

Proposal of Indicators for Logistics Management in the Multiservicios Yanasara S.A.C. Company, 2022

Castillo Dominguez Sonia Nicolle, Br.¹, Wong Aitken Higinio, Dr.², Calvanapón Alva For Alicia, Dr.³

¹ Universidad Privada del Norte, Perú, N00062369@upn.pe

² Universidad Privada del Norte, Perú, higinio.wong@upn.pe

³ Universidad Privada del Norte, Perú, flor.calvanapon@upn.pe

Abstract- The present research work aims to implement logistics management indicators as a management control tool in the company Multiservicios Yanasara S.A.C., located in the city of Huamachuco. Using a purposeful descriptive level study, starting from a general context to the specific included in a non-experimental design. The study variable was "logistics management". The population and the sample was made up of the entire company (9 workers) Multiservicios Yanasara S.A.C located in the city of Huamachuco province of La Libertad.

As an instrument, the logistics management indicators established by Luis Anibal Mora García in his book "Logistics Management Indicators" were used. The results were distributed and processed in control sheets for each indicator separated in their respective dimensions to facilitate follow-up and control of each activity.

Keywords: Logistics, Logistics management, management

Digital Object Identifier (DOI):

<http://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2022.1.1.56>

ISBN: 978-628-95207-3-6 ISSN: 2414-6390

Proposal of Indicators for Logistics Management in the Multiservicios Yanasara S.A.C. Company, 2022

Propuesta de Indicadores para la Gestión Logística en la Empresa Multiservicios Yanasara S.A.C. 2022

Castillo Dominguez Sonia Nicolle, Br.¹, Wong Aitken Higinio, Dr.², Calvanapón Alva For Alicia, Dr.³

¹ Universidad Privada del Norte, Perú, N00062369@upn.pe

² Universidad Privada del Norte, Perú, higinio.wong@upn.pe

³ universidad Privada del Norte, Perú, flor.calvanapon@upn.pe

Resumen. El presente trabajo de investigación tiene como objetivo la implementación de Indicadores de gestión logística como una herramienta de control de gestión en la empresa Multiservicios Yanasara S.A.C., ubicada en la ciudad de Huamachuco. Utilizando un estudio de nivel descriptivo propositivo, partiendo desde un contexto general a lo específico comprendido en un diseño no experimental. La variable de estudio fue la “gestión logística”. La población y la muestra estuvo conformada por toda la empresa (9 trabajadores) Multiservicios Yanasara S.A.C ubicada en la ciudad de Huamachuco provincia de La Libertad. Como instrumento se utilizaron los indicadores de gestión logística establecidos por Luis Anibal Mora García en su libro “Indicadores de Gestión Logística”. Los resultados fueron distribuidos y procesados en fichas de control por cada indicador separados en sus respectivas dimensiones para facilitar el seguimiento y control de cada actividad.

Palabras clave: Logística, Gestión logística, indicadores de gestión.

Abstract- The present research work aims to implement logistics management indicators as a management control tool in the company Multiservicios Yanasara S.A.C., located in the city of Huamachuco. Using a purposeful descriptive level study, starting from a general context to the specific included in a non-experimental design. The study variable was "logistics management". The population and the sample was made up of the entire company (9 workers) Multiservicios Yanasara S.A.C located in the city of Huamachuco province of La Libertad. As an instrument, the logistics management indicators established by Luis Anibal Mora Garcia in his book "Logistics Management Indicators" were used. The results were distributed and processed in control sheets for each indicator separated in their respective dimensions to facilitate follow-up and control of each activity.

Keywords: Logistics, Logistics management, management

Digital Object Identifier (DOI):

<http://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2022.1.1.56>

ISBN: 978-628-95207-3-6 ISSN: 2414-6390

I. INTRODUCCIÓN

La gestión logística en empresas del sector terciario según Mora tiene como función lograr satisfacer las necesidades de las personas mediante los servicios que brinda y garantizar una buena organización de sus sistemas para que se pueda ofrecer un servicio de calidad, porque depende de los buenos resultados que se obtengan dependerá la satisfacción de sus clientes. Para que una empresa terciaria logre satisfacer las necesidades de sus clientes debe medir primero la satisfacción y conocerlas qué expectativas que estos tienen frente al servicio o producto que brindan las empresas de este tipo de sector [1]. Escudero nos dice que el objetivo principal de la logística en el sector terciario es la prestación de servicios, concentrándose en el abastecimiento necesario para la realización de sus actividades. Generalmente todos los bienes que adquieren las empresas terciarias no son almacenados a comparación de las empresas industriales, debido a que son de uso necesario para las diversas actividades que realiza [2].

