efectividad de los sistemas contables, de costeo, y de presupuestos.	x						x		
49. Política de reparto de dividendos.	x						x		
50. Cartera de morosos.					x			x	
51. Situación patrimonial.	x						x		
52. Dimensionamiento financiero.		x						x	
RECURSOS HUMANOS (H)									
53. Competencias y calificaciones profesionales.					x			x	
54. Selección, capacitación, y desarrollo del personal.		x					x		
55. Disponibilidad y calidad de la mano de obra.						x		x	
56. Costos laborales en relación a la industria y los competidores.		x					x		
57. Nivel de remuneraciones y beneficios.	x						x		
58. Efectividad de los incentivos al desempeño.		x						x	
59. Nivel de rotación y de ausentismo.	x						x		
60. Políticas de tercerización.			x						x
61. Calidad del clima laboral.	x						x		
62. Estructura organizacional.	x						x		
63. Cultura organizacional	x						x		
SISTEMAS DE INFORMACION Y COMUNICACIONES (I)									
64. Oportunidad y calidad de la información de marketing, finanzas, operaciones, logística, y recursos humanos.	x						x		
65. Información para la toma de decisiones de la gerencia.						x		x	
66. Velocidad y capacidad de respuesta de los usuarios.					x			x	
67. Información para la gestión de calidad y costos.			x					x	
68. Sistemas orientados al usuario: capacidad del personal de utilizar la información.			x					x	
69. Sistemas de comunicación interna y externa.		x					x		
70. Redes y su administración.	x							x	
71. Sistemas de seguridad.			x					x	
TECNOLOGIAS E INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO (T)									
72. En productos y procesos tecnología de punta.	x							x	

73. Número de innovaciones en productos y procesos.	x							x	
74. Capacidad de adopción de nuevas tecnologías.	x							x	
75. Plantas pilotos, automatismos, y sistemas informáticos de diseño y producción.	x							x	
76. Competencias tecnológicas en relación a la industria y a los competidores.	x						x		
77. Investigación y desarrollo en productos y procesos.	x						x		
78. Patentes, marcas registradas, y protecciones legales.		x						x	
79. Capacidades tecnológicas del personal de la organización.		x						x	

Nota: Elaborado a partir de la información sustraída de la empresa.

Tabla 2*Evaluación externa PESTEC*

EVALUACIÓN EXTERNA PESTEC									
CALIFICACIÓN	AMENAZA			OPORTUNIDAD			IMPACTO		
FUERZAS EXTERNAS	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja	Alta	Media	Baja
FUERZAS POLÍTICAS, GUBERNAMENTALES Y LEGALES									
1. Inestabilidad política - social en el Peru	X						X		
2. Política económica.				X				X	
3. Política fiscal				X				X	
4. Regulaciones gubernamentales					X			X	
5. Legislación laboral	X						X		
6. Legislación arancelaria					X				X
7. Legislación medioambiental	X						X		
8. Seguridad jurídica				X			X		
9. Corrupción	X							X	
10. Contrabando	X							X	
11. Informalidad	X						X		
12. Relaciones con organismos públicos				X				X	
FUERZAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS									
13. Evolución del pbi nacional y pbi per capita	X						X		
14. Evolución del poder adquisitivo del consumidor				X			X		
15. Tasas de interés			X						X
16. Tasas de inflación y devaluación			X						X
17. Costo de capital y de deuda			X						X
18. Costo de mano de obra					X			X	

19. Costo de materias primas					X			X	
20. Nivel de informalidad de la economía		X						X	
21. Nivel de aranceles			X						X
22. Riesgo país	X						X		
23. Acuerdos de integración y cooperación económica (TLC)				X			X		
FUERZAS SOCIALES, CULTURALES Y DEMOGRÁFICAS									
24. Tasa de crecimiento poblacional					X			X	
25. Tasa de desempleo y subempleo					X			X	
26. Incidencia de la pobreza y pobreza extrema			X						X
27. Distribución del ingreso en la población			X						X
28. Tasa de analfabetismo		X						X	
29. Nivel promedio de educación					X			X	
30. Cultura e idiosincrasia						X			X
31. Estilos de vida de la población					X			X	
FUERZAS TECNOLÓGICAS Y CIENTÍFICAS									
32. Estado del arte						X			X
33. Velocidad de transferencia de tecnología				X				X	
34. Inversión en I+D				X				X	
35. Desarrollo de las comunicaciones				X				X	
36. Uso de tecnologías de información				X				X	
37. Evolución del número de patentes				X				X	
38. Uso de Internet				X				X	
FUERZAS ECOLÓGICAS Y AMBIENTALES									
39. Protección del medio ambiente				X				X	
40. Preservación de recursos naturales no renovables				X					X
41. Amenaza de desastres naturales	X						X		
42. Cultura de reciclaje				X			X		
43. Manejo de desperdicios y desechos				X			X		
44. Conservación de energía				X				X	

FUERZAS COMPETITIVAS									
45. Participación de Mercado				X			X		
46. Efectividad de sus canales de distribución					X			X	
47. Competitividad de sus precios				X				X	
48. Eficacia de sus comunicaciones					X				X
49. Capacidad y productividad					X			X	
58. Calidad de su personal					X		X		
59. Imagen				X			X		

Nota: Realizado a partir de la información sustraída de la empresa.

