



UNIVERSIDAD  
**esan**

## BOLETÍN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

**BOLETÍN N°95 - OCTUBRE 2021**  
Mejoras en la distribución de los servicios online y última milla  
La pandemia ha obligado a las empresas a realizar ventas en línea y desarrollar mecanismos que permitan entregar a sus clientes mediante el delivery.

**BOLETÍN N°94 - SETIEMBRE 2021**  
Aplicación de soluciones energéticas más limpias con el planeta  
La disponibilidad de energía en un país permite un mayor crecimiento económico, siempre y cuando esta sea accesible y suficiente.

**Boletín Mensual**  
Noviembre 2018  
Facultad de Ingeniería

**BOLETÍN N°99 - MARZO 2022**  
La Inteligencia Artificial Orientada al Internet de las Cosas (IIOT)  
La Inteligencia Artificial (IA) es una rama de la ciencia de la computación, cuya meta es que una máquina imite funciones cognitivas humanas.

**BOLETÍN N°98 - FEBRERO 2022**  
Desastres de Petróleo en la Bahía Pampilla  
El derrame de petróleo acaecido en el mar de Ventanilla, el día 15 de enero, ha sido catalogado como el peor desastre ecológico ocurrido en Lima en los últimos tiempos.

**BOLETÍN N°97 - ENERO 2022**  
Aplicación de la metodología ECO  
Las tecnologías ECO ayudan al avance de la empresa y las sociedades y es ahora un requisito indispensable para el trabajo en equipo y el logro de resultados de manera indiscutible.

**BOLETÍN FACULTAD DE INGENIERÍA**

**100 BOLETINES FACULTAD DE INGENIERÍA**

LEER MÁS: BOLETÍN 95 - OCTUBRE 2021

LEER MÁS: BOLETÍN 94 - SETIEMBRE 2021

LEER MÁS: BOLETÍN 99 - MARZO 2022

LEER MÁS: BOLETÍN 98 - FEBRERO 2022

LEER MÁS: BOLETÍN 97 - ENERO 2022

### Contenido:

Palabras del Decano Javier Del Carpio	02
Entrevista a egresado	04
Entrevista a Jorge Vergiú	05
Noticias de educación superior	07



## Palabras del Decano Javier del Carpio

### EDICIÓN NÚMERO 100 DEL BOLETÍN DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA

Con la ocasión de la emisión del boletín de acreditación de la Facultad de Ingeniería, en su edición número 100, nos obliga a realizar un recuento de la labor realizada en los últimos 10 años. Como es conocido, los inicios siempre son difíciles, pues se tiene que romper la inercia; para poder enfrentar este mayor esfuerzo se contó con el apoyo de una creciente plana docente y de colaboradores. Es preciso señalar que algunas de las actividades críticas fueron seleccionar una plana docente identificada con nuestros programas de ingeniería, y la implementación de los primeros laboratorios; afortunadamente, siempre se contó con apoyo de las autoridades de la universidad.

El siguiente evento que marcó un hito en la consolidación de la Facultad de Ingeniería fue la decisión de acreditar a los programas más antiguos de ingeniería. La identificación del estándar de ABET, la capacitación de los docentes, y la participación activa de los colaboradores y alumnos, fueron quizás las actividades más demandantes. Un factor crítico de éxito en este proceso de acreditación, fue el desarrollo de una cultura organizacional, que reconoció que alcanzar la acreditación, era un objetivo anhelado de la Facultad, y que todos los integrantes de la Facultad, consideraban que los esfuerzos se realizaban en la búsqueda de un objetivo común: lograr la acreditación por 6 años por ICACIT; lo cual, nos permitió lograr el reconocimiento de SINEACE. La tarea no fue fácil, pero ha creado la cultura de la mejora continua y la excelencia académica.