Para tener un correcto manejo y control de las estrategias de gestión logística en las empresas terciarias se debe implementar ciertas metodologías y herramientas que permitan tener un orden adecuado en los diversos procesos que estas realizan. Luis Mora indica que la gestión logística es la gerencia de la cadena de abastecimiento desde la materia prima, hasta el punto donde el producto o servicio es finalmente utilizado; con tres flujos importantes de información (trazabilidad), materiales (inventarios) y capital de trabajo (costos) [2].

Frente a la gran realidad que vive nuestro país (Perú), sabemos que una excelente empresa con buena reputación en la economía del país, PETROPERÚ, viene enfrentando grandes desafíos desde sus inicios. Los resultados confirman la capacidad de los trabajadores, técnicos y expertos peruanos para atender de manera sostenible y sostenible la demanda interna de combustibles y evitar una crisis de suministro. (Petro Perú S.A.) Hoy en día, cuando se trata del mercado del petróleo, se refiere al suministro al por mayor y al por menor, que se

realiza en la gasolinera, esta sigue siendo una gran oportunidad de negocio porque responde de inmediato a la gran demanda que existe hoy en día. Por ello, la empresa: Multiservicios Yanasara

S.A.C decidió enfocarse en el negocio y llevar la gestión a partir de la experiencia de empresas anteriores (mucho esfuerzo y perseverancia), por lo que abrió la primera gasolinera en Yanasara – Huamachuco, por primera vez comenzó a ganar buena reputación comercial en el mercado local, lo que les permite seguir creciendo hasta el día de hoy. Así mismo la importancia de la gestión logística en empresas terciarias tiene como base principal seguir una serie de procesos e implementar estrategias como Indicadores de Gestión para mejorar su calidad de servicio, logrando de esa manera una buena rentabilidad lo cual va a contribuir con el crecimiento de la empresa. La necesidad de implementar INDICADORES LOGISTICOS en la empresa Multiservicios Yanasara S.A.C nace debido a la intención de incrementar las ventas y generar mejores ganancias a futuro , con el objetivo de que esta sea reconocida como una de las mejores empresas de la ciudad de Huamachuco gracias a su calidad de sus diversos productos que esta ofrece y su eficiencia de sus trabajadores al momento de despachar el producto .

Gonzáles y Lavado , en su trabajo de investigación “Propuesta de mejora de la gestión de mantenimiento y logística para incrementar la rentabilidad de la empresa Itsa Bus “ – Trujillo , tuvo como objetivo primordial generar el incremento de la rentabilidad de la empresa anteriormente mencionada es por eso que se ha planteado generar una mejora en la situación actual de las áreas de mantenimiento y logística a través de las herramientas para su mejora: Aplicación de mantenimiento predictivo, cronograma de capacitación para el área de mantenimiento y logístico, proceso de selección y evaluación de proveedores , lote económico de pedido (EOQ) y la metodología de las 5S. La tesis concluye en que: El sistema logístico propuesto logró mejorar los tiempos perdidos por fallas y los tiempos de demora en entregas de repuestos incrementó la factibilidad operacional de las unidades de transporte en un 91.26%, debido a eso también se generó un gran incremento de viajes a un total de 215 lo cual generó S/.973458 de ingresos [3].