Tabla 3

Matriz FODA

		FORTALEZAS		DEBILIDADES																		
FACTORES INTERNOS/FACTORES EXTERNOS		Relaciones con accionistas e inversionistas	Organización de ventas: Conocimiento de las necesidades del consumidor		Imagen y prestigio de la organización	Efectividad y utilización de los sistemas de toma de decisiones y control gerencial	Calidad y experiencia del equipo directivo y de los directores	Sistema de planeamiento estratégico	Participación de mercado.	Cantidad y calidad de líneas de productos: bienes y servicios	Investigación de mercados. Métodos usados.	Análisis de oportunidades. Costos, beneficios, y riesgos	Facilidades de ubicación y diseño de planta.	Eficiencia del equipamiento (activos fijos productivos): relación costo/beneficio.	Efectividad de los procesos en el control de la cantidad, de la calidad, del diseño, y de los costos.	Seguridad e higiene laboral.	Situación financiera: ratios de liquidez, apalancamiento, actividad, rentabilidad, y	Política de reparto de dividendos.	Situación patrimonial.	Nivel de rotación y de ausentismo.	Calidad del clima laboral.	Cultura organizacional
		F1	F2	D D1	D D2	D D3	D D4	D D5	D D6	D D7	D D8	D D9	DD 10	DD 11	DD 12	DD 13	DD 14	DD 15	DD 16	DD 17	DD 18	
OPORTUNIDADES		ESTRATEGIAS FO		ESTRATEGIAS DO																		
Seguridad jurídica	OO1	-Realizar un estudio de mercado para evaluar la demanda de nuevos productos (FF1,FF2,OO2,OO3,OO7) - Realizar una gestión por procesos basada en la norma ISO 9001, para obtener una homologación (FF1,OO2,OO3,OO6,OO7,OO8, OO9,OO10,OO11,OO12,OO13)		- Implementar estados financieros (DD2, DD3, DD4, DD5, DD8, DD10, DD11, DD13, DD14, DD15, DD17, OO7, OO8, OO9, OO11, OO12)																		
Evolución del poder adquisitivo del consumidor	OO2			- Implementar un sistema de control de calidad de los productos y servicios (DD1, DD2, DD3, DD4, DD5, DD6, DD10, DD11, DD16, DD17, OO2, OO6, OO7, OO8, OO9, OO10, OO11, OO12,OO13) - Implementar una estructura de costos estandarizada (DD1, DD2, DD3, DD4, DD5, DD6, DD7, DD8, DD10, DD11, DD13, DD15, OO2, OO7, OO8, OO9, OO11, OO13)																		

Acuerdos de integración y cooperación económica (TLC)	OO3	<p>- Implementar el código AWS D1.1 (FF1,OO2,OO3,OO4,OO7,OO8,OO9,OO10,OO11,OO12,OO13)</p> <p>- Implementar una política medio ambiental (FF1, OO1, OO3,OO4,OO5,OO6,OO7,OO8, OO9,OO11,OO12,OO13)</p> <p>- Contar con asesoramiento legal para evaluar aspectos en defensa jurídica de la empresa. (FF1, FF2, OO1, OO3, OO4, OO7, OO8, OO9, OO12, OO13)</p>	<p>-Desarrollar un plan de cultura organizacional (DD1,DD2,DD3,DD4,DD12,DD16,DD17,DD18,OO4,OO5,OO6,OO8,OO9,OO12,OO13)</p> <p>-Implementación del área de marketing (DD1,DD2,DD3,DD4,DD5,DD6,DD7,DD8,DD9,DD11,OO2,OO3,OO4,OO7,OO8,OO9,OO11,OO13)</p> <p>- Concretizar e implementar el SGSST(DD1,DD2,DD3,DD4,DD5,DD11,DD12,DD16,DD17,DD18,OO1,OO2,OO3,OO6,OO7,OO8,OO9,OO10,OO11,OO12,OO13)</p> <p>-</p> <p>Desarrollar una gestión de la calidad total (DD1,DD2,DD3,DD4,DD5,DD6,DD7,DD8,DD9,DD10,DD11,DD12,DD13,DD14,DD15,DD16,DD17,DD18,OO1,OO2,OO3,OO4,OO5,OO6,OO7,OO8,OO9,OO10,OO11,OO12,OO13)</p> <p>- Implementación del área de planeamiento y control de las operaciones (DD2, DD3, DD4, DD5, DD6, DD8, DD9, DD10, DD11, DD13, OO2, OO6, OO7, OO8, OO9, O11)</p>
Actividades de I+D	OO4		
Cultura de reciclaje	OO5		
Manejo de desperdicios y desechos	OO6		
Participación de mercado	OO7		
Calidad de la gerencia	OO8		
Experiencia gerencial	OO9		
Calidad de sus productos	OO10		
Calidad de sus procesos	OO11		

