



## Gustavo Maldonado Ayres, M.A.

Magíster en Administración de Empresas en ESAN, Ingeniero Industrial de la Universidad de Piura, con especialización en operaciones, proyectos, servicios al cliente y finanzas. Con experiencia en elaboración de proyectos financieros, planeamiento estratégico, planes de negocio; estudios de mercado, manejo comercial e implementación de servicios masivos y proyectos CRM. En plantas industriales: organización y métodos, mejoramiento de procesos, reingeniería, planeamiento y control de la producción, reducción de costos, outsourcing, implementación de sistemas integrados de manufactura (BPCS) y MRPII. Con habilidades de liderazgo situacional, gestión de personas, gran capacidad de análisis y diagnóstico de escenarios, facilidad para trabajar en equipo en ambientes turbulentos, alto compromiso para la generación de valor y alcance de metas.

### FORMACIÓN

	<b>Universidad ESAN Dirección de Programas Institucionales</b>
	2014 Asociaciones Público Privadas
	<b>CENTRUM Centro de Negocios Pontificia Universidad Católica del Perú</b>
	2010 Gestión de Equipos de Alto Rendimiento Coaching
	<b>Centro Desarrollo Personal y Profesional</b>
	2009 Manejo Estratégico de Crisis
	<b>Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC- Escuela Porst Grado</b>
	2008 Finanzas para Ejecutivos no Financieros
	<b>Instituto Gestión de la Calidad</b>
	2006 Administración del Tiempo
	<b>Grupo Santo Domingo</b>
	2005 Gestión del Cambio Organizacional
	<b>PAD Escuela de Dirección de la Universidad de Piura</b>
	2000 Programa Funcional de Dirección Comercial
	<b>Escuela de Administración de Negocios para Graduados – ESAN</b>
1995 - 1996	Magíster en Administración de Negocios MBA
1994	Programa de Especialización de ejecutivos: Administración y Organización (primer puesto)
	<b>Universidad de Piura UDEP</b>
1983 - 1989	Grado profesional: Bachiller en Ciencias de la Ingeniería. Título profesional en Ingeniería Industrial

### EXPERIENCIA

De mayo 2017 a la fecha	<b>Organismo Técnico de la Administración de Servicios de Saneamiento OTASS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Coordinador de Dirección, Miembro de Directorio Empresas de Saneamiento.</b></li><li>• <b>Especialista Ejecutivo Comercial.</b></li></ul> Liderazgo en la dirección para el logro de metas que mejoren la calidad de los servicios y los indicadores empresariales. Dirección en la implementación del Plan de Acciones de Urgencia, del Plan de Mejoras Comerciales de todas la EPS, Reflotamiento empresarial, así como el Plan Maestro Optimizado
Del 2004 a marzo del 2017	<b>SEDAPAL</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Jefe de Equipo Comercial</b></li><li>• <b>Gerente Comercial (e)</b></li><li>• <b>Gerente Desarrollo e Investigación (e)</b></li></ul>
De junio 2004 a marzo 2017	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Jefe del Equipo Control de Gestión</b></li><li>• <b>Jefe del Equipo Gestión Comercial</b></li><li>• <b>Jefe del Equipo Servicios y Clientes Especiales</b></li></ul> Líder en la dirección y logro de resultados de los equipos de la <b>Gerencia Comercial, Gerencia Desarrollo e Investigación</b> así como del <b>Equipo de Control de Gestión</b> : priorización de los proyectos de inversión para nuevas fuentes de agua 2030; mejora del informe de gestión de toda la empresa,

elevación de 24 millones de metros cúbicos facturados del 2010 al 2011 (incremento del 6% del volumen vendido); en **Clientes Especiales** de SEDAPAL (11 000 altos consumidores con una cobranza récord de 29 millones de soles mensuales, 100% de instalación de medidores con telemetría e implementación de la cobranza coactiva). **SEDAPAL en su Hogar** Se ampliaron los servicios: emergencias, sello producto ahorrador de agua, exposiciones de productos ahorradores Se han atendido a más de 100 000 clientes. **Aquafono e Infomovil**, se implementó la telefonía IP mejorando la performance del Contac Center dedicado a la atención récord de 250 mil llamadas mensuales con herramientas IVR, CTI, ACD; y oficinas rodantes de atención al público distribuidas en toda el área de Lima. **Programa de Educación Sanitaria**, dedicado a la implementación de estrategias de concientización para lograr el ahorro de agua y la instalación de medidores.

2003 - 2004

#### **Cadena restaurantes La Caravana S.A. y AELUCORP**

- **Gerente Financiero Caravana:**

Manejo los proyectos de expansión, mediante flujos de caja proyectados, análisis de la cartera de valores locales como en el exterior, proyección y control del presupuesto, despliegue y control del Plan Estratégico, Elaboré un nuevo modelo de costos unitarios y un sistema de proyección de ventas.

De marzo 2003  
a junio 2004

- **Asesor Gerencia General AELUCORP**

Elaboré el plan de negocios para los servicios a distancia en Japón (remesas, educación a distancia, seguros, venta inmobiliaria) consistente en análisis del sector, planes operativos, marketing y financiero.

1996 – 2003

#### **SEDAPAL**

- **Jefe del Equipo Comercial del Callao**

Logré cumplir las mejoras de los objetivos planificados del ciclo comercial (medición, facturación, cobranza, atención al cliente y centro técnico) de ocho distritos con un total de 100,000 conexiones de una población de un millón de habitantes y una facturación de S/. 45 millones al año. Personal a cargo 50 personas manejadas con liderazgo situacional Realicé la implementación y análisis del volumen de agua facturada por conexión. Logramos el récord de atención al cliente en toda la empresa.