Por otro lado Castillo, en su investigación “Evaluación y propuestas para mejorar la competitividad de la empresa Auto Motors Import de la ciudad de Trujillo en el año 2015”, llegó a la siguiente conclusión: Realizado la evaluación de competitividad en el año 2015 se ha encontrado que el nivel de competitividad de Auto Motors Import a la fecha es bastante bajo con respecto al sector y sus competidores, ese bajo nivel de competitividad se refleja evidentemente en el bajo flujo mensual de atención a vehículos, el grave déficit de personal con el que cuenta Auto Motors Import, la falta de un puesto elemental en un taller automotriz como es el de jefe de Taller, la descuidada, deteriorada y precaria imagen corporativa que brinda Auto Motors Import [4]. Cabe mencionar , que a

medida las empresas van creciendo aparece la necesidad de diseñar métodos, estructuras o herramientas para la gestión de procesos el cual considera cuatro perspectivas básicas con sus respectivos KPIS (Indicadores Clave de Desempeño) para garantizar el equilibrio de la gestión y el éxito del cuadro de mando integral, para lograr integrar todos los recursos que poseen, buscando aprovechar los esfuerzos de la empresa e identificando factores claves para el éxito, así como estrategias eficientes y eficaces que faciliten el logro de las metas propuestas.

En tal sentido, la Empresa MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C no cuenta con un adecuado modelo de gestión logística y en la actualidad con la aparición de nuevos competidores del interior y exterior, exige a las empresas manejar este tipo de herramienta de gestión logística para ser más competitivas en el mercado. La falta de un modelo de gestión integral no le ha permitido cumplir con sus objetivos en su totalidad, ir mejorando en los procesos de logística ni manejar sus recursos de la manera óptima. En este contexto, aparece la necesidad de que se establezca y maneje una información integral para la toma de decisiones mediante indicadores de gestión, los cuales contribuirán la competitividad de la empresa permitiéndole poder afrontar los retos de la globalización e internacionalización de los mercados, así mismo a mejorar su posición en el mercado. Por lo tanto, en el presente trabajo se determinará la creación de INDICADORES DE GESTION LOGISTICA como una herramienta de gestión para mejorar la competitividad de la empresa MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C la cual está ubicada en la ciudad de Huamachuco provincia de La Libertad.

Objetivo general: Diseñar una propuesta de indicadores de gestión logística para la empresa Multiservicios Yanasara S.A.C.

Mongua, P. y Sandoval, H. , su trabajo de investigación consistió básicamente en el diagnóstico del ciclo logístico de la empresa, denominado CONFISUR CA, aplicación basada en encuestas y aplicación de algún método de recolección de datos para solucionar algunos problemas operativos, en cómo administrar y controlar el inventario en una organización para mantener el control del producto, aplicar el ABC la clasificación, y luego usar la teoría del inventario para recomendar un modelo de ciclo fijo para los productos, tiene como objetivo abordar los problemas logísticos del ciclo, culminando en recomendaciones y planes de acción para reducir las actividades y los medios para lograr el objetivo [5].

Según Osinergim , el Perú es considerado como uno de los países sudamericanos con mayor consumo de hidrocarburos y con una tasa de crecimiento muy importante, por lo que resulta muy atractivo para los inversionistas peruanos y extranjeros debido a que es posible invertir en la región, esta zona de nuestro país es muy a salvo. Un buen ejemplo es la argentina Puma Energy y la española Repsol, que decidieron invertir en Perú por el boom industrial aquí,

cada vez más autos y fábricas, por lo que la necesidad de utilizar petróleo es cada vez mayor [6].

Según Gonzáles y Lavado, el objetivo de su investigación primordial fue generar el incremento de la rentabilidad de la empresa anteriormente mencionada es por eso que se ha planteado generar una mejora en la situación actual de las áreas de mantenimiento y logística a través de las herramientas para su mejora: Aplicación de mantenimiento predictivo, cronograma de capacitación para el área de mantenimiento y logístico, proceso de selección y evaluación de proveedores , lote económico de pedido (EOQ) y la metodología de las 5S.

La tesis concluye en que: El sistema logístico propuesto logró menorar los tiempos perdidos por fallas y los tiempos de demora en entregas de repuestos incremento la factibilidad operacional de las unidades de transporte en un 91.26%, debido a eso también se generó un gran incremento de viajes a un total de 215 lo cual generó S/.973458 de ingresos [7].

