

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Propuesta de un plan de mejora para la gestión técnico –
económica del área de Distribución de la Corporación
Nacional de Electricidad - Unidad de Negocio Los Ríos”**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en
Administración de Negocios

Autor:

Bach. Zapata Posada, Farley

Docente Guía:

Dr. Arias Hanco, Jeymi Fabiola

TACNA – PERÚ

2022

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del (los) autor (es)”

Autorización

Jeymi Fabiola Arias Hanco Docente de la Escuela de posgrado Newman, **AUTORIZA** a Zapata Posada, Farley a defender el **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS** en la próxima convocatoria prevista, siempre que cumpla con los demás requisitos previstos en la normativa.

Los resultados de análisis en el programa TURNITIN, ha arrojado un porcentaje de:

20 %

El porcentaje máximo permitido es de 25%

AGRADECIMIENTO

Luego de este duro y agotadora pero gratificante tarea de haber concluido este trabajo, expreso mis más sinceros agradecimientos a los Tutores de cada una de las asignaturas que impartieron sus conocimientos y experiencias, las cuales fueron herramientas fundamentales para la elaboración de este documento. Como no agradecer también a todos mis compañeros de la empresa que laboro que me dieron ese apoyo para llevar de mejor forma la investigación.

Finalmente, y lo más importante agradecer a mi esposa Johanna, mis hijos y mis padres, que siempre confiaron en mi y fueron pilar fundamental para poder llegar a culminar este logro.

DEDICATORIA

La presente está dedicada a mis hijos Piaget, Jeanpierre y Ederson los cuales son el motor que impulsa las ganas de seguir mejorando en lo laboral, profesional y que vean en mi un buen ejemplo de superación, a mi amada esposa Johanna compañera de vida siendo ella la que está en buenos y malos momentos de mi vida, a mi adorada madre que siempre y que en toda situación ha sido parte de mi soporte en mi vida.

ÍNDICE DE CONTENIDO

CAPITULO I: ANTECEDENTES DE ESTUDIO	1
1.1 Título del tema.....	1
1.2 Planteamiento del problema.	1
1.3 Objetivos de la investigación.	6
1.3.1 Objetivo general.	6
1.3.2 Objetivos específicos.....	6
1.4 Metodología.	7
1.5 Justificación.	9
1.6 Principales definiciones.	9
1.7 Alcances y limitaciones.....	12
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	14
2.1. Investigaciones internacionales.....	14
2.2. Investigaciones nacionales	19
2.3. Marco conceptual.....	25
2.3.1. Gestión por procesos	25
2.3.2. Plan de mejora	26
2.4. Metodologías de mejora de la calidad.....	27
2.5. Metodologías aplicables de mejora continua	29
2.6. Marco Normativo.....	32

2.7. Decretos ejecutivos	33
CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL	34
3.1. Reseña histórica.	34
3.2. Filosofía organizacional.	35
3.3. Diseño organizacional.....	36
3.4. Servicios que oferta.....	38
3.5. Diagnóstico Organizacional.....	39
CAPITULO IV: RESULTADOS	43
4.1. Diagnóstico.	43
4.2. Propuesta de mejora.	49
4.2.1. Propuesta	49
4.3. Mecanismos de control.....	51
4.3.1. Evaluación y monitoreo de actividades	51
4.3.2. Propuesta de Gestión de mejora en adquisiciones y mantenimiento de redes eléctrica	52
4.3.3. Optimizar y controlar los tiempos en el Proceso de la Gestión de adquisiciones.....	55
4.3.4. Capacitación del personal	59
4.3.5. Gestión de indicadores internos de control.....	61
4.3.6. Indicadores de control	63
4.3.7. Indicadores de Gestión.....	64

Conclusiones	66
Recomendaciones	68
Bibliografía	73
ANEXOS	822

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Acciones para las estrategias.....	52
Tabla 2. Cronograma de actividades para el desarrollo del sistema de logística	57
Tabla 3. Cronograma de Capacitación.....	60
Tabla 4. Indicadores de Gestión de adquisiciones.....	63
Tabla 5. Indicadores de evaluación para el área de distribución.....	64
Tabla 6. Reducción de costos con implementación de Mejoras.....	65

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ciclo Deming	27
Figura 2. Resumen del ciclo PHVA.....	28
Figura 3. Fases ciclo de Deming o mejora continúa	29
Figura 4. Metodología Lean	29
Figura 5. Historia de CNEL EP	35
Figura 6. Estructura organizacional de la Unidad de Negocio Los Ríos- CNEL EP	36
Figura 7. Área de cobertura de servicios	38
Figura 8. Análisis FODA	41
Figura 9. Diagrama de Ishikawa de la problemática dentro de la Gestión Técnica	44
Figura 10. Matriz de diagnóstico externo	49
Figura 11. Propuesta de Plan de mejora	51
Figura 12. Integración e Implementación.....	53
Figura 13. Optimizar y controlar los tiempos en el Proceso en la Gestión de adquisiciones	55
Figura 14. Capacitación del personal.....	59
Figura 15. Propuesta de área de control.....	62

