



# VOCES DE ACERO

8

Setiembre

Editorial.....	1
Capacitación: Motiva a tus trabajadores .....	2
Testimonio de Acero: Depósito Sánchez .....	4
Actividades de Acero .....	5
Salud y Bienestar: Técnicas de Relajación .....	6
Concurso y Amenidades.....	7

ACEROS AREQUIPA APOYANDO A TU NEGOCIO

Editorial

ACEROS AREQUIPA

## LICENCIATARIOS DE LA MARCA PERÚ

Amigo comerciante,

En esta nueva edición de Voces de Acero queremos compartir contigo una buena noticia que nos llena de orgullo: la Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo (PROMPERÚ) concedió a Aceros Arequipa-única siderúrgica de origen, capital y personal peruano- la licencia de uso de la Marca Perú.

Nos sentimos orgullosos de recibir este importante reconocimiento, el cual está respaldado por los productos y servicios de calidad que ofrecemos, contribuyendo al crecimiento de los sectores construcción, metalmecánica y minería.

Las empresas representantes de la Marca País cuentan con un firme compromiso con el Perú, lo que conlleva una mayor responsabilidad en diversos aspectos:



Somos la **PRIMERA  
SIDERÚRGICA  
PERUANA...**

En llevar con orgullo  
la marca de nuestro país



- Esfuerzo permanente por alcanzar la excelencia en todos los procesos.
- Demostrar ante el mundo las fortalezas y atributos del Perú.
- Promover las exportaciones e inversiones.
- Fomentar el orgullo nacional.
- Aumentar la confianza en nuestro país.

En Aceros Arequipa nos comprometemos a seguir asumiendo estas responsabilidades, que forman parte de nuestra filosofía empresarial de calidad total la cual aplicamos en todos nuestros procesos productivos, enfocados siempre en satisfacer las necesidades de nuestros clientes y apoyar el crecimiento del país.

Además, recuerda que nuestra principal preocupación es entregarte información útil para impulsar tu negocio. Estamos seguros de que este boletín te servirá en ese objetivo, ya que contiene interesantes artículos sobre técnicas de ventas y casos de emprendedores exitosos como tú, así como información sobre nuestras actividades de capacitación y eventos para apoyar tu desarrollo empresarial. ☞

Comité Editorial: Departamento de Marketing Corporación Aceros Arequipa S.A.

Redacción: Somos Empresa y Nueva Vía Comunicaciones.

Diseño e Impresión: Nueva Vía Comunicaciones S.A.C. / Distribución Gratuita.

Los artículos publicados no reflejan necesariamente la opinión de Corporación Aceros Arequipa. Pueden ser reproducidos citando la fuente: Boletín Voces de Acero, N° de Edición. OBRA PROTEGIDA POR LA LEY DE DERECHO DE AUTOR.





## MOTIVA A TUS TRABAJADORES

La motivación es un estado emocional que nos impulsa hacia metas o fines determinados, a realizar acciones y persistir en ellas hasta lograr su culminación. En el trabajo, la motivación tiene que ver con todas aquellas acciones que estimulen a nuestros colaboradores (trabajadores) a hacer su trabajo de forma eficiente y voluntaria. El objetivo de la motivación laboral es que nuestros colaboradores encuentren en el trabajo la satisfacción para sus propias necesidades y deseos. Un trabajador motivado se involucrará mucho más en sus tareas y generará un clima laboral favorable en la empresa.

### ¿Por qué se debe motivar a los empleados?

La respuesta es sencilla: trabajadores motivados hacen más competitivo nuestro negocio. Cuando nuestros colaboradores están motivados se identifican fácilmente con los objetivos de la empresa y los hacen suyos. Hay que recordar que el éxito de una empresa reside en el esfuerzo de cada uno de los colaboradores, que realizan de forma excelente la labor para la cual han sido contratados.



Para motivar es necesario recordar a los colaboradores los objetivos del negocio.