Guerrero llega a la conclusión de que: La importancia de los temas de logística y gestión de la cadena de suministro no tiene nada que ver con cómo la gestiona, es parte de lo que los gerentes aprenden en el proceso de gestión, donde aspectos como la creación de valor, los rendimientos financieros y el crecimiento son clave [8] . Una ventaja competitiva asegura la estabilidad de una empresa en el mercado, concepto cuyo denominador común es la logística y la gestión de la cadena de suministro. Al analizar la cadena de suministro de una empresa, así como para cada una de las actividades que componen la logística de entrada y salida de la empresa, puede identificar los factores que impactan en las métricas de valor y en las ganancias.

CARACTERÍSTICAS DE LOS INDICADORES:

Silva , sostiene que los indicadores de gestión deben cumplir con unos requisitos y elementos para poder apoyar la gestión para conseguir el objetivo, las cuales pueden ser: Simplicidad: Se puede entender como la capacidad para definir el evento que se pretende medir de manera poco costosa en tiempo y recurso; Validez en el tiempo: Puede definirse como la propiedad de ser permanente en un periodo deseado; Adecuación: Corresponde a la facilidad de la medida para describir por completo el fenómeno o efecto [9].

Debe reflejar la magnitud del hecho analizado y mostrar la desviación real del nivel deseado; Utilidad: Es la posibilidad del indicador para estar siempre orientado a buscar las causas que han llevado a que alcance un valor particular y mejorarlas; Participación de los usuarios: Es la habilidad para estar involucrados desde el diseño, y debe proporcionarles los recursos y formación necesarios para su ejecución; Oportunidad: Es la capacidad para que los datos sean recolectados a tiempo, igualmente se requiere que la información sea analizada oportunamente para poder actuar.

DIMENSIONES	INDICADORES	FORMULA
Indicadores de Compra y Abastecimiento	Certificación de Proveedores.	$\text{Valor} = \frac{\text{Proveedores certificados}}{\text{Total de proveedores}}$
	Entregas perfectas recibidas	$\text{Valor} = \frac{\text{Nº de pedidos entregados}}{\text{Total de ordenes}} \times 100$
Indicadores de Producción e Inventarios	Capacidad de producción utilizada.	$\text{Valor} = \frac{\text{Capacidad utilizada}}{\text{Capacidad máxima del recurso}}$
	Rotación de mercancía.	$\text{Valor} = \frac{\text{Ventas acumuladas}}{\text{Inventario promedio}} = \text{Nº de veces}$
	Duración del Inventario.	$\text{Valor} = \frac{\text{Inventario Final}}{\text{Ventas promedio}} \times 30 \text{ días}$
	Valor económico del inventario	$\text{Valor} = \frac{\text{Costo de ventas del mes}}{\text{Valor generi del inventario}}$
	Exactitud del Inventario.	$\text{Valor} = \frac{\text{Valor diferencia (s/.)}}{\text{Valor total de inventario}}$
Indicadores de Almacén	Costo de unidad almacenada.	$\text{Valor} = \frac{\text{Costo de almacenamiento}}{\text{Número de unidades almacenadas}}$
	Costo de unidad despachada.	$\text{Valor} = \frac{\text{Costo operacion bodega}}{\text{Total de unidades despachadas}}$
	Unidades separadas o despachadas por empleados.	$\text{Valor} = \frac{\text{Total de unidades despachadas}}{\text{Total de trabajadores en operación}}$
	Costos de despacho por empleado.	$\text{Valor} = \frac{\text{Total operativo de bodega}}{\text{Número de empleos de la bodega}}$
	Costo por empleado	$\text{Valor} = \frac{\text{Total del sueldo básico + Remunracion que afecta ESSALUD}}{\text{Número de empleos de la bodega}}$
	Costo operativo por conductor.	$\text{Valor} = \frac{\text{Costo total de transporte}}{\text{Número de conductores}}$
	Comparativo costo de transporte.	$\text{Valor} = \frac{\text{Costo de transporte propio x unidad}}{\text{Costo de contratar transp. x unidad.}}$

Fuente: Luis Anibal Mora García. “Indicadores de Gestión Logística “

II. METODOLOGÍA

La investigación aplicada busca ser efectiva, inmediata y específica en un campo en particular y, por lo tanto, también es descriptiva, ya que estudia las características y condiciones específicas de algún evento real, en un momento específico. Esta investigación se clasifica como investigación aplicada, de tipo descriptivo. Porque describe y hace referencia a hechos, situaciones y características relevantes al tema de esta investigación.