RESUMEN

Este proyecto de investigación cuya descripción es un plan de mejora para la gestión técnico – económica del área de Distribución de la Corporación Nacional de Electricidad - Unidad de Negocio Los Ríos, siendo el área de Distribución un agregador de valor dentro de la empresa eléctrica, cuya función es de expandir, mantener todo el sistema eléctrico y que al usuario final llegue un servicio de calidad. Ante lo mencionado este estudio tiene como objetivo la elaboración de una propuesta de mejora para la gestión técnico – económica del área de Distribución de la Corporación Nacional de Electricidad - Unidad de Negocio Los Ríos. Por lo cual, con la construcción de esta propuesta de mejora, se aspira que en el área de Distribución de la Unidad de Negocio se diseñe mejoras en la gestión técnica, así como también establecer sistema de seguimiento y control, los cuales impacta en la economía de la empresa. Para este estudio se usó la investigación aplicada, con el modelo de investigación exploratoria usando herramienta cualitativa para la recolección de datos, como la entrevista la misma que se las realizaron a funcionarios profesionales del área de Distribución de la Unidad de Negocios Los Ríos, en complemento se realizó el análisis causa raíz y el FODA del área de Distribución, elementos que ayudaron al diagnóstico de la problemática. Consecutivamente del diagnóstico, se procedió a la elaboración del plan de mejora, mediante método para mejora continua de procesos como es el Ciclo de Deming. Finalmente, para completar este plan se implementó indicadores de gestión para control y seguimiento de los procesos.

Palabras clave: Plan de mejora, gestión técnica, plan anual de contratación pública, ejecución presupuestaria, FMIK, TTIK, ARCERNNR, adquisiciones, indicadores.

ABSTRACT

This research project whose description is an improvement plan for the technical-economic management of the Distribution area of the National Electricity Corporation - Los Ríos Business Unit, being the Distribution area a value aggregator within the electric company, whose function is to expand, maintain the entire electrical system and that the end user receives a quality service. Given the aforementioned, this study has the objective of preparing an improvement proposal for the technical-economic management of the Distribution area of the National Electricity Corporation - Los Ríos Business Unit. Therefore, with the construction of this improvement proposal, it is hoped that improvements in technical management are designed in the Distribution area of the Business Unit, as well as establishing a monitoring and control system, which impacts on the economy of the business. For this study, applied research was used, with the exploratory research model using a qualitative tool for data collection, such as the interview that was carried out with professional officials from the Distribution area of the Los Ríos Business Unit, in addition to The root cause analysis and the SWOT of the Distribution area were carried out, elements that helped to diagnose the problem. Consecutively from the diagnosis, the improvement plan was prepared, using a method for continuous improvement of processes such as the Deming Cycle. Finally, to complete this plan, management indicators were implemented to control and monitor the processes.

Keywords: Improvement plan, technical management, annual public procurement plan, budget execution, SAIFI, SAIDI, ARCERNR, acquisitions, indicators.

INTRODUCCIÓN

Como apartado inicial, se explorará la situación actual del área de Distribución de la Unidad de Negocios Los Ríos en donde se podrá observar las situaciones en donde la empresa está generando pérdidas económicas siendo esto un panorama general para poder plantear los objetivos de la investigación, es aquí que mediante la metodología propuesta, alcance y limitaciones se establecerá la forma en como se accionará en este estudio, así mismo se enunciarán las principales definiciones relacionado al entorno del estudio sustentados mediante información académica recaudada.

Como un segundo apartado, se tratará en acercarnos al marco teórico del estudio planteado en donde se revisará información académica de estudio y trabajos realizados a nivel internacional como nacional, así como también información gubernamental semejante e metodología y herramientas.

Consecutivamente en nuestro tercer apartado, se analizará de forma profunda el sector de estudio, siendo esto reseña, filosofía, diseño, diagnóstico de la organización.

En el cuarto apartado, se realizará un diagnóstico de la problemática de estudio, para luego continuar con el planteo de una propuesta de mejora y correspondiente mecanismo de control en los diferentes procesos de la Dirección de Distribución.

Finalmente, luego de los resultados obtenidos en este estudio, se plantearán las respectivas conclusiones y recomendaciones de este estudio realizado.