

FACULTAD DE NEGOCIOS



Carrera de Administración y Negocios Internacionales

“IMPLEMENTACIÓN DE HERRAMIENTAS DIGITALES EN EL PROCESO DEL SERVICIO DE ALQUILER DE GRUPOS ELECTRÓGENOS EN LA EMPRESA CONTROL DE GRUPOS ELECTRÓGENOS S.A.C. EN EL AÑO 2016”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Licenciado EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

Autor:

Gianfranco Alexis Gallagher Peña

Asesor:

Mg. Carla Eloisa Arriola Alvarado

Lima - Perú

2021

Tabla de Contenidos

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
INDICE DE TABLAS	6
INDICE DE FIGURAS.....	7
RESUMEN EJECUTIVO.....	8
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1. Contextualización de la experiencia	9
1.2. Descripción de la empresa	11
1.3. Organigrama de la empresa	13
1.4. Servicios.....	13
1.4.1. Servicio de Mantenimiento Preventivo.....	14
1.4.2. Servicio de Mantenimiento Correctivo.....	16
1.4.3. Servicio de Alquiler de Grupos Electrógenos.....	17
1.5. Principales Clientes	23
1.6. Misión	24
1.7. Visión.....	24
1.8. Política de Calidad.....	25
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Definición de Grupo Electrónico.....	26
2.2. Tipos de Grupo Electrónico.....	26
2.2.1. Grupos Electrónicos de Jornada Laboral / Horas Punta (Prime).....	27
2.3. Clasificación de Grupos Electrónicos.....	28
2.4. Partes de Grupo Electrónico	29
CAPÍTULO 3. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	31
3.1. Diagnóstico de la Situación Actual.....	31
3.1.1. Diagnóstico de Problemas.....	31
3.1.2. Problemas.....	33
3.1.3. Determinación de Servicios no conforme.....	34
3.1.4. Diagnóstico de las causas (Diagrama de Pareto) – Análisis Cuantitativo.....	36
3.1.5. Diagnóstico de las causas (Diagrama de Ishikawa) – Análisis Cualitativo.....	40
3.2. Desarrollo del Proyecto.....	47
3.2.1. Etapas y actividades.....	50
3.3. Objetivos.....	66
3.3.1. Objetivo General.....	66
3.3.2. Objetivos Específicos	66

3.4.	Estrategias de Desarrollo.....	67
3.4.1.	<i>Planteamiento de Alternativas de Solución</i>	67
3.4.2.	<i>Ciclo de Deming o PDCA</i>	71
CAPÍTULO 4.	RESULTADOS	73
CAPÍTULO 5.	Conclusiones y Recomendaciones	81
5.1.	Conclusiones	81
5.2.	Lecciones Aprendidas.....	82
5.3.	Recomendaciones	84
5.4.	Competencias.....	84
5.4.1.	<i>Pensamiento creativo y crítico</i>	85
5.4.2.	<i>Inteligencia Social</i>	85
5.4.3.	<i>Resolución de Problemas</i>	85
5.4.4.	<i>Planificación y Control</i>	86
REFERENCIAS.....		87
ANEXOS		88

INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Procedimientos del proceso de servicio de alquiler de grupos electrógenos ...	22
Tabla N° 2: Cantidades y % según tipo de servicio en el último semestre del 2015.....	23
Tabla N° 3: TOP 20 Clientes según cantidad de servicios en el último semestre del 2015.	24
Tabla N° 4: Principales Problemas	33
Tabla N° 5: Motivos Servicios No Conforme entre el 2014 y 2015.....	34
Tabla N° 6: Balance de Servicios no Conforme	36
Tabla N° 7: Diagrama de Gantt de las etapas y actividades del desarrollo del proyecto	49
Tabla N° 8: Responsables del Proyecto	51
Tabla N° 9: Facturación mensual de planes telefónicos (antes de la implementación).....	59
Tabla N° 10: Facturación mensual de planes telefónicos (después de la implementación..	60
Tabla N° 11: Costo de inversión de Alternativa de Solución N° 1 - (S.G.I. Externo).....	69
Tabla N° 12: Costo de inversión de Alternativa de Solución N° 2 – Herramienta Digital..	70
Tabla N° 13: Calculo de VAN y TIR en las alternativas de solución,.....	70
Tabla N° 14: Balance Facturación y servicios no conforme 2014.....	73
Tabla N° 15: Balance Facturación y servicios no conforme 2015.....	74
Tabla N° 16: Balance Facturación y servicios no conforme 2016.....	74
Tabla N° 17: Cantidad de servicios no conforme 2014-2015-2016	75
Tabla N° 18: Costo de servicios no conforme 2014-2015-2016.....	76
Tabla N° 19: Cantidad de servicios brindados 2014-2015-2016	77
Tabla N° 20: Pérdida de clientes 2014-2015-2016.....	77
Tabla N° 21: Proyección de Pérdida de clientes en los próximos años sin el uso de S.G.I.	78
Tabla N° 22: Utilidad y Rentabilidad 2014-2015-2016.....	78

