



**UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE**  
Laureate International Universities

**FACULTAD DE INGENIERÍA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE  
INVENTARIOS DE LOS PROCESOS NO INDUSTRIALES  
DE LA UNIDAD SERVICIOS GENERALES – REFINERIA  
TALARA PETROPERU, PARA REDUCIR LOS COSTOS  
OPERACIONALES**

**TESIS**  
**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**  
**INGENIERO INDUSTRIAL**

**AUTOR:**  
**Bach. Shirley Lourdes Roque Farías**

**ASESOR:**  
**Ing. Rafael Castillo Cabrera**

**TRUJILLO – PERÚ**  
**2017**

## **PRESENTACIÓN**

### **Señores Miembros del Jurado:**

De conformidad y cumpliendo lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Privada del Norte, para Optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, pongo a vuestra consideración la presente Proyecto intitulado:

**“PROPUESTA DE MEJORA DE LA GESTION DE INVENTARIOS DE LOS  
PROCESOS NO INDUSTRIALES DE LA UNIDAD SERVICIOS GENERALES  
– REFINERIA TALARA PETROPERU, PARA REDUCIR SUS COSTOS  
OPERACIONALES”**

El presente proyecto ha sido desarrollado durante los meses de abril del 2016 a marzo del año 2017, y espero que el contenido de este estudio sirva de referencia para otras Proyectos o Investigaciones.

---

**Bach. SHIRLEY LOURDES ROQUE FARIAS**

## **LISTA DE MIEMBROS DE LA EVALUACIÓN DE LA TESIS**

Asesor: Ing. Rafael Castillo Cabrera

Jurado 1: Ing. Marcos Baca López

Jurado 2: Ing. Miguel Ángel Rodríguez Alza

Jurado 3: Ing. Ramiro Mas McGowen

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iv
PRESENTACIÓN .....	v
LISTA DE MIEMBROS DE LA EVALUACIÓN DE LA TESIS .....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
INDICE GENERAL.....	ix
INTRODUCCIÓN .....	xiii
CAPITULO 1 .....	1
GENERALIDADES DE LA INVESTIGACIÓN .....	1
1.1. Realidad problemática .....	2
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.3. Hipótesis .....	4
1.4. Objetivos .....	4
1.5. Justificación.....	5
1.6. Tipo de Investigación .....	6
1.7. Diseño de la investigación.....	6
1.8. Variables.....	6
1.9. Operacionalización de variables .....	6
CAPITULO 2 .....	8
MARCO REFERENCIAL .....	8
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	9
2.2. Base Teórica .....	9
2.3. Definición de Términos .....	21
CAPÍTULO 3 .....	24
DIAGNÓSTICO DE LA REALIDAD ACTUAL .....	24
3.1 Descripción General de la Empresa .....	25
3.1.1. Misión y Visión de la Empresa .....	26
CAPÍTULO 4.....	42
SOLUCIÓN PROPUESTA .....	42

<b>4..4 IMPLEMENTAR LA METODOLOGÍA JUST IN TIME .....</b>	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO 5 .....</b>	<b>69</b>
<b>EVALUACIÓN ECONÓMICA FINANCIERA .....</b>	<b>69</b>
<b>CAPÍTULO 6 .....</b>	<b>73</b>
6.1 Resultados.....	74
<b>CAPÍTULO 7 .....</b>	<b>76</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>76</b>
7.1. Conclusiones.....	77
7.2. Recomendaciones.....	78
<b>ANEXOS .....</b>	<b>79</b>

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla N° 1.1 Operacionalización de Variables .....</b>	<b>7</b>
<b>Tabla N° 3.1 MATRIZ DE ENCUESTA DE UNIDAD SERVICIOS GENERALES PETROPERU.....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla N° 3.2. MATRIZ DE PRIORIZACION DE UNIDAD SERVICIOS GENERALES PETROPERU .....</b>	<b>30</b>
<b>Tabla N° 3.3. MATRIZ DE CAUSA RAIZ DE UNIDAD SERVICIOS .....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla N° 3.4 MATRIZ DE PRIORIZACION DE SERVICIO GENERALES PETROPERÚ.....</b>	<b>33</b>
<b>Tabla N° 3.5: MATRIZ DE INDICADORES DE UNIDAD SERVICIOS GENERALES PETROPERU .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla N° 3.6 TABLA DE COSTOS DE OBRA EN UNIDAD SERVICIOS GENERALES - PETROPERÚ.....</b>	<b>35</b>
<b>Tabla N° 3.7 TABLA DE COSTOS DE MATERIAL ROBADO EN SERVICIOS GENERALES PETROPERÚ.....</b>	<b>39</b>
<b>Tabla N.° 4.2. HOJA DE REQUERIMIENTO .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabla N° 4.3. TABLA DE LISTA DE RELACIÓN DE PROVEEDORES .....</b>	<b>64</b>
<b>Tabla N.° 4.4. TABLA DE LISTA DE SELECCIÓN DE PROVEEDORES .....</b>	<b>68</b>
<b>Tabla N.° 5.1. INVERSIÓN DE ACTIVOS TANGIBLES.....</b>	<b>70</b>
<b>Tabla N.° 5.2. EVALUACIÓN ECONÓMICA.....</b>	<b>71</b>
<b>Tabla N.° 5. 3. INDICADORES DE RENTABILIDAD.....</b>	<b>72</b>