De ago 2001  
a feb 2003

- **Jefe del Equipo Servicios y Clientes Especiales**

Liderazgo en la dirección de cuatro grupos funcionales: **Cientes Especiales, SEDAPAL en su Hogar, Call Center Aquafono e Infomóvil, Programa de Educación Sanitaria.**

De ago 2000  
a jul 2001

- **Jefe del Proyecto Racionalización de la Demanda**

En el proyecto diseñé productos y servicios, sobre la base de estudios de mercado, enfoque de estrategias de marketing, evaluación financiera, organización, implementación y control de una serie de actividades a fin de lograr reducir las fugas de agua en el interior de domicilios optimizando el consumo en la ciudad de Lima, promocionando a fabricantes de productos ahorradores de agua en el mercado local e internacional. Logré el ahorro de 1.6 m<sup>3</sup>/seg, se detectó 1.5 m<sup>3</sup>/seg de agua no contabilizada en el riego de parques de Lima proponiéndose el uso de riego tecnificado.

De may 1996  
a jul 2000

1991-1995

#### **JOSFEL S.A.**

- **Jefe de Organización y Métodos**

Como responsable del área logré diseñar e implementar un nuevo sistema de manufactura celular aplicando los principios del JIT con lo cual se elevó 7 veces la productividad en las secciones cuello de botella, eliminando todos los tiempos muertos, eslabonando las operaciones, mejorando los estándares de calidad y los plazos de entrega.

- **Responsable de la Implementación del MRP**

Como parte del proyecto de instalación del nuevo sistema informático de manufactura integral (BPCS) se logró implementar el módulo del MRP para lograr la planificación de aproximadamente 1000 productos que comercializa JOSFEL, logrando establecer planes ejecutables a corto y mediano plazo en base a el Plan Maestro, lo cual elevó la eficiencia de las operaciones de planta, el flujo financiero y se mejoró el sistema logístico y de atención a los clientes.

- **Responsable de la instalación del BPCS en producción**

El BPCS sistema informático de manufactura de manejo en tiempo real todas las áreas de la empresa. En producción lideré la instalación de los módulos de: inventarios, costos, logística, despacho, MPS, MRP y control de planta; las bases de datos: listas de materiales, maestro de artículos, rutas, etc.

- **Jefe de Planeamiento y Control de la Producción**

Tuve a mi cargo un equipo de técnicos e ingenieros expertos en planificación para asignar la carga de trabajo en la planta y los requerimientos de materiales de acuerdo con la demanda de una variedad de 1000 productos y los planes ya establecidos con sistemas de fabricación sobre pedido y contra stock.

- **Asistente de la Gerencia de Manufactura**

Logré el diseño y la implementación de un sistema de costos de producción de los reactores de la línea Alpha elevando la rapidez y confiabilidad en la entrega de esta información. Se elaboraron estudios en las secciones de plástico y corte de planchas metálicas a fin de ahorrar costos de producción.

1989 - 1991

**CENTRO PRE UNIVERSITARIO DE LA UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

- **Coordinador General**

Tuve a mi cargo los equipos de coordinadores académicos y coordinador administrativo para el manejo de todo el centro de estudios pre universitario.

## SEMINARIOS Y CURSOS

Proceso de Productividad con Calidad SEDAPAL, Finanzas para Ejecutivos Escuela Post Grado UPC, Desarrollo de Inteligencia Emocional CIEC de la Universidad de Lima, Gestión del Cambio Organizacional Grupo Santo Domingo, Data Mart Comercial, Balance Score Card.

Gestión Presupuestaria en SAP R/3, Pensamiento y Acción para la Productividad, Satisfacción y Resultados Superiores, Liderazgo Situacional, Formalización Vital del Negocio, Call Center, T.U.O. Ley de Contrataciones Adquisiciones del Estado, Presentaciones efectivas en Público, ABC Cost, Open SGC y SGI, Negociación y Manejo de Conflictos.

Conceptos y Aplicaciones BPCS COSAPI-TEC (1993); Planeamiento y Control de la Producción COSAPI-TEC (1993); Excelencia y Desarrollo Organizacional DO Campoverde Consultores Asociados (1992); Sistemas de producción Justo a Tiempo (JIT) MRP Universidad de Piura (1988).

## ADICIONAL

Nivel intermedio-superior en el idioma inglés. Manejo de Software: Microsoft Outlook 2016, Internet: Explorer 7.0, Windows XP Professional Vista, Microsoft Office: Word, Power Point, Excel; Proyectos: Microsoft Project; SAP R/3; OPEN SGC- SGI; Graficadores: ABC flow, Visio, Publisher; Otros: Mathcad. **IDIOMA: INGLÉS.**

## RASGOS DISTINTIVOS

- Habilidades en captar las necesidades del cliente, desarrollar nuevos servicios, analizar y corregir procesos ineficientes.
- Experiencia en el estudio y confección de planes de negocios
- Experiencia de trabajo en equipo y negociación con grupos de interés.
- Capacidad de trabajo bajo presión en entornos globalizados y turbulentos.

## REFERENCIAS PERSONALES

Ing. Eduardo Linares Samamé	Gerente Logística y Distribución	Corporación Drokasa	4701111
Lic. Ramiro Espinosa Velasco	Gerente General	Josfel S.A:	2768822
Dr. Pablo Ferreiro de Babot	Director Escuela Alta Dirección	Universidad de Piura	2212802
Ing. Polo Agüero Sánchez	Gerente General (e)	SEDAPAL	3173000
Ing. Carlos Silvestri Somontes	Presidente y Director General	Centro Competencias Agua	959363332