

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
Capítulo I. Antecedentes de Estudio	13
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
Capítulo II. Marco Teórico.....	21
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
Capítulo III. Marco Referencial		38
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
Capitulo IV. Resultados.....	48
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
Capitulo V. Sugerencias.....	73
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.