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Grupo electrógeno brindando servicio, capacidad 20Kw	11
Figura N° 2: Logotipo de la marca	12
Figura N° 3: Organigrama	13
Figura N° 4: Flujograma del proceso de servicio de alquiler de grupos electrógenos.	21
Figura N° 5: Porcentajes según tipo de servicio de alquiler en el último semestre del 2015.	23
Figura N° 6: Banner Publicitario	25
Figura N°7: Grupo Electrónico Versión Abierta	29
Figura N° 8: Grupo Electrónico Versión Cerrada (Insonorizada)	30
Figura N° 9: Diagrama de Pareto.....	37
Figura N° 10: Diagrama de Ishikawa.....	41
Figura N° 11: Mapa de Procesos CONTROL DE GRUPOS ELECTROGENOS S.A.C. ..	48
Figura N°12: Características del equipo móvil utilizado para el proyecto	59
Figura N° 13: Servicios no conforme 2014-2015-2016.....	75
Figura N° 14: Utilidad 2014-2015-2016.....	79
Figura N° 15: Rentabilidad 2014-2015-2016	79

RESUMEN EJECUTIVO

El proyecto que se realizó, está enfocado en la realidad de la empresa CONTROL DE GRUPOS ELECTROGENOS S.A.C.; la empresa presentaba en su servicio principal procedimientos desfasados que carecían de innovación tecnológica, esto se veía reflejado en un número considerable de servicios no conforme, que generaban pérdidas económicas y frenaban el constante y rápido crecimiento que la empresa.

Se implementó un Sistema de Gestión de Información (S.G.I.) a través de herramientas digitales, para mejorar el servicio principal. Se utilizaron el modelo DEMING y las herramientas administrativas diagrama de Pareto y diagrama de Ishikawa para diagnosticar, planificar, desarrollar, medir y poner en marcha el proyecto. Los principales resultados en el primer año de implementación fueron, la reducción en más del 73% la cantidad de servicios no conforme, el ahorro de más de S/38,555.36, la reducción de clientes perdidos y un aumento en la rentabilidad. Además, se concluye que la implementación del S.G.I mejoró notablemente la comunicación entre áreas, gracias a las charlas, reuniones, el acceso y manejo de la información, campañas de concientización y automatización de los procedimientos. Las competencias profesionales aplicadas fueron pensamiento creativo y crítico, inteligencia social, resolución de problemas, planificación y control.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIAS

- Aragon, E. (2021). Informe de identificación de cursos para evaluar competencias generales y específicas. Lima.
- Castillo, H. (s.f.). Revisión y mantenimiento de grupos electrogenos. Obtenido de <https://www.tecnicscarpi.com/es/revision-y-mantenimiento-de-grupos-electrogenos/>
- CostaRent. (2018). Grupos electrógenos: ¿Qué son? ¿Para qué sirven? - CostaRent. Obtenido de <https://www.costarent.es/es/grupos-electrogenos-sirven/>
- Ferrer-Bonsoms, C. (2019). Business Insider. Obtenido de 21 empresas que no supieron responder a los avances tecnológicos | Business Insider España: <https://www.businessinsider.es/21-empresas-no-supieron-responder-avances-tecnologicos-476467>
- Garavito, M. (2018). ELABORACIÓN DE UN PLAN DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA FLOTA DE GENERADORES EMPRESA GENERACIÓN Y SISTEMAS S.P.A (GENSYS). (Tesis de Ingeniería). Universidad Técnica Federico Santa María Sede Concepción - Rey Balduino, Santiago de Chile.
- Grupos Electrógenos Electromatic Industrial. (2020). Electromatic Industrial. Obtenido de <http://gruposselectrogenosei.com/blog/Mantenimiento%20del%20Motor>