

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE**  
**INGENIERÍA DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**



**“DESARROLLO DE UN MODELO DE  
GESTIÓN PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE  
NUEVOS SUMINISTROS DE ENERGÍA EN LA  
SEDE CHIMBOTE DE HIDRANDINA S.A.”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMÁTICA**

**AUTOR:**

**Bach. LUIS ALBERTO GOICOCHEA GOICOCHEA**

**ASESOR:**

**Dr. JUAN PABLO SÁNCHEZ CHÁVEZ**

**NUEVO CHIMBOTE - PERÚ**

**2011**

## **RESUMEN**

La empresa Hidrandina S.A. Chimbote, de servicio público de electricidad, cuya actividad se orienta a la Distribución de Energía eléctrica en la zona sur del País, actividad regulada por el organismo supervisor de la Inversión en Energía – Osinergmin, con el propósito de brindar una mejor atención al cliente en su zona de concesión, la misma que se ha visto influenciada por factores sociales y económicos que afectan su crecimiento organizacional.

Considerando que, factores como la eficiencia e imagen empresarial, forman parte del gran conglomerado de teorías relacionadas con la gestión de la calidad y operatividad de los sistemas sociales que no están considerados en amplitud en los planes de desarrollo de Hidrandina S.A.

Por lo tanto, esta investigación utilizando la Metodología de los Sistemas Suaves, nos permite modelar situaciones estructuradas y no estructuradas de una realidad con el propósito de mejorar la percepción que se tiene del sistema actual en relación a los indicadores que nos resultan de las actividades de venta de servicios de nuevos suministros que tiene la empresa.

Teniendo en cuenta que los indicadores que han resultado del análisis al aplicar la teoría de la dinámica de sistemas, nos han permitido determinar los niveles de eficiencia para la atención de nuevos suministros de Hidrandina S.A. de Chimbote y su efecto sobre los indicadores de gestión, sin dejar de lado el elemento blando conceptualizado por Peter Checkland en su metodología de los sistemas suaves de acción.

Al Final del estudio se logra confirmar la hipótesis planteada, alcanzando un margen de 57% de mejora respecto a los tiempos productivos haciendo al modelo actual.