Calidad de su personal	OO12		
Imagen	OO13		
AMENAZAS		ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
Inestabilidad política - social en el Perú	A1	<p>- Regularizar urgente los aspectos legales carentes (F1, A2, A4, A6)</p> <p>- Implementar un plan de contingencia. (F1, A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7)</p>	<p>- Desarrollar el plan estratégico de la empresa (DD2,DD3,DD4,DD18)</p> <p>- Asesoría por parte de un economista pre profesional, con experiencia mínima de 01 año (DD2,DD4,DD5,DD7,DD8,DD13,A1,A5,A6)</p> <p>- Implementación MOF y ROF (DD1, DD2, DD3, DD4, DD11, DD12, DD16, DD17, DD18,)</p> <p>- implementación de Organigrama (DD1, DD2, DD3, DD4, DD17, DD18)</p>
Legislación laboral	A2		
Legislación medioambiental	A3		
Informalidad	A4		
Evolución del pbi nacional y pbi per capita	A5		
Riesgo país	A6		
Amenazas de desastres naturales	A7		

Nota: Evaluación realizada a partir de las evaluaciones anteriores PESTEC y AMOFHIT

Tabla 4*Matriz PEYEA de la empresa Metal mecánica SERJES Corporation*

POSICION ESTRATEGICA INTERNA		POSICION ESTRATEGICA EXTERNA	
Fortaleza Financiera (FF)	Valor	Estabilidad del Entorno (EE)	Valor
1. Retorno de la inversión	5	1. Cambios tecnológicos	-5
2. Apalancamiento	2	2. Tasa de inflación	-3
3. Liquidez	4	3. Variación de la demanda	-5
4. Capital de trabajo	5	4. Presión Competitiva	-5
5. Flujo de efectivo	1	5. Barreras de ingreso al mercado	-1
6. Riesgo involucrado en el negocio	2	6. Elasticidad de precios de la demanda	-2
TOTAL	19	TOTAL	-21
PROMEDIO	3.17	PROMEDIO	-3.50
Ventaja Competitiva (VC)	Valor	Fortaleza de la Industria (FI)	Valor
1. Participación en el mercado	-6	1. Potencial de crecimiento	2
2. Calidad del producto	-3	2. Potencial de utilidades	4
3. Ciclo de vida del producto	-3	3. Conocimiento tecnológico	2
4. Conocimiento tecnológico	-5	4. Aprovechamiento recursos	4
5. Control sobre proveedores y distribuidores	-5	5. Facilidad de ingresos al mercado	1
TOTAL	-22	TOTAL	13
PROMEDIO	-4.40	PROMEDIO	2.60