El diseño de la investigación, según Hernández, Fernández y Batista , se refiere al plan o estrategia para conseguir la información necesaria en un estudio. A través del diseño, se identifica lo que debe hacerse para alcanzar los objetivos planteados [10].

La investigación comprende un diseño no experimental, que es aquel que se ejecuta sin la manipulación intencional de las variables. De corte transversal porque los datos se recolectaron en un periodo de tiempo determinado y específico; descriptiva

propositiva, porque se elaboró una propuesta como una solución al problema, acorde con la realidad existente.

Técnicas de recolección y análisis de datos: Al investigar los problemas que existían en MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C, se identificaron problemas en todas las áreas del negocio, lo que llevó a la identificación de áreas de interés logístico. Dado que se indicó que el proyecto incluía la actualización del sistema métrico del Departamento de Adquisiciones, Gerencia Financiera (Departamento de Operaciones) y del Departamento Comercial de Ventas, fue necesario preparar herramientas para su uso en la encuesta, y por tal motivo, metodología de investigación, métodos y Se desarrollaron hipótesis para facilitar la recopilación e interLas técnicas utilizadas fueron las siguientes: Observación: Se utilizó al momento de obtener información que no fue recabada en la entrevista.

Entrevista: El formato de entrevista utilizado es una entrevista semiestructurada, caracterizada por dos métodos; Entrevista cerrada, consistente en un cuestionario en el que los encuestados responden a las preguntas especificadas anteriormente. Una entrevista abierta es una conversación abierta. Asimismo, para interpretar la información recolectada, utilizamos métodos teóricos que pueden facilitar la trascendencia de los rasgos fenomenológicos y superficiales de la realidad en MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C, para resolver y profundizar las relaciones y cualidades esenciales. Esencial para operaciones comerciales no observadas.

Procedimiento de Recolección de datos: Debido a que el proyecto considera las tecnologías de información básicas, se ha creado una matriz que funciona con Excel y que tiene la finalidad de calcular los principales indicadores que se presentaron anteriormente. Sin embargo, cabe recalcar los siguientes puntos relacionados al uso de la misma.

La herramienta en Excel puede ser de base para MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C.

independientemente del sistema interno, y dicha plantilla debe alimentarse con los datos proporcionados por la compañía.

La plantilla propuesta solo funciona en Excel, el documento impreso solo es una imagen de la plantilla.

La plantilla no ha sido vinculada a los reportes internos de MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C, debido a que no cuenta la empresa con acceso directo a los mismos, solo a una copia de algunos.

Se agregarán tres formatos de reportes que actualmente no son llevado por MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C, pero que deberán llevarse para el cálculo de algunos indicadores: Reporte y cálculo de ERI; Reporte de traslados; Reporte de ocupación del transporte

Procedimiento de Análisis de datos: Con esta propuesta se busca la eficiencia en la empresa MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C, por otro lado, también busca medirlos, de tal manera que puedan servir como base para el cálculo y análisis de indicadores estratégicos para las operaciones de

gestión logística en la empresa MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C. A continuación, se detallan los procedimientos que se llevarán a cabo en la propuesta:

Compras: Se propone que el gerente de compra se reúna con los proveedores locales para discutir los pedidos sugeridos y prevenir problemas de abastecimiento antes de realizar las compras de la misma manera que se realiza con los proveedores internacionales. También se propone un procedimiento de pre-recibo para revisar cantidades antes de que la carga llegue físicamente a MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C, así como para planificar la recepción y la ubicación física que ocuparan los productos al momento de llegar aumentando la eficiencia, la recepción y el acomodo de productos.