Por otro lado, si pretendemos hacer reformas y cambios en nuestro negocio, la motivación es aún mucho más importante, porque el buen estado anímico de nuestros colaboradores será el motor para poder realizarlos. Colaboradores desmotivados y frustrados solamente pondrán trabas y frenarán los cambios que tenemos planeados por miedo a perder su posición o, quizá, su puesto de trabajo.

Además, debemos señalar que hay innumerables ejemplos de empresas que han logrado el

posicionamiento de sus marcas, sus productos y su crecimiento gracias a una política de buena atención al cliente, por un lado, y de motivación a sus trabajadores, por el otro. Es más, muchos autores señalan que una buena política de atención al cliente comienza cuando se empieza a motivar a los colaboradores.

Atrás quedó el tiempo en que el dueño de un negocio creía en que sus colaboradores deberían estar satisfechos y agradecidos por tener un lugar en su empresa, mientras que el colaborador vivía con el miedo de que podía ser reemplazado por una de las muchas personas que aspiraba a su puesto de trabajo.

### Frustración, la otra cara de la moneda

La frustración es un estado de tensión emocional que se produce cuando encontramos barreras que no nos permiten conseguir nuestros objetivos. La frustración es una de las principales causas de un clima laboral negativo en el negocio, frenando cambios y reformas planificadas para la empresa.

Si bien el nivel de frustración entre los colaboradores es un tema más complejo, se puede afirmar que uno de los principales pasos para combatirlo es a través de la comunicación y la motivación, es decir, poner las cartas sobre la mesa y tener una política para mejorar el clima laboral.

### Para aplicar la motivación en nuestro negocio

Un primer paso tiene que ver con formularnos las siguientes preguntas: ¿qué hace que las personas se comporten de una manera determinada? y ¿por qué se trabaja?

La personalidad y las necesidades de los trabajadores son los principales factores que debemos tomar en cuenta a la hora de pensar en motivarlos. No obstante, se ha estudiado que existen tres elementos que motivan a los colaboradores en el trabajo:

- **El dinero:** Es el principal factor para cubrir las necesidades de vida.
- **El reconocimiento dentro de la empresa:** No solo de pan vive el hombre. Ser reconocido por lo que uno hace mejora el ánimo de cualquiera.



El reconocimiento es importante en la motivación.

- **Conocimiento:** La capacitación a un trabajador es una forma de motivarlo, de demostrarle que es importante para la empresa.

### Tips para motivar a tus empleados

- Cuando contrates a un nuevo trabajador, no solo evalúes su conocimiento y su preparación para el puesto de trabajo. Observa si es una persona que puede ser motivada con facilidad, es decir, si se puede involucrar con nuestras ideas.
- La inducción es un proceso en el cual se le presenta a los colaboradores nuevos todo lo que tiene que ver con el negocio y su puesto de trabajo.
- Debemos comunicar los avances, los planes y detalles del desarrollo del negocio a nuestros colaboradores, pues ellos, al ser informados, sentirán que son importantes para la empresa. La comunicación es importantísima no solo para tener una buena relación con los colaboradores, sino también para eliminar cualquier rumor negativo.
- Debemos crear un sistema de incentivos. Si bien nos es necesario que los incentivos sean monetarios, no está de más reconocer al mejor empleado de la semana o del mes. Es importante involucrar al colaborador y reconocer la labor que realiza. Un apretón de manos o una palmadita en el hombro pueden hacer la diferencia y humanizar la relación entre los colaboradores y el dueño.
- En la medida en que exista un lugar propicio, ordenado y limpio para que nuestros

colaboradores puedan realizar sus labores, los estamos motivando, pues los hacemos sentirse bien. No olvides que el trabajo debe ser su segundo hogar.