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura N° 3.1: Refinería Talara .....</b>	<b>25</b>
<b>Figura N° 3.2: Petróleos del Perú .....</b>	<b>26</b>
<b>Figura N° 3.3: Petróleos del Perú .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura N° 3.5 RESUMEN DE LOS FACTORES DE UNIDAD SERVICIOS GENERALES PETROPERÚ .....</b>	<b>31</b>
<b>Figura N° 3.6 DIAGRAMA DE PARETO DE SERVICIO GENERALES PETROPERÚ.....</b>	<b>33</b>
<b>Figura N.° 4.3 DIAGRAMA DE FLUJO DEL CONTRATO DE MANTENIMIENTO RUTINARIO DE INMUEBLES .....</b>	<b>49</b>
<b>Figura N.° 4.4. DIAGRAMA DE FUJO DEL PROCESO DE PEDIDO .....</b>	<b>50</b>

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 3.1: Organigrama General de la Empresa – Refinería Talara .....</b>	<b>27</b>
<b>Gráfico N° 3.2 Organigrama de Administración – Refinería Talara .....</b>	<b>28</b>

## RESUMEN

El presente trabajo tiene como objetivo general reducir sus costos operacionales de la Gestión de Inventarios de los procesos No Industriales de Unidad Servicios Generales – Refinería Talara PETROPERÜ. A través de la propuesta de implementación de una Propuesta de Mejora de la Gestión de Inventarios de los Procesos no Industriales de la Unidad Servicios Generales – Refinería Talara Petroperú, para reducir sus costos operacionales.

Para el desarrollo de la investigación, se realizó un diagnóstico en la empresa en el área de procesos no industriales de la Unidad Servicios Generales - Refinería Talara de la empresa Petroperú encontrándose muchas deficiencias en sus procedimientos y no contar con un plan mínimo exigible, es por ello que la empresa quiere optimizar sus procedimientos en cada área de procesos no industriales y para afrontar cualquier proceso de auditoría que sea necesaria y con ello reducir sus costos operacionales y aumentar la rentabilidad durante el proyecto en ejecución.

Este diagnóstico permitió tener un enfoque global y enlazado de las principales causas de la problemática que se están presentando en la empresa como : falta de procedimientos para el control de inventarios, sobre compras de materiales, mala ejecución de actividades en contrato, falta de capacitación, inadecuada selección del personal, retraso en las ordenes internas de trabajo, deficiente procedimientos para firma de autorizaciones, inadecuada selección de personal, inadecuada asignación de flota vehicular y como resultado refleja parada de obras, ciclos de trabajos lentos, tiempos muertos, desorganización, reprogramaciones de cronogramas de trabajos, no existe un programa de requerimiento de materiales, no existe control de inventario, no cuenta con proceso logístico y gestión de compra.

Así como también se realizó la evolución económica utilizando los indicadores de rentabilidad que son el VAN, TIR, B/CI; los cuales resultaron S/. 848,515; 159%, s/3.42 respectivamente.



## ABSTRACT

The present work has as general objective to reduce its operational costs of the Management of inventories of the Non Industrial Processes of General Services Unit - Refinery Talara PETROPERÜ. Through the proposal to implement a Proposal to Improve Inventory Management of Non-Industrial Processes of the General Services Unit - Talara Petroperú Refinery, to reduce its operational costs.

For the development of the research, a diagnosis was made in the company in the area of non-industrial processes of the General Services - Talara Refinery unit of Petroperú, finding many deficiencies in its procedures and not having a minimum required plan, it is by That the company wants to optimize its procedures in each area of non-industrial processes and to face any audit process that is necessary and thereby reduce its operational costs and increase profitability during the project in execution.

This diagnosis allowed to have a global and linked approach of the main causes of the problem that are being presented in the company as: lack of procedures for inventory control, material purchases, poor execution of contract activities, lack of training, Inadequate staff selection, inadequate staffing, inadequate vehicle fleet assignment, and as a result reflects slowdowns of work, slow work cycles, downtime, disorganization, reprogramming of Work schedules, there is no material requirements program, there is no inventory control, no logistics process and purchasing management.

As well as the economic evolution was realized using the indicators of profitability that are the NPV, TIR, B / CI; Which resulted in s/.848,515; 159%, s/. 3.42 respectively.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**