Tabla 5

Cuadro de coordenadas

	FI + VC	
Eje X	2.60 + -4.40	-1.80
	FF + EE	
Eje Y	3.17 + -3.50	-0.33

Gráfico 1

Gráfico de la Matriz PEYEA

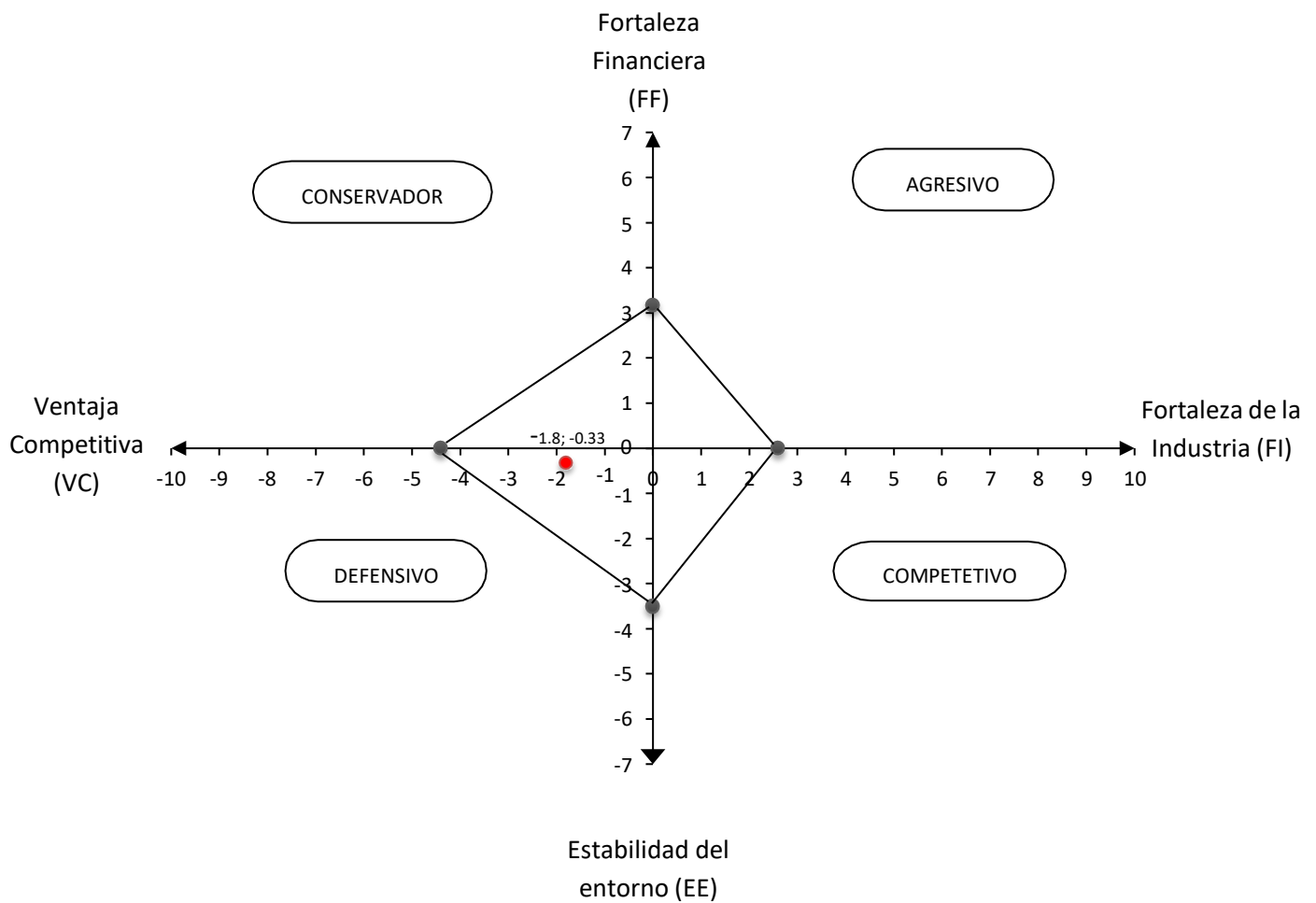


Gráfico 2

Matriz de la gran estrategia (GE)