- Es importante que cada colaborador tenga sus propios objetivos en las labores que realiza. El dueño del negocio y el colaborador deben definir juntos estos objetivos. Esto comprometerá mucho más al colaborador con el negocio. Muéstrate receptivo con las ideas y las opiniones de tus colaboradores, ya que ellos mismos te pueden dar la clave para hacer mucho más rápida y competitiva su labor.
- Despierta el potencial de tus colaboradores. Un líder debe saber llegar a sus colaboradores y decirles en qué fallan, de forma constructiva, y en qué destacan, sin exagerar ni minimizar. El empleado que se siente apoyado por su jefe tendrá un soporte anímico adicional al momento de trabajar.
- Ayuda a crecer a tus colaboradores. Al brindarles capacitación no solo estamos potenciándolos para su labores, también les estamos enviando el mensaje de que confiamos en ellos y que la empresa está involucrada en su desarrollo como individuo.
- Con nuestros colaboradores más antiguos y de mayor edad, debemos transmitirles seguridad y que van a tener estabilidad en el trabajo. Un colaborador con varios años en la empresa debe ser tratado como uno de nuestros principales aliados y debe sentir que es un ejemplo a seguir dentro de la empresa. ☒



Una palmada en los hombros o un saludo afectuoso es parte de la motivación.





# LA ATENCIÓN AL CLIENTE LO ES TODO



Comenzó a trabajar como cargador de materiales y ahora tiene su propio negocio.

4

Jesús Sánchez es un empresario comprometido con su negocio. Es dueño de un importante depósito de materiales de construcción que lleva su apellido y que está ubicado en pleno corazón del distrito de Magdalena del Mar. Desde muy temprano se le ve atendiendo a todos y cada uno de sus clientes: empresarios e ingenieros que están al frente de empresas inmobiliarias, maestros de obra y autoconstructores.

Jesús es huancaíno. Recuerda que cuando terminó el colegio vino a Lima en busca de un mejor futuro y comenzó a trabajar como cargador de materiales de construcción. Muchos de los jóvenes con los cuales comenzó en ese trabajo ahora son sus colaboradores.

Muy pronto entendió que había una oportunidad mejor en el transporte de materiales y que debía evolucionar. Recuerda que desde ese entonces el **ahorro** se convirtió en una política de sus finanzas personales. De esa forma logró comprarse una camioneta en 1996.

Conoció todos y cada uno de los detalles del negocio de la distribución de materiales de construcción en su camioneta. Recuerda que un buen día comenzó comprando materiales de mayoristas que vendía a clientes chicos.

Tuvo tanto éxito, que en 1999 alquiló su primer local en Magdalena del Mar, en el Jirón Echenique. Recuerda que los primeros años fueron muy duros, de mucho **sacrificio**, pues tenía como competencia

a grandes cadenas de tiendas. Con mucha paciencia se fue haciendo de clientes y, poco a poco, fue creciendo hasta que logró comprar el local que alquilaba. Su crecimiento fue tal que terminó comprando un segundo local años más tarde.

Sin embargo, sostiene que el secreto de su éxito reside en la **atención al cliente**. “En un negocio como este, una buena atención al cliente lo es todo; ser puntuales, no cobrarles flete por el transporte, visitarlos en sus obras para saber qué necesitan, no tiene pierde”, nos explica.

Agrega que la idea es darles a los clientes todas las facilidades para que puedan trabajar con tranquilidad. Dice que **no solo se trata de ser amables, se debe asesorar** y ayudar a los clientes.



Jesús Sánchez sostiene que es importante contar con un buen equipo de trabajo para poder atender bien a los clientes.

Jesús nos comenta que el problema más fuerte que tuvo en su carrera empresarial fue con el crédito: “Fuimos muy confiados y dimos mucho crédito a un cliente que hasta ahora no paga sus deudas”.

Añade que ahora es muy cauto a la hora de conceder créditos. Estudia bien a quién se lo va a otorgar e incluso verifica en las centrales de riesgo quién es quién.

Muy animado, nos comenta que muy pronto va a abrir dos nuevos locales, uno en Jesús María y otro en Pueblo Libre. Confiamos que estos nuevos proyectos serán un éxito. ☒

## ESTAREMOS EN EXCON 2012

Como todos los años, Aceros Arequipa estará presente con un gran stand en la feria Expovivienda y Construcción 2012 (EXCON), donde realizaremos una serie de demostraciones sobre los distintos usos de nuestros productos y entregaremos premios y muchas sorpresas a nuestros clientes.

En su versión XVII, EXCON se realizará del 2 al 6 de octubre en el Centro de Exposiciones del Jockey Plaza (Surco). Como siempre, en este importante evento se congregarán empresarios,



ingenieros, arquitectos, ferreteros, diseñadores, distribuidores y comerciantes vinculados a la industria de la construcción. ☞

## CHARLA “CÓMO CRECER EN MI NEGOCIO III” EN LIMA Y HUANCAYO



"Intercambio de roles vendedor-cliente en Cómo Crecer en mi Negocio de Lima Este"

“Cómo Crecer en Mi Negocio III” es un evento exclusivo para nuestros clientes comerciantes que ya han asistido a las charlas previas “Cómo Crecer en Mi Negocio I y II”, donde se les capacita y orienta para el desarrollo productivo de su negocio.

Esta vez les tocó el turno de capacitarse a nuestros amigos comerciantes de Lima y Huancayo, quienes participaron con gran entusiasmo.

- **Lima Este.** La charla se realizó en el Salón de Recepciones Ramírez ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, el 27 de junio.

- **Lima Norte.** El evento tuvo lugar en el Auditorio del Colegio Johannes Gutenberg en el distrito de Comas, el 8 de agosto.

- **Huancayo.** Se realizó en el Salón de Recepciones Labrouze de esta ciudad, el 4 de julio.

Con estos eventos buscamos seguir brindando a los clientes comerciantes de Aceros Arequipa, herramientas útiles para que puedan seguir creciendo profesionalmente y expandir el negocio. ☞



"Pancho Guerra García en la charla Como Crecer en mi Negocio de Lima Norte"

## CLIENTES DE JULIACA Y CUSCO VISITAN PLANTA EN PISCO

Nuestros amigos comerciantes de Juliaca y Cusco visitaron nuestra planta ubicada en Pisco, donde pudieron ver de cerca los diversos procesos para la fabricación de los productos de acero que ellos comercializan y el riguroso control de calidad a los que están sometidos.

Los clientes comerciantes de la ciudad de Juliaca, nos visitaron el 19 de agosto, mientras que los amigos del Cusco hicieron el recorrido el 26 del mismo mes. Próximamente invitaremos a más comerciantes para que realicen esta interesante visita y conozcan los procesos de producción del mejor acero. ☞



# TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

El trabajo muchas veces no nos da respiro. El día a día y los problemas en el trabajo hacen que las personas que trabajan mucho sufran, con frecuencia, de estrés y ansiedad, las cuales generan un abanico de enfermedades y dolencias físicas, en especial en aquellos empleados que pasan largas jornadas sentados.



Unos minutos de relajación es importante para reducir el estrés.

Por ello es muy importante saber cómo relajarse y afrontar con mejor ánimo las largas jornadas de trabajo. Unos minutos de relajación es lo mismo que darle al cuerpo un descanso de todo el exceso de estrés al cual está sometido durante el día.

Cuando nos relajamos disminuye la inflamación de las arterias, articulaciones y nervios, es decir, bajan el ritmo cardíaco y la presión arterial. Estar relajados nos ayuda a tener un mejor funcionamiento del sistema gastrointestinal. La relajación también nos ayuda a desatar la creatividad, ya que permite que disminuya la actividad eléctrica entre los dos hemisferios de nuestro cerebro, lo cual hace que se dé una sincronización más efectiva entre las dos partes de este.

Para poder relajarnos rápidamente en el trabajo, y de esa forma calmar las tensiones y el miedo, te ofrecemos los siguientes ejercicios:

- Cuenta lentamente de 10 a cero y entre cada número inhala y exhala. Debes hacerlo lentamente para no marearte.
- Si estás sentado, cierra los ojos y deja lo que estás haciendo. Deja que tu mandíbula se abra lentamente, suelta tus hombros, deja caer los

brazos, abre tus manos, separa lentamente las piernas y los muslos, pega tu espalda a la silla y relaja cada músculo de tu cuerpo que está tenso, durante 5 a 10 minutos.