Recepción: Adicional a los procedimientos de planificación conjunta con los proveedores al momento de la compra y de un pre-recibo antes al momento de la misma, se propone que la orden de compra sea ingresada en el sistema al momento de su realización para poder medir los faltantes al momento de la recepción, en vez de ingresar como compra, lo que realmente se recibe. Si bien es cierto, esto genera un trabajo administrativo adicional, el beneficio es una medición del cumplimiento del proveedor que a la larga optimizaría los niveles de inventario al obligar a los proveedores a cumplir los requerimientos de compras de MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C.

Almacenamiento: Las principales propuestas para este proceso, está basada en las funcionalidades que tendrá el WMS (Sistema de Almacenamiento en Bodega, por sus siglas en inglés) que MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C. está en proceso de implementar, como administrar posiciones, y no solo inventario y llevar un indicador que mida la discrepancia entre el sistema y el inventario físico, la rotación de inventarios y la ocupación del almacén.

Consignas: Se proponen controles de calidad al proceso, como la medición del tiempo en que la mercadería permanece en consigna antes de que el producto sea devuelto o comprado definitivamente, además un registro de devoluciones de las consignas, razones de las devoluciones, cantidades y valores de las mismas en relación a la venta, esto con el propósito de medir la eficiencia de la política de consignación. Además, se propone eliminación del papel en todos los documentos que no deban ir firmados. Todas las demás transacciones pueden verse únicamente a través del Sistema.

III. RESULTADOS

TABLA II:
FICHA FINAL DE RESULTADOS PORCADA
INDICADOR

PROCESOS	INDICADORES	RANGO			UNIDADES DE MEDIDAS
		Dic-21	Ene-22	Feb-22	
Indicadores de Producción e Inventarios	Certificación de Proveedores	40%	60%	80%	Porcentaje
	Entregas perfectas recibidas	100%	100%	100%	
	Capacidad de producción utilizada	83%	83.44%	83.57%	
		100%	100%	99.50%	
	Rotación de mercancía	84.44%	84.44%	85.11%	
Indicadores de Producción e Inventarios	Duración del Inventario	47 días	46 días	46 días	Días
	Valor económico del inventario	9152%	92%	9177%	Porcentaje
		30.12%	30.12%	30.13%	
	Costo de unidad almacenada	9.22%	9.22%	9.22%	
		2152%	2153%	2155%	
	Costo de unidad despachada	25.50%	25.50%	25.52%	
		47.60%	47.49%	47.38%	
Indicadores de Almacenamiento	Unidades despachadas por trabajadores	252 gal	254 gal	257 gal	Galones
	Costo por empleados	S/2362.69	S/2362.69	S/2362.69	Soles
	Costo por Transporte	2%	2%	2%	Porcentaje

Fuente: Elaboración propia del autor.

Despachos: Para todos los procedimientos de despacho, se proponen llevar métricas que le permitan a MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C conocer discrepancias entre el sistema y el inventario físico, productos que no pueden surtir en cantidades y valores económicos, estadísticas de devoluciones de mercadería de los clientes y sus respectivas razones y como punto final, los tiempos de despachos. Para el caso de los pedidos con cadena de frío para el área de Huamachuco, también se propone que se tomen en cuenta la posibilidad de consolidarse en la medida de lo posible para evitar la ineficiencia asumida por despachos directos por pedidos pequeños en cantidades y valores. Además de medir todos los demás indicadores, debería medirse la gestión realizada por, con el propósito de conocer que tan eficiente es su servicio y si incluso es más o menos eficiente la empresa MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C.

Facturación: A este procedimiento se le proponen tres mediciones de retroalimentación, un registro de las razones por las cuales se solicitan las anulaciones de factura y/o refacturación, así como el valor de las devoluciones hechas en relación a la venta original.

Cálculo de costos y precios: Este procedimiento es clave para MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C ya que, al haber un techo a los precios, cualquier cambio de precios por parte del proveedor sin previa negociación con MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C solo disminuirá sus márgenes de ganancia, y es por esto que se propone que MULTISERVICIOS YANASARA S.A.C asuma un papel más protagónico al momento de realizar contratos con sus proveedores limitando su poder de ajustar los precios a los medicamentos a su antojo en el momento que estos quieren.

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación no experimental, bajo el método indicadores de gestión logística tiene como objetivo determinar el grado de correlación entre la variable de investigