

# **UNIVERSIDAD DE PIURA**

Master en Dirección y Gestión Empresarial

## **Trabajo de Investigación**

*“Evaluación, diagnóstico y propuestas de mejora de la organización del área de operaciones y mantenimiento de la empresa SINERSA en Piura”*

**Redy Henry Risco Ramos**

**Piura – Perú**

**Marzo 2016**

Justo Paul Iván Corcuera García

A Marina, Diego y Marcia  
A mis padres.

## **Agradecimiento**

Agradecemos a todas las personas encargadas de la organización del Master en Dirección y Gestión Empresarial de la Universidad de Piura, por el nivel que le otorgan y por exponer de manera coherente una visión integral de la empresa, facilitándonos herramientas completas para la toma de decisiones, no solo en la empresa sino en el ámbito personal.

Agradezco al profesor Paul Corcuera por aceptar asesorar este trabajo y el tiempo dedicado para la revisión del mismo, aún en tiempo de descanso.

Agradezco también a mi esposa, por el enorme sacrificio y tiempo dedicado a la corrección de la redacción del trabajo.

Y finalmente agradezco a todos los colaboradores del área de operaciones y mantenimiento de la empresa SINERSA en Piura por la prontitud y diligencia con que respondieron la encuesta, punto de partida para sustentar este trabajo.

## **Resumen Ejecutivo**

El presente trabajo de investigación se desarrolla en la empresa Sindicato Energético S.A. (SINERSA), específicamente en el área de operaciones y mantenimiento de sus centrales hidroeléctricas en Piura. SINERSA es una empresa concesionaria de generación eléctrica con recursos hidráulicos, con más de 20 años de operaciones y tres centrales hidroeléctricas de mediana capacidad instalada ubicadas en Piura.

El objetivo del trabajo es hacer una evaluación del área de operaciones y mantenimiento como una organización humana. Para esta evaluación hacemos uso del modelo antropológico de Juan Antonio Pérez López, llamado también modelo del Octógono.

Una vez modelada la organización, exponemos los desbalances encontrados en los diferentes niveles del modelo y nos enfocamos en lo que consideramos requiere una atención en el corto plazo.

Teniendo en cuenta la visión integral del modelo de Pérez López, planteamos introducir en la organización una dirección por competencias que es el estilo que considera el tercer nivel del modelo y que hasta ahora no ha sido considerado en la organización objeto de estudio.

Exponemos una lista de competencias según lo plantea Pablo Cardona y Pilar García-Lombardía y de ella elegimos cuatro competencias, según la experiencia del autor dentro de la organización, y los requerimientos a los que está siendo sometida la organización.

Para evaluar el nivel en el que cada competencia se encuentra presente en la organización se elabora y aplica una encuesta de diagnóstico.

Luego del análisis de los resultados de la encuesta se plantea unas acciones de mejora concretas, incidiendo en los aspectos evaluados de cada competencia.

Finalmente concluimos que una evaluación integral de la organización nos permite enfocarnos en aquellos aspectos que requieren mejora y que influirán en la sostenibilidad de la organización en el largo plazo.