



UCSC

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA SANTÍSIMA CONCEPCIÓN

FACULTAD DE INGENIERÍA

ANÁLISIS DEL MERCADO DE DISTRIBUCIÓN DE COMBUSTIBLE
DIÉSEL A NIVEL ZONA SUR DE COPEC, GESTIÓN DE CLIENTES
INACTIVOS Y ACTUALIZACIÓN DE LÍNEAS DE CRÉDITO

Para optar al título de Ingeniero Civil Industrial

LOREDANNA CONSTANZA MUÑOZ VIVANCO

COMPAÑÍA DE PETRÓLEOS DE CHILE, COPEC S.A

Supervisor Práctica

Nicolás Landa M.

Profesor Evaluador 1

Christian Oliva S.

Profesor Evaluador 2

Gonzalo Bordagaray B.

Nota Informe escrito:

Dedicada a mis padres y a mi hermana Catalina.

Por brindarme su apoyo siempre.

Esto es posible gracias a Ustedes.

Resumen Ejecutivo

El presente informe tiene por finalidad presentar el trabajo realizado como práctica profesional tutelada en la Compañía de Petróleos de Chile Copec S.A. Durante los meses de agosto a diciembre del 2018.

Durante el desarrollo de la práctica, el primer tema abordado fue la gestión de clientes, enfocada en la problemática de las bajas métricas en el área de ventas de tarjetas, dado que existe una cantidad de clientes que no inician su consumo de combustible en el tiempo esperado por Copec, este tiempo contempla un mes desde que el cliente fue creado. Estos clientes expresaron diversas causas por el no consumo, desde tarjetas no recibidas hasta tarjetas bloqueadas. Por tanto, se generaron 2 reportes, en el primero se activaron 16 clientes de 39 y en el segundo se activaron 49 clientes de 73 de ellos, generando un total de 65 clientes que iniciaron su consumo, correspondiente a 979 metros cúbicos con una ganancia de **\$ 46.873.700** para la compañía, en el periodo de práctica.

En la segunda temática que se trabajó, fue en un estudio de mercado enfocado en el servicio de distribución de combustible diésel de los puntos blancos a nivel zona sur de Copec, el cual contempla desde la región del Maule a Magallanes y la Antártica Chilena. Del estudio se obtuvo una totalidad de 82 puntos blancos, de los cuales el 52% de ellos se abastecen con la empresa Enap.

Se trabajó también en la elaboración de una base de datos con los 8.538 clientes de la oficina sur de Copec, para mejorar el control de las líneas de crédito de los clientes, gestionando como prioridad los 169 clientes del seguro que tienen líneas sobre las 2.001 UF, de los cuales 64 clientes tienen sus líneas renovadas.