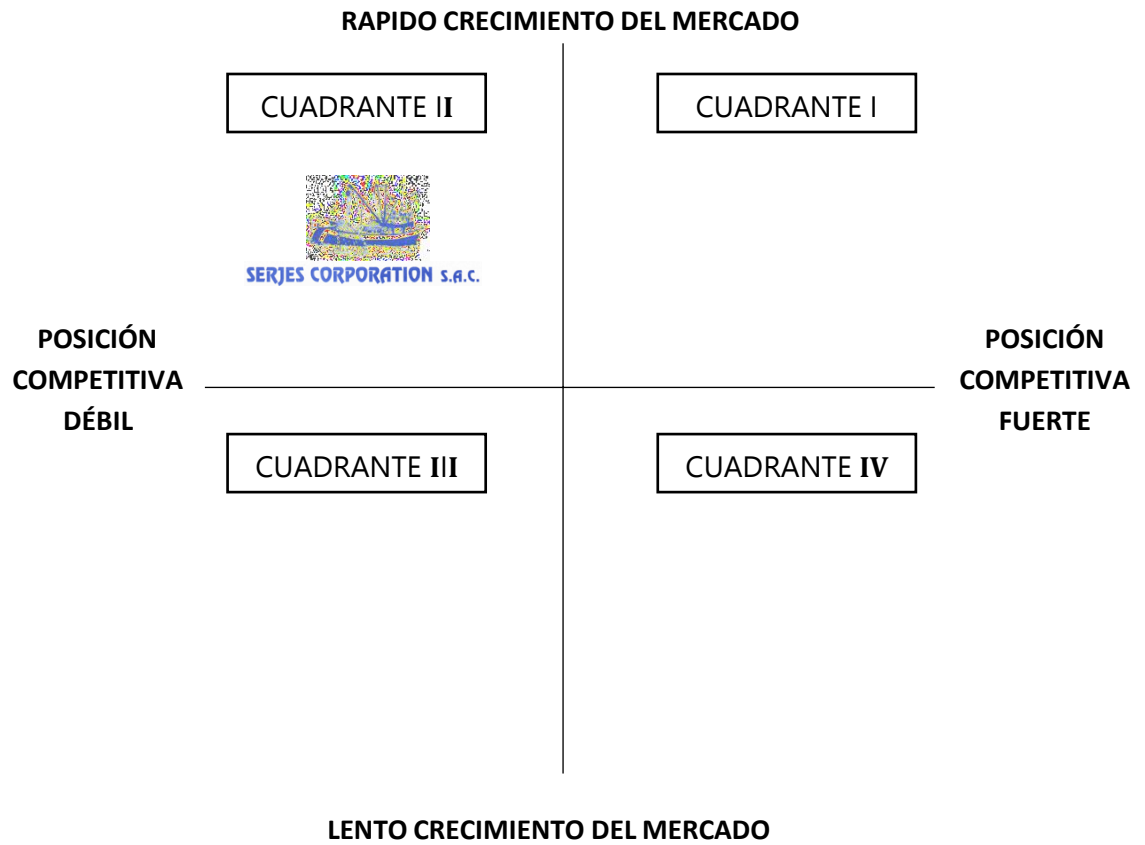


Tabla 6*Matriz de decisión*

ESTRATÉGIAS	MATRIZ		
	FODA	GE	TOTAL
Realizar un examen de mercadillo para evaluar los requerimientos de nuevos productos	X	X	2
Realizar una gestión por procesos basada en la norma ISO 9001, para obtener una homologación	X	X	2
Implementar el código AWS D1.1	X	X	2
Implementar una política medio ambiental	X		1
Contar con asesoramiento legal para evaluar aspectos en defensa jurídica de la empresa	X		1
Regularizar urgente los aspectos legales carentes	X		1
Implementar un plan de contingencia	X		1
Concretizar e implementar el SGSST	X		1
Implementar estados financieros	X	X	2
Para los productos y servicios implementar un sistema de control de calidad.	X		1
Implementar una estructura de costos estandarizada	X	X	2
Desarrollar un proyecto de cultura organizacional	X		1
Implementación del área de marketing	X	X	2
Desarrollar una gestión de la calidad total	X		1
Implementación del área de planeamiento y control de las operaciones	X	X	2
Desarrollar el plan estratégico de la empresa	X		1
Asesoría por parte de un economista pre profesional, con experiencia mínima de 01 año	X		1
Implementación MOF y ROF	X		1
implementación de Organigrama	X		1

Análisis y discusión

Serjes Corporation, al llevar a cabo una evaluación interna, revela que se encuentra significativamente por debajo del promedio regular. Esto indica que la empresa tiene un número considerable de debilidades y no ha logrado controlarlas de manera efectiva. Estas debilidades podrían convertirse en obstáculos si no se abordan y superan adecuadamente. Además, la empresa carece de fortalezas que le permitan destacarse en el mercado.

En cuanto a la evaluación externa, Serjes Corporation enfrenta dificultades para controlar las amenazas que se presentan en su entorno. Estas amenazas pueden tener un impacto negativo en el crecimiento de la empresa, por lo que es crucial evitarlas o mitigar su efecto. Por otro lado, la empresa no está aprovechando las oportunidades disponibles, lo que contribuye al estancamiento y dificulta su capacidad de adaptación al cambio.

Las estrategias propuestas, tanto para el entorno interno como externo, tienen como objetivo implementar áreas de gestión óptima en la empresa. Además, se busca realizar un estudio de mercado que permita convertir las amenazas en oportunidades y potenciar el crecimiento de la empresa.

Serjes Corporation S.A.C. se encuentra ubicada en el segundo cuadrante de la matriz de decisión, lo que refleja una posición competitiva poco sólida en un mercado que está creciendo rápidamente. Esto se debe al sector donde opera la empresa y a su base de clientes.

En la matriz de decisión se identifican 7 estrategias fundamentales que deben ser ejecutadas. Estas estrategias ayudarán a alcanzar los objetivos empresariales y a lograr una posición competitiva en el mercado en el futuro.

Conclusiones

Un diagnóstico acertado no solo pone en ventaja competitiva a la empresa; si no que ayuda a consolidarse como tal, lo cual promueve una cultura organizativa robusta, respaldada por una clara visión y misión, contribuyendo así a alcanzar metas empresariales.

Las oportunidades de la corporación radican en su experiencia por parte de la gerencia y su cartera de clientes en el rubro; sin embargo, la informalidad de la empresa representa la amenaza más significativa, colocando así a la entidad en una situación desfavorable en comparación con sus competidores.

Después de realizar el diagnóstico, se identificó que las principales fortalezas incluyen la relación que existe entre la empresa y los clientes, por lo que se puede identificar la demanda y un servicio al cliente cuidadoso. Se detectaron debilidades como calidad del clima laboral, entre otras debilidades siendo estas mayores que las fortalezas.

Después de elaborar la matriz FODA, se generaron estrategias para efectuar con los objetivos corporativos de la entidad y como poder alcanzarlos a breve, mediano y prolongado plazo. Las estrategias dadas serán la guía que conduzca a la empresa en su crecimiento respectivo.

Recomendaciones

Se le recomienda a la empresa formalizarse legalmente, lo cual le permitirá eliminar el riesgo a multas y/o el cierre del establecimiento, así como también procesos judiciales y penales. Además, esto brindará confianza a todos los trabajadores y permitirá que la empresa pueda presentarse sin problemas a otros clientes, aprovechando así la gran demanda que existe en el rubro.

Potenciar el desempeño de sus servicios, procesos y personal; debido a que su mayor carta de presentación es la calidad de los mismos.

Se le recomienda a la empresa Serjes Corporation, que tenga iniciativa y compromiso en el control de sus debilidades, lo que permitirá que estas se conviertan en fortalezas, y que se encuentre constantemente trabajando en mantener, mejorar, y aprovechar eficientemente las mismas, desarrollando así una visión más amplia.

Se le recomienda a la empresa metalmecánica Serjes Corporation, seguir una postura estratégica defensiva para salvaguardar las cuotas de mercado, mientras se administra la posición defensiva para generar crecimiento y beneficios a corto plazo que estén alineados con los objetivos empresariales.

Se recomienda a la empresa realizar un plan estratégico para establecer la dirección que busca seguir una organización y detalla las acciones a emprender para alcanzar dichos objetivos.

