

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE INGENIERIA

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



Tesis:

**“Estudio Prospectivo del Mercado del Esparrago en el Norte
Chico del Perú 2007 - 2017”**

**Presentado por el Bachiller: Camacho Peña, Roberto Luis
Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial**

Lima – Perú

2007

A mis padres Domitila y Luis, por haberme inculcado tantos buenos valores, a mis hermanas Roxanita y Cecilia por ser mis pilares en la lucha por demostrar que con esfuerzo y dedicación las cosas inalcanzables, se alcanzan.

A mi esposa Claudia y a mi hermosa hija Daniela Fernanda, por representar en mí, una fuente de inspiración en la lucha diaria por el desarrollo personal y profesional, además porque en todo momento estuvieron dispuestas a brindarme el apoyo necesario para realizar el presente trabajo.

INTRODUCCION

El presente informe tiene como finalidad, dar a conocer la manera como se gestiona una EESS REPSOL YPF desde el punto de vista de la Ingeniería Industrial, indicando mediante diagramas de procesos, las principales actividades del negocio, adicionalmente se muestran los indicadores de gestión que se utilizan para llevar un control optimo de los resultados de las operaciones.

También se presenta al detalle la Metodología para la solución de problemas analizados desde su raíz, el cual es llamado MODELO FUNDIBEQ, el cual fue implementado en la compañía el presente año, y en el cual capacitaron solo a un grupo de personas (líderes de proyecto) que deberán llevar las riendas de un proyecto de mejora asignado por la compañía.

Cabe señalar que todos los resultados mostrados en el presente informe son extraídos de los archivos de la EESS, y es información auditable por el área de controles operacionales de la compañía.

Para el tema del proyecto de mejora continua, la empresa KOVACS ASOCIADOS es la encargada de brindar soporte operativo a los líderes de grupo.

GESTION DE UNA ESTACION DE SERVICIO REPSOL YPF

CAPITULO I

I. Situación general de la Empresa

- I.1 Breve Reseña Histórica de la Empresa.
- I.2 Situación actual de la Compañía

CAPITULO II

II. Operaciones en una Estación de Servicio

- II.1 Control de Operaciones en una Estación de Servicios
 - II.1.1 Organigrama de una Estación de Servicio
 - II.1.2 Mix de volumen de ventas de combustible
 - II.1.3 Medición manual de tanques
 - II.1.4 Operación de descarga de combustible
 - II.1.5 Calibración de Surtidores
 - II.1.6 Pedido de mercadería a proveedores de tienda
 - II.1.7 Files administrativos

CAPITULO III

III. Merchandising en una Estación de Servicios

- III.1 Impulsores de Marketing en una Estación de Servicio
 - III.1.1 POP Repshop
 - III.1.2 Planograma (Lay Out de la Estación de Servicio)
 - III.1.3 Procedimiento de Servicio al Cliente

CAPITULO IV

IV. Compromiso de REPSOL con la Calidad

IV.1 Compromiso de REPSOL con la Calidad – Mejoramiento Continuo

CAPITULO V

V. Modelo Práctico FUNDIBEQ

- V.1 Metodología de los 7 pasos prácticos
- V.2 Caso práctico – Proyecto de Optimización de Gastos por el uso de materiales de Protección y Seguridad (MPS)
- V.3 Conclusiones y Recomendaciones

ANEXOS