# RESULTADOS DEL ESTUDIANTE (RE) PARA LA ACREDITACIÓN

Los resultados del estudiante (RE) son los siguientes:

- > [RE-I01] Conocimientos de Ingeniería
- > [RE-I02] Análisis de Problemas
- > [RE-I03] Diseño o Desarrollo de Soluciones
- > [RE-I04] Indagación
- > [RE-I05] Uso de Herramientas Modernas
- > [RE-I06] Ingeniería y Sociedad
- > [RE-I07] Medio Ambiente y Sostenibilidad
- > [RE-I08] Ética
- > [RE-I09] Trabajo Individual y en Equipo
- > [RE-I10] Comunicación
- > [RE-I11] Gestión de Proyectos
- > [RE-I12] Aprendizaje Permanente

## ANDRES MOLINA PALOMINO

Carrera: Ingeniería Industrial y Comercial

Año de egreso: 2017-1

Empresa: San Miguel Industrias PET

Puesto: Key Account Manager



### ¿Qué competencias y capacidades te ayudó a desarrollar la U. ESAN?

La U. Esan me ayudó a desenvolverme sin problemas en cualquier área de la empresa, desde las habilidades analíticas de datos hasta las habilidades blandas mediante los talleres que brinda la currícula de ESAN. Muy aparte el enfoque de negocios como el financiero para la evaluación de proyectos, análisis de costos y rentabilidades, que son muy importantes para la toma de decisiones.

### ¿Qué retos tuviste durante tu formación universitaria y cómo los superaste?

Uno de mis principales retos fue el exponer en público; lo cual, fui perfeccionando mediante las exposiciones a lo largo de la carrera hasta las exposiciones en el directorio del entorno de trabajo.

### ¿Cómo ha sido tu experiencia profesional hasta el momento?

He tenido la oportunidad de laborar en distintas áreas de la cadena de suministro, desde producción y planeamiento hasta comercial y ventas. He estado en rubros como el agrícola y la transformación industrial, cada uno de estos rubros tiene su particularidad y siempre es bueno adaptarse rápido a cada uno de ellos; así como, también adaptarse a los factores externos que pueda suceder, como el caso de la pandemia, que afectó el comercio internacional a nivel mundial entre otros retos que trajo.

### ¿Recomendarías a otros jóvenes estudiar en la Universidad ESAN? ¿Por qué?

Sí lo recomendaría, dado que la U.Esan da a sus cursos un enfoque de negocios desde el inicio de la carrera, abarca cursos que son muy importantes para poder desarrollarse en las distintas áreas que un ingeniero industrial desee aplicar, desde las habilidades técnicas de desarrollo e innovación, como el Laboratorio de Fabricación Digital (FABLAB), los cursos de ERP SAP, hasta talleres de Gestión de Proyectos y Negociación.

### ¿Qué proyectos futuros tienes?

Actualmente, la empresa en donde me encuentro tiene planes de expansión a otros mercados como el norteamericano; por ello, tengo como proyecto ocupar un cargo regional dentro de la compañía, acompañado de estudiar un MBA en USA para consolidar mis habilidades de gestión y finanzas en ese país.



## JORGE LUIS VERGIÚ CANTO

### Grados académicos logrados:

Mg. Ingeniería Industrial

### Cargo actual:

Consultor

## LA GESTIÓN DE OPERACIONES EN LAS EMPRESAS DE SERVICIO

### 1. ¿Cómo la gestión de operaciones se convierte en parte fundamental en una empresa de servicio?

La gestión de operaciones se define en simples palabras, conocimiento total de las diversas actividades no solo de su área, si no a su vez de las áreas conexas. Este conocimiento del responsable de las operaciones conlleva a darle fluidez a las actividades que se requiere para el logro de un buen servicio.

Podemos resaltar la importancia de las operaciones en varias acciones con el cliente, por ejemplo en la instalación de un nuevo servicio, llámase servicio de limpieza permanente en una empresa, esta conlleva a coordinaciones para tener el personal disponible de acuerdo a requerimiento del cliente, tener los materiales, uniformes, equipos para la limpieza, coordinar el vehículos y/o vehículos que se requiere para el traslado.

### 2. ¿Cómo se relacionan la administración y las operaciones en una empresa?

Como antes se ha manifestado su relación es fuerte: esta realidad se presenta debido a que las acciones que se realizan es través de los procesos definidos los cuales son y deben ser transversales a la organización.

Para que exista éxito en el desarrollo del servicio, los procesos deben ser desarrollados de tal forma que las áreas de la empresa aporten, de ser el caso, en cantidad y oportunidad debida las necesidades que se disponga para el logro de los objetivos definidos.

Por ejemplo, el área de recursos humanos aparte de sus labores cotidianas, debe permanentemente contar con personal disponible para nuevos servicios y/o reemplazos que se requiera por vacaciones, enfermedad o algún termino de contrato. Esta labor no solo es la captación de acuerdo el perfil sino coordinar con operaciones para realice la capacitación en las técnicas de limpieza, uso de materiales y uso de equipos.

Como podrán observar la captación no solo lo realiza el área de recursos humanos; sino a su vez, el área de operaciones colabora, tanto así que existe personal instructor en forma permanente.

### **3. En el caso de la empresa de servicios de limpieza que usted menciona, ¿qué cualidades deben tener el personal que labora en el área de operaciones?**

En primer lugar, debo mencionar que generar un servicio de limpieza se debe centrarse en satisfacer las necesidades del cliente; de acuerdo a realidades diferenciadas de cada empresa: en horarios de trabajo, tipo de instalaciones, uso de las instalaciones por parte de los usuarios, etc.

Estas necesidades diferenciadas en los diversos clientes que se atienden, definen a un personal con amplios conocimientos técnicos de planeamiento de actividades, control permanente, asignación de materiales de acuerdo a las características de la infraestructura; a su vez, debe tener un alto desarrollo de habilidades blandas, como liderazgo, gestión del tiempo, trato adecuado a los usuarios, negociación, entre los principales.

Este perfil no es inmediato, se logra de acuerdo con las funciones asignadas dentro del área. Primero, desarrollará funciones de requerimientos de necesidades del cliente, seguimiento de planes de trabajo; y por último, realizar las supervisiones presenciales en la cual desarrollará todo su potencial técnico y las habilidades blandas de acuerdo a la situación en que se le presente.

### **4. ¿Qué características debe tener la gestión de operaciones de una empresa de limpieza?**

El cumplimiento del Plan de Actividades no es solo un mero control por parte del supervisor asignado al servicio o por el encargado del cliente, es la verificación que la labor encomendada se realiza con la calidad deseada.

Esta realización se sustenta en que el área de ingeniería de la empresa tenga manuales de los distintos procedimientos a realizar en el servicio; los cuales, se han establecido mediante los estudios previos de consumo, tiempos de realización de las diversas actividades en empresas de tipo productivo, administrativo y/o de centros de salud; esta estandarización de actividades está dentro de lo que conocemos por formalidad; la cual, como ustedes pueden apreciar es parte primordial para el resultado frecuencial del servicio frente al cliente sea con la eficacia de siempre.

A su vez, se debe tener en cuenta que el servicio debe ser flexible ante cualquier eventualidad fuera de la planificación o situaciones externas como un anegamiento por una fuerte lluvia, lo cual ocasiona que el servicio de forma inmediata forme cuadrillas con el personal disponible y proceder a retirar dicho aniego y paralelamente realizar acciones preventivas hasta la lluvia cese; situaciones internas como eventos especiales que se realizan dentro de la empresa deriva también de una coordinación con el servicio para definir las necesidades y proceder según acuerdo a proceder las áreas requeridas para el evento a realizarse.

### **5. ¿Qué indicadores son claves en la gestión de operaciones para una empresa de servicio?**

En toda empresa los indicadores son muy importantes en todas las áreas funcionales que la empresa mantiene, en la anterior respuesta se visualizó dos aspectos importantes dentro de las ventajas competitivas como son la formalidad y la flexibilidad.

Si usted me pregunta indicadores o KPI, la empresa debe enfocarse principalmente en la capacidad de respuesta ante cualquier necesidad del cliente, medición muy sensible para la continuidad del servicio, en el cumplimiento de planeamiento de actividades, se debe de entender que en función a este cumplimiento en muchos casos es requisito para el proceso de cobranza. En relación a este indicador hay que tener presente que las actividades programadas deben ser compensadas por eventualidades propias del servicio, siempre en coordinación con el cliente.

También se debe medir el cumplimiento de entrega y/o asignación de recursos (materiales, personal, equipos, etc); el cual a través de reportes se debe comparar con lo planificado en unidades y en especial en el valor económico. Cabe señalar que en muchas circunstancias ante las realidades del servicio el cliente, se negocia con la empresa para adelantar, reducir y/o cambiar que se requiera.

Por último, se debe mencionar que la empresa debe mantener evaluaciones globales del servicio en cuanto al nivel de satisfacción que se alcance. Esta medición se debe realizar en base a percepciones y expectativas que tiene el cliente. En esta evaluación, el mejor escenario serán que las percepciones superen a las expectativas; en caso contrario, a nivel gerencial se tomará acciones inmediatas para revertir la situación.

# NOTICIAS DE EDUCACIÓN SUPERIOR



## Piura: reportan derrame de petróleo en una plataforma en Lobitos

OEFA informó que el derrame se produjo en una plataforma a cargo de la empresa Savia, ubicada a unos 7 kilómetros de la costa de Lobitos (Talara), y anunció que ha iniciado una supervisión para determinar las causas del incidente.

[Ver Noticia >](#)



## Un estudio reprocha la “rigidez” de las universidades ante la digitalización

La investigación, impulsada por la empresa tecnológica china Huawei y la asociación All Digital para la promoción de las habilidades virtuales en Europa, asegura que, en los Veintisiete, las empresas tienen dificultades para contratar a profesionales que cumplan sus expectativas en materia de aptitudes digitales.

[Ver Noticia >](#)



## ¿Cómo aporta el uso de la tecnología en las empresas?

Encuesta precisa que las empresas en Perú han ido acelerando la adopción tecnológica en los últimos años.

[Ver Noticia >](#)



## Ingeniero peruano lidera diseño de generador de hidrógeno verde

Pudo validar su modelamiento numérico en Corea del Sur, donde llevó estudios de posgrado.

[Ver Noticia >](#)

# EL EQUIPO DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA



## Misión de la Facultad de Ingeniería

“Formar líderes profesionales de ingeniería, humanistas, con criterio innovador y científico, con capacidad para el desarrollo y gestión de organizaciones; y promover la investigación para enfrentar los retos del mundo globalizado y, con ello, contribuir al desarrollo sostenible de una sociedad equitativa y justa”.

## LA FACULTAD DE INGENIERÍA DE LA UNIVERSIDAD ESAN TIENE LAS SIGUIENTES CARRERAS:

- Ingeniería Industrial y Comercial
- Ingeniería de Tecnologías de Información y Sistemas
- Ingeniería en Gestión Ambiental

Para mayor información de los avances de la acreditación de Ingeniería, pueden escribir a la siguiente dirección electrónica:

[jsotelo@esan.edu.pe](mailto:jsotelo@esan.edu.pe)

MBA Judith Sotelo  
Coordinadora de Acreditación  
Facultad de Ingeniería



UNIVERSIDAD  
**esan**

Blog de Acreditación de la Facultad de Ingeniería:  
<http://acreditacion.esan.edu.pe/>



Edición, corrección de estilo y entrevistas a cargo de **Eduardo Soria.**

Supervisión del boletín a cargo de **Javier Del Carpio.**