Agradecimientos

Expreso mi gratitud a Dios por darme la sabiduría necesaria para hacer de los problemas grandes oportunidades, y a su vez ser una mejor persona y en consecuencia una profesional integra.

También quiero agradecer a mi mamá que con su duro carácter me enseña a ser firme en la toma de decisiones y hacer las cosas correctas. A mi papá que gracias a su esfuerzo y trabajo pudo contribuir a que sea una profesional, aunque él actualmente no lo pueda ver.

A Yasminne Rodríguez, una gran amiga incondicional que, aunque no estamos viéndonos seguido, está justo y preciso cuando más la necesito.

Y por último a mis profesores de la USP, que, a pesar de las inconsistencias de la universidad, están prestos a ayudar a los que empezamos y quisimos terminar ahí.

Referencias bibliográficas

- Abal Huaracha, R.y Mamani Paccara, B. M. (2021). *Análisis FODA de la empresa Olimpo Car Wash de la ciudad de Ilo, 2021*. Universidad José Carlos Mariátegui. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/1194>
- Álvarez Contreras, D.y Jiménez Lyons, K. A. (2020). *La consultoría y asesoría: Aliada estratégica para el fortalecimiento empresarial de las MiPYMES en Colombia*. *Tendencias*, 21(1), 252-271. <https://doi.org/10.22267/rtend.202101.136>
- Arias, K. (2020). *Propuesta de un plan estratégico para una empresa de servicios de transporte público para la mejora competitiva, en el marco del sistema integrado de transporte de Arequipa 2020-2024* [Tesis para obtener el título profesional de ingeniera industrial, Universidad Católica de Santa María]. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12920/10260/44.694.II.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arrieta, V., Cervantes, Y.y De la Cruz, L., y López, D. (2021). *La importancia del diagnóstico estratégico en las organizaciones*. *ECONÓMICAS CUC*, 42(2), Article 2.<https://doi.org/10.17981/econcuc.42.2.2021.Ensy.1>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Baque Villanueva, L. K., Izquierdo Morán, A. M., Viteri Intriago, D. A., Baque Villanueva, L. K., Izquierdo Morán, A. M., y Viteri Intriago, D. A. (2022). *Estructurametodológica de plan estratégico para mejorar las ventas en las MIPYMES del cantónQuevedo*. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2), 66-74.
- Burgos-Cañas, D., y Fonseca-Pinto, D. E. (2020). *Asociatividad empresarial: Una estrategia para las organizaciones del sector cacaoero del municipio de Fortul Arauca*.

AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería, 8(1), Article 1.
<https://doi.org/10.15649/2346030X.621>

Cabello Encalada, F. J. y Castro Avila, G. S. (2019). *Plan estratégico para recuperación de cartera vencida en una empresa de telecomunicaciones FCG S. A.* [bachelorThesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas]. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46401>

Calcedo, J. y Maxe. (2021). *Planeamiento estratégico para mejorar el nivel de la competitividad de una industria metalmecánica, de la ciudad de Chiclayo, 2021* [Tesis para obtener el título profesional de ingeniería industrial, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85094/Caicedo_DJA-Maxe_MMR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Canizales, L. D. (2020). *Elementos clave de la innovación empresarial. Una revisión desde las tendencias contemporáneas. REVISTA INNOVA ITFIP*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.54198/innova06.03>

Fabian, D. y Segura, K. (2021). *Implementación del ciclo PHVA en la efectividad de los procesos de programación de la empresa Telecom Data, Lima 2021* [Tesis para obtener el título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67314>

Flores, D., Holguino, H., Oropeza, P. y Rojas, M. (2020). *Planeamiento estratégico de Minera Las Bambas S.A.* [Tesis para obtener el grado de magister en administración estrategia de empresas, Pontificia Universidad Católica del Perú].
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/17634/Minera%20Las%20Bambas%20S.A.-FLORES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Garcilazo, P. y Pillaca, L. (2021). *Factores determinantes de anemia ferro pánica en niños de 6 a 36 meses del C.S. Cerro Azul, Cañete—2019* [Tesis para optar el título profesional de médico cirujano, Universidad Nacional del Callao].
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6739/TESIS_PREGRA

- DO_GARCILAZO_PILLACA_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Herrera, V. y Matos, J. (2021). *Implementación del planeamiento estratégico y desarrollo del Balanced Scorecard en una empresa de servicios de montaje en el sector salud Lima 2020* [Tesis para optar el título profesional de ingeniero industrial, Universidad Privada del Norte].
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/30290/Herrera%20Gonzales%2c%20Valentino%20Martin-Matos%20Chumacero%2c%20Jeffer%20Alonso.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Hidalgo, Ó. R., Sánchez, A. H., Aybar, E. C. y Carrillo, J. R. (2021). *Gestión empresarial y su influencia en los planes estratégicos de las medianas empresas del Ecuador. SUMMA. Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.47666/summa.3.2.33>
- Huilcapi, S. y Gallegos, D. (2020). *Importancia del diagnóstico situacional de la empresa. Revista Espacios*, 41(40).
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25818w/Rec/Huilcapi_S2.pdf
- Luna Altamirano, K., García Ortiz, M. E., Suquilanda Romero, K. G. y Andrade Guzmán, D. E. (2020). *Plan estratégico de sustentabilidad de las pymes industriales en momentos de emergencia. Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(5), 116-139.
- Milian, J. (2021). *Plan estratégico para la producción en la empresa Telespub Telecomunicaciones S.R.L., Chiclayo* [Tesis para obtener el grado académico de maestro en Administración de Negocios, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68183/Milian_GJC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Muñoz, T. (2020). *Factores de no realización de autoexamen de mama en mujeres de 20 a 50 años—Los Olivos, 2020* [Tesis para obtener el título profesional de Enfermería, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60112/Torrel_ME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ore, H., Olórtegio, E. y Yactayo, D. P. (2020). *Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: Revisión bibliográfica*. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4), Article 4. <https://doi.org/10.37787/zzg09z21>
- Ortega, D. (2023). *Diseño de un modelo de planeamiento estratégico y la relación con el desempeño empresarial en las pymes de la industria metalmecánica en el distrito de Los Olivos 2019-2021* [Tesis para optar por el grado académico de doctor en Ingeniería Industrial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/19576/Ortega_zd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Parra, G., De la Ossa, J. J. y Ruiz, S. (2019). *Diagnóstico de la situación actual de una empresa de servicios de alimentación con respecto al cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 para un sistema de gestión de la calidad*. *Signos*. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.06>
- Peñafiel Nivelá, G. A., Acurio Armas, J. A., Manosalvas Gómez, L. R., Burbano Castro, B. E., Peñafiel Nivelá, G. A., Acurio Armas, J. A., Manosalvas Gómez, L. R. y Burbano Castro, B. E. (2020). *Formulación de estrategias para el desarrollo empresarial de la constructora Emanuel en el cantón La Maná*. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 45-55.
- Puertas-Hidalgo, R., Abendaño, M. y Valdiviezo-Abad, C. (2020). *Comunicar: De la táctica a la estrategia* (75.^a ed.). Sociedad Latina de Comunicación Social. <https://doi.org/10.4185/cac178>
- Robles Mendoza, D. A. y Carreño Arteaga, N. P. (2020). *Plan estratégico para lograr la sostenibilidad de la escuela de conducción Sportmanicar*. *Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional*, 5(3 (MARZO 2020)), 519-540.
- Romero, Ó., Hidalgo, A. y Ruiz, E. (2021). *Gestión empresarial y su influencia en los planes estratégicos de las medianas empresas del Ecuador*. *SUMMA*. *Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3(2), Article 2. <https://doi.org/10.47666/summa.3.2.33>

- Ruiz Olabuénaga, J. I. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa*. Servicio de Publicaciones = Argitalpen Zerbitzua. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=22523>
- Rumiche Sandoval, J. C. (2021). *Plan estratégico para la empresa pesquera “Pescamar Islilla” S.A.C. Paita* [Tesis para optar el título profesional de licenciado en ciencias administrativas, Universidad Nacional de Piura]. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2808>
- Sánchez Lozano, E. K. (2019). *Propuesta de un sistema de gestión logística basado en la matriz FODA para la empresa Agro inversiones Mario, Morales 2019*. Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2134>
- Silva, H. (2020). *Planeamiento estratégico y presupuesto en las micro y pequeñas empresas textiles del Emporio Comercial de Gamarra*. *Quipukamayoc*, 28(58), Article58. <https://doi.org/10.15381/quipu.v28i58.19261>

Anexos y apéndices

Matriz de consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivo	Variable
<p>¿Cuál es el diagnóstico actual de la empresa Serjes Corporation del distrito de Chimbote en el año 2023?</p>	<p>El diagnóstico estratégico mejora los aspectos internos y externos de la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote - 2023</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Conocer el diagnóstico actual de la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote - 2023.</p> <p>Objetivo Específico:</p> <p>Establecer la evaluación externa PESTEC de la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote - 2023.</p> <p>Establecer la evaluación interna AMOFHIT de la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote - 2023.</p> <p>Elaborar la matriz FODA de la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote - 2023.</p> <p>Formular estrategias para mejorar los aspectos internos y externos de la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote – 2023</p>	<p>Diagnóstico estratégico</p>

Solicitud a la empresa Serjes Corporation S.A.C

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Chimbote, 20 de agosto del 2023

Sr. Calderón Flores, Javier J.

Gerente de la empresa Serjes Corporation S.A.C

Presente. -

Reciba el saludo cordial, en esta oportunidad me dirijo a usted para solicitarle el apoyo en la ejecución de la investigación denominada "**Diagnóstico estratégico para la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote - 2023**", a cargo de mi persona como egresada bachiller: **Margarita Torres Aponte** con código **1114100384** e identificada con el **DNI 77128231** permitiéndome aplicar los instrumentos de investigación, para obtener información de estricto uso académico.

Agradezco anticipadamente el apoyo a la investigación científica, las facilidades del caso.

