

# ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



**“Propuesta de mejora en la gestión de Terminal Ilo en la  
empresa PETROPERU S.A. - Ilo 2023”**

**Trabajo de Investigación  
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

Maestro en  
Administración de Negocios

**Autores:**

Ing. Del Carpio Cervantes, Joselo Rodrigo

**Docente Guía:**

Mtro. Christopher George Acevedo Velazco

**TACNA – PERÚ**

**2022**

# Joselo Del Carpio Cervantes

---

## INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**21** %

INDICE DE SIMILITUD

**19** %

FUENTES DE INTERNET

**7** %

PUBLICACIONES

**12** %

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor”

### **Agradecimiento**

A mis padres por inculcarme adecuados valores y a mi esposa por apoyarme en este proceso. Su amor y guía me han dado fuerza para alcanzar mis metas y seguir adelante.

### **Dedicatoria**

A mi esposa e hija, quienes han sido mi mayor motivación y apoyo. Gracias por su amor incondicional y por ser mi fuente de fortaleza. Este logro es para ustedes.

## Índice General

Resumen .....	11
Introducción .....	12
<b>Capítulo I. Antecedentes de Estudio .....</b>	<b>13</b>
1.1. Título del Tema .....	13
1.2. Planteamiento del Problema .....	13
1.3. Objetivos de la Investigación .....	14
1.3.1. Objetivo General.....	14
1.3.2. Objetivos Específicos .....	15
1.4. Metodología .....	15
1.4.1. Tipo de Investigación.....	15
1.4.2. Diseño de la investigación .....	15
1.5. Justificación .....	16
1.5.1. Teórica.....	16
1.5.2. Metodología .....	16
1.5.3. Practica.....	16
1.6. Principales definiciones.....	17
1.7. Alcances y limitaciones .....	19
1.8. Cronograma .....	20
<b>Capítulo II. Marco Teórico.....</b>	<b>21</b>
2.1. Conceptualización de las variables o tópicos clave .....	21
2.1.1. Origen de los hidrocarburos .....	21
2.1.2. Derivados del petróleo.....	22
2.1.3. Planta de Venta, de almacenamiento o terminal .....	23

2.1.4.	Recepción, almacenamiento y despacho de combustibles .....	23
2.1.5.	Entes de control estatal .....	25
2.1.6.	Mantenimiento en un terminal de combustibles.....	27
2.1.7.	Gestión empresarial.....	28
2.1.8.	Gestión empresarial en un terminal de combustibles .....	29
2.1.8.1.	Gestión de la seguridad: .....	29
2.1.8.2.	Gestión de la calidad:.....	29
2.1.8.3.	Gestión de mantenimiento: .....	30
2.1.8.4.	Gestión de recursos humanos:.....	30
2.1.8.5.	Gestión ambiental: .....	30
2.1.9.	Gestión de información y generación de conocimiento .....	30
2.1.9.1.	Sistema de Información.....	31
2.1.9.2.	Gestión del conocimiento .....	32
2.2.	Importancia de las variables o tópicos clave.....	32
2.3.	Análisis comparativo .....	35
2.4.	Análisis crítico de las bases teóricas.....	36
<b>Capítulo III. Marco Referencial .....</b>		<b>38</b>
3.1.	Reseña histórica .....	38
3.2.	Filosofía organizacional .....	39
3.2.1.	Misión .....	39
3.2.2.	Visión.....	39
3.2.3.	Valores .....	39
3.3.	Diseño organizacional.....	41
3.4.	Productos.....	43
3.5.	Diagnóstico organizacional de Terminal Ilo.....	44

3.5.1. Diagnostico interno y externo .....	44
3.5.1.1. Fortalezas: .....	44
3.5.1.2. Oportunidades:.....	44
3.5.1.3. Debilidades:.....	45
3.5.1.4. Amenazas: .....	45
3.5.2. Estrategias.....	45
3.5.2.1. Fortalezas-Oportunidades (FO):.....	45
3.5.2.2. Fortalezas-Amenazas (FA):.....	46
3.5.2.3. Debilidades-Oportunidades (DO): .....	46
3.5.2.4. Debilidades-Amenazas (DA): .....	47
<b>Capitulo IV. Resultados.....</b>	<b>48</b>
4.1. Diagnóstico .....	48
4.1.1. Ubicación Geográfica Terminal Ilo.....	48
4.1.2. Infraestructura de Terminal Ilo.....	49
4.1.3. Combustibles manejados .....	49
4.1.4. Controles y regulaciones: .....	50
4.1.5. Gestión empresarial:.....	52
4.1.6. Mantenimiento y mejoras:.....	53
4.1.7. Resultado entrevistas realizadas .....	54
4.1.7.1. Antecedentes y contexto: .....	54
4.1.7.2. Situación actual .....	55
4.1.7.3. Procesos y actividades.....	55
4.1.7.4. Control estatal y normativo.....	56
4.1.7.5. Gestión empresarial .....	56
4.1.7.6. Propuestas de mejora .....	56



4.1.8. Diagnostico .....	57
4.1.9. Identificación de las causas de los problemas.....	58
4.2. Diseño de la Mejora .....	62
4.2.1. Propuesta de mejora: .....	62
4.3. Mecanismos de Control .....	68
<b>Capitulo V. Sugerencias.....</b>	<b>73</b>
Bibliografía.....	76

## Índice Tablas

Tabla 1: Cronograma.....	20
Tabla 2: Origen del petróleo (Elaboración: Propia).....	35
Tabla 3: Derivados del petróleo (Elaboración: Propia) .....	35
Tabla 4: Clasificación del petróleo por densidad (Elaboración: Propia).....	35
Tabla 5: Gestión de información y generación de conocimiento (Elaboración: Propia) .....	36
Tabla 6: Capacidades de tanques de almacenamiento Terminal Ilo (Elaboración Propia).....	49
Tabla 7: Resumen de soluciones propuestas (Elaboración Propia) .....	63
Tabla 8: Tabla de eficacia de soluciones capacidad limitada de almacenamiento (Elaboración Propia).....	64
Tabla 9: Tabla de eficacia de soluciones falta de inversiones significativas (Elaboración Propia).....	65
Tabla 10: Tabla de eficacia de soluciones para problemas en la infraestructura (Elaboración Propia).....	65
Tabla 11: Tabla de eficacia de soluciones sanciones y multas por incumplimiento de normas (Elaboración Propia).....	66
Tabla 12: Tabla de eficacia de soluciones para falta de recursos y apoyo de las áreas de soporte (Elaboración Propia).....	67
Tabla 13: Consolidado de propuestas de mejora .....	68

## Índice Ilustraciones

Ilustración 1: Organización PETROPERU S.A. (PETROPERU S.A.).....	41
Ilustración 2: Ubicación de la Jefatura Plantas Sur dentro de la estructura organizacional (Elaboración Propia).....	42
Ilustración 3: Productos (Petroperu S.A., Brochure Institucional) .....	43
Ilustración 4: Relación de plantas, terminales y aeropuertos (PETROPERU S.A.) ..	48
Ilustración 5: Método "5P" o "5 porqués" de problema capacidad limitada de almacenamiento (Elaboración Propia).....	59
Ilustración 6: Método "5P" o "5 porqués" de problema falta de inversiones significativas (Elaboración Propia).....	59
Ilustración 7: Método "5P" o "5 porqués" de problema Problemas en la infraestructura (Elaboración Propia).....	60
Ilustración 8: Método "5P" o "5 porqués" de problema sanciones y multas por incumplimiento de normas (Elaboración Propia) .....	60
Ilustración 9: Método "5P" o "5 porqués" de problema falta de recursos y apoyo de las áreas de soporte (Elaboración Propia).....	61
Ilustración 10: Diagrama de Ishikawa (Elaboración Propia) .....	61
Ilustración 11: Diagnostico de problemas y causa raíz.....	62

## Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo presentar una serie de acciones concretas y viables para solucionar o mejorar un problema o situación actual de la instalación de Terminal Ilo. El objetivo es identificar oportunidades para mejorar la eficiencia, productividad, calidad, seguridad o rentabilidad del Terminal, a través de la implementación de cambios en actividades existentes. En esencia, el objetivo es ofrecer una solución viable y efectiva para resolver un problema y mejorar el rendimiento de Terminal Ilo.

El objetivo principal de la investigación es: Presentar una propuesta de mejora en la gestión en Terminal Ilo en la empresa PETROPERU S.A, 2023. Teniendo como objetivos específicos: Elaborar un diagnóstico de la información que administra la sede Terminal Ilo, Diseñar propuestas de mejora que ayude a la organización a mejorar su desempeño y Establecer los mecanismos de control y seguimientos para el cumplimiento de la propuesta de mejora.

Con respecto a la metodología utilizada; la investigación es del tipo aplicada; el diseño de la investigación es no experimental, observacional, de corte transversal; las fuentes para la obtención de la información son las entrevistas que se realizarán a los principales involucrados como fuente primaria y de tipo secundaria la revisión de documentos administrados por la sede.

Entre los principales resultados de identificación 5 problemáticas: Capacidad limitada de almacenamiento, Falta de inversiones significativas, Problemas en la infraestructura, Sanciones y multas por incumplimiento de normas y Falta de recursos y apoyo de las áreas de soporte. Para las cuales se generaron las respectivas propuestas de mejora y mecanismos de control.

## **Introducción**

La distribución de la presente investigación se ha dividido en cinco capítulos, estos detallan a continuación:

En el Capítulo I, se realizó el planteamiento del problema de investigación, con lo cual se conocen los síntomas, causas y elementos de control frente a la problemática planteada para lo cual se busca elaborar una propuesta de mejora en la gestión en Terminal Ilo.

En el Capítulo II, se describieron los conceptos clave relacionados a la industria de hidrocarburos, actividades de un terminal de almacenamiento de combustibles y gestión empresarial de estos, para luego compara estas fuentes y conceptualiza una lectura crítica que se versa en un análisis crítico realista y objetivo.

En el Capítulo III, se describen los principales antecedentes de la empresa PETROPERU S.A., empresa a la pertenece el Terminal de Ilo detallando la Reseña histórica, Filosofía organizacional, Diseño organizacional, Productos y/o servicios y Diagnóstico organizacional para finalmente concluir con un análisis crítico.

En el Capítulo IV, se lleva a cabo un diagnóstico de la situación actual del Terminal Ilo, utilizando tanto fuentes primarias como secundarias. Se identifican las problemáticas existentes, se proponen soluciones y se establecen mecanismos de control, todo ello con el objetivo de presentar las propuestas de mejora correspondientes.

En el Capítulo V, contiene las sugerencias. Al finalizar ello puede encontrar las referencias bibliográficas.