SERVICIO NACIONAL DE APRENZIJE – SENA

Centro de – diseño e Innovación Tecnológica Industrial – CDITI

Dosquebradas Regional Risaralda

Ficha: 2950353 T425 S8

Competencia: EMPRENDIMIENTO

Instructor: LUIS ALBERTO ARISTIZABAL MURILLO

Aprendiz: Diego Alejandro Betancourt Duque

Cc 18088016596

Dosquebradas (Risaralda) Noviembre 22 de 2025


BeTech
Iluminando el mañana, hoy.

Introducción

Betech es una empresa de electricidad que nace con una visión centrada en la innovación, la eficiencia y el servicio confiable para hogares y empresas. Este informe presenta la propuesta de valor, las soluciones técnicas de calidad y el enfoque sostenible que caracterizan a la compañía, así como las metas y resultados esperados para los próximos años.

Objetivo general

Posicionar a Betech como una empresa líder en soluciones eléctricas innovadoras, eficientes y seguras, logrando crecimiento sostenido, alta satisfacción del cliente y rentabilidad sostenible.

Objetivos específicos

1) Alcanzar una tasa de satisfacción del cliente del 90%.

2) Reducir el tiempo de entrega de proyectos en un 20% mediante estandarización de procesos, capacitación del personal y mejor gestión de recursos.

3) Incrementar la eficiencia operativa y reducir costos en un 15% mediante mantenimiento preventivo, monitoreo de rendimiento y adopción de herramientas de gestión.

Marco teórico

Puntos clave:

Electricidad y soluciones eléctricas: Capacidad de generar, distribuir y controlar energía eléctrica para uso residencial, comercial e industrial mediante infraestructuras, equipos y servicios técnicos.

Innovación tecnológica: proceso mediante el cual se introducen mejoras o novedades que generan valor agregado, ya sea en productos, procesos o modelos de negocio.

Eficiencia operativa: optimización de recursos (tiempo, costos, energía, personal) para lograr resultados con menor desperdicio y mayor productividad.

Sostenibilidad: capacidad de satisfacer necesidades presentes sin comprometer las futuras, integrando criterios ambientales, sociales y económicos en la gestión.

Calidad y servicio: cumplimiento de requisitos y expectativas del cliente, con énfasis en confiabilidad, seguridad y rapidez.

2. Enfoques y teorías generales relevantes

Teoría de la innovación (difusión de innovaciones): cómo se adoptan nuevas tecnologías y prácticas dentro de una organización y en el mercado.

Gestión de operaciones: eliminación de desperdicios, mejora continua y flujo de valor en procesos de diseño, instalación y mantenimiento.

Control de calidad: reducción de variabilidad y defectos mediante métodos estructurados para mejorar procesos y satisfacción del cliente.

Teoría de sistemas: la organización como un conjunto interconectado; cambios en una parte afectan al sistema en su conjunto, útil para alinear procesos, tecnología y personas.

Sostenibilidad corporativa: marcos como triple cuenta (económico, social y ambiental) para tomar decisiones responsables y generar valor a largo plazo.

Gestión de proyectos: metodologías para planificar, ejecutar y controlar proyectos eléctricos (alcance, tiempo, costo, calidad, riesgos).

3. **Modelos y conceptos aplicables a Betech**

Cadena de valor: identificar actividades primarias y de apoyo que agregan valor en soluciones eléctricas, desde diseño y suministro hasta instalación y mantenimiento.

Mantenimiento productivo total / mantenimiento preventivo: enfoque para garantizar la disponibilidad y confiabilidad de activos eléctricos y equipos.

Gestión de riesgos: identificación, evaluación y mitigación de riesgos técnicos, de seguridad y de cumplimiento normativo.

Gestión de seguridad eléctrica y cumplimiento normativo: normas técnicas, estándares de seguridad y leyes aplicables a instalaciones eléctricas.

4. Conceptos de aplicación práctica para el informe

Calidad total y satisfacción del cliente: relación entre calidad del servicio, tiempos de entrega y experiencia del cliente (encuestas).

Innovación aplicada a servicios: adopción de tecnologías como soluciones de monitorización remota, automatización, eficiencia energética y soluciones sostenibles.

Sostenibilidad en operaciones: eficiencia energética, reducción de residuos, uso de materiales responsables y prácticas de economía circular cuando corresponda.

Gestión del talento y cultura organizacional: capacitación, competencias técnicas y cultura de mejora continua para sostener los objetivos.

Observaciones

1) Betech debe alinear sus proyectos eléctricos con indicadores claros de calidad, tiempo y satisfacción del cliente.

2) Es clave incorporar Project en procesos de diseño, instalación y mantenimiento para reducir desperdicios y tiempos.

3) La sostenibilidad y la seguridad eléctrica deben estar integradas en todas las fases y evaluarse con métricas específicas.

Conclusiones

1) Betech debe conectar sus ideas con objetivos claros y saber si está logrando el resultado deseado.

2) Se recomienda usar métodos de mejora continua para hacer más rápido y eficiente el diseño, la instalación y el mantenimiento.

3) La seguridad y el cuidado del medio ambiente deben estar presentes en cada paso y evaluarse de forma simple.