- Levántate de tu sitio y da un paseo corto, sé consciente de cada paso que das; mientras tanto, piensa en la naturaleza y deja pasar las ideas que te vienen a la mente como si fueran nubes.
- Pon tu mano debajo del ombligo para sentir como se mueve tu estómago mientras respiras. Inhala y exhala, siente cómo el aire entra en tu cuerpo y después sale. Haz este ejercicio durante cinco minutos.
- Lleva de tu casa a la oficina cualquier objeto que te ayude a tener buenos recuerdos. También puedes utilizar velas o cualquier elemento que tenga un aroma que te haga sentir más cómodo y relajado.
- Mueve la cabeza hacia un lado y hacia el otro unas diez veces. Inhala cuando la cabeza esté recta y exhala con cada movimiento lateral.
- Rota las muñecas de las manos hacia ambos lados.
- Cuando estés sentado, gira el tronco lentamente hacia un lado y hacia el otro respirando lentamente.

Recuerda que una pausa de tiempo, hace el trabajo más tranquilo y llevadero. ☺



Cuando nos relajamos baja la presión arterial y el ritmo cardíaco.



# ¡ACEROS AREQUIPA Te Premia!

Nuevamente premiamos a nuestros lectores que resolvieron nuestro cuestionario. A continuación la relación de personas ganadoras:

1. Jorge Pérez Palomino, DNI N° 44453005 (Microsistema Radio FM/AM, CD, USB, MP3)
2. William Liviapoma Lloclla, DNI N° 02840813 (Licuadora HR 2000)
3. Mariano Sifuentes, DNI N° 44520433 (Reproductor de MP3 con 2GB)
4. Marita Guicel Castillo Cruz, DNI N° 32946661 (Cocina a Gas con cuatro quemadores de bronce)

Solución anterior (Edición 7): 1e, 2a, 3c

## Las preguntas para esta edición son:

1. ¿Cuáles son los tres elementos que motivan el interés en el trabajo?
  - a) El dinero.
  - b) El reconocimiento en el trabajo.
  - c) El conocimiento.
  - d) a, b y c.
  - e) N. A.
  
2. ¿Cuáles fueron las claves de éxito que aplicó Jesús Sánchez en su negocio?
  - a) Ahorro.
  - b) Atención al cliente.
  - c) Alegría.
  - d) Asesoramiento.
  - e) a, b y d.
  
3. ¿Cuál de estos no es un ejercicio de relajación para calmar las tensiones y el miedo?
  - a) Cuenta lentamente de 10 a cero y entre cada número inhala y exhala.
  - b) Rota las muñecas de las manos hacia ambos lados.
  - c) Lleva de tu casa a la oficina cualquier objeto que te ayude a tener buenos recuerdos.
  - d) Levántate de tu sitio y da un paseo corto.
  - e) N.A.

Envía tus respuestas llamando al 0800-12485 (llamada gratuita) o al teléfono (01)205-0923. Confirma tus datos y quedarás inscrito inmediatamente en nuestro sorteo. En esta oportunidad, los premios son:



(Las imágenes de los productos son referenciales.)

- Horno Microondas
- Licuadora LM-68
- Cámara Digital de 12 Mega Pixeles
- Olla Arrocera Multiusos OM-T204

La fecha de inscripción es del 13 de setiembre al 2 de noviembre de 2012.

## TÓMATE UNA PAUSA

		7	2	3			6
2	6			5		7	
	4			8		2	
7			6			3	5
5	8			7			6
	2	3	5			7	
	7	8					
4	6					2	8
	5	2			6	9	4

Completa el recuadro de tal manera que cada fila, columna y cuadro de 3x3 tengan los números del 1 al 9, sin repetirse.

**ORGULLOSOS**

**de SER**

**PERUANOS**

**como TÚ**



**ACEROS  
AREQUIPA**

*Elige Bien,  
Elige Seguridad*



Encuétranos en:



[www.acerosarequipa.com](http://www.acerosarequipa.com)