Atentamente,

Chimbote, 20 de agosto del 2023



FIRMA

Margarita Torres Aponte

DNI: 77128231

Autorización de la empresa Serjes Corporation S.A.C

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Chimbote, 20 de agosto del 2023

Sr. Calderón Flores, Javier J.

Gerente de la empresa Serjes Corporation S.A.C

Presente. -

Reciba el saludo cordial, en esta oportunidad me dirijo a usted para solicitarle el apoyo en la ejecución de la investigación denominada “**Diagnóstico estratégico para la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote – 2023**”, a cargo de mi persona como egresada bachiller: **Margarita Torres Aponte** con código **1114100384** e identificada con el **DNI 77128231** permitiéndome aplicar los instrumentos de investigación, para obtener información de estricto uso académico.

Agradezco anticipadamente el apoyo a la investigación científica, las facilidades del caso.

Atentamente,

Chimbote, 20 de agosto del 2023

Bouts


FIRMA

Margarita Torres Aponte

DNI: 77128231


SERJES CORPORATION S.A.C.

Formato de publicación en repositorio



USP

UNIVERSIDAD SAN PEDRO

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN


1. Información del Autor			
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
TORRES PONTE MARGARITA HAYDÉE		77128231	114100384@usp.edu.pe
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional *			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del documento de Investigación			
" Diagnóstico estratégico para la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote - 2023 "			
5. Programa Académico			
Escuela de Ingeniería Industrial			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto a Pública (*) (sólo para repositorios de acceso abierto)		<input type="checkbox"/> Acceso restringido (*) (sólo para repositorios de acceso restringido)	
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.


B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS *

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. *



Muestra Digital

Lugar	Dia	Mes	Año
Chimbote			



Firma

Importante
 1. Según Artículo 16 de Decreto Supremo N. 001-2019-ED (MIDIC) y Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación de postgrado: Bachelors Académicos y Títulos Profesionales en el Anexo B2 Ley N. 30027 Ley que aprueba el Repositorio Institucional Digital de Acceso Restringido e Incentivo de Acceso Abierto y D5 006-2019-MC.
 2. Si el autor otorga el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad, sin costo, una licencia no exclusiva para que se pueda hacer uso de dicho material en el Repositorio Institucional Digital. El otorgante conserva los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de su obra y el Artículo de Ley 822.
 3. El caso de que el autor otorga el segundo tipo de acceso se justifica en el deber de usar y promover de la obra de acuerdo a lo establecido en el artículo 12 y 13 que norman el funcionamiento del Repositorio Institucional Digital.
 4. Los derechos Creative Commons (CC) en una licencia internacional de fin de la investigación a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramienta tecnológica de libre acceso de licencia de licencia educativa, de licencia pública y de licencia de acceso restringido para que el autor otorgue el acceso por su obra.
 5. Según el artículo 17 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación de postgrado para optar grados académicos y títulos profesionales (RNTI) las universidades, instituciones y centros de estudios de postgrado tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los materiales de sus repositorios institucionales pertenecientes a sus sistemas abiertos o restringidos, en sus portales de acceso, almacenados por el Repositorio Digital (RD) o en el Repositorio local.
 Nota: En caso de tener un conflicto se procederá de acuerdo a la Ley 27444, en el 20 de mayo 2023.

Reporte de similitud

Diagnóstico estratégico para la empresa Serjes Corporation S.A.C., Chimbote – 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD Trabajo del estudiante	1%
7	fdocuments.net Fuente de Internet	1%
8	www.grafiati.com Fuente de Internet	1%

9	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
10	d.documentop.com Fuente de Internet	<1 %
11	revistascientificas.cuc.edu.co Fuente de Internet	<1 %
12	rus.ucf.edu.cu Fuente de Internet	<1 %
13	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
14	www.revencyt.ula.ve Fuente de Internet	<1 %
15	dspace.unl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
18	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
20	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %

21	search.scielo.org Fuente de Internet	<1 %
22	sigobjetivos.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
24	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	<1 %
25	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	46.210.197.104.bc.googleusercontent.com Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %
28	planeacion.cicese.mx Fuente de Internet	<1 %
29	editorialeidec.com Fuente de Internet	<1 %
30	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %

32	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	<1 %
33	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
34	super.accelerate.com Fuente de Internet	<1 %
35	worldwidescience.org Fuente de Internet	<1 %
36	www.avocadosource.com Fuente de Internet	<1 %
37	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	www.studocu.com Fuente de Internet	<1 %
41	dateh.es Fuente de Internet	<1 %
42	dspace.uazuay.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
43	editorial.unab.edu.co Fuente de Internet	<1 %

44	polodelconocimiento.com Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.ufba.br Fuente de Internet	<1 %
46	repositorio.ug.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
47	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
49	revistas.unilibre.edu.co Fuente de Internet	<1 %
50	spanish.dharmadrum.org Fuente de Internet	<1 %
51	www.authorstream.com Fuente de Internet	<1 %
52	www.dallasfed.org Fuente de Internet	<1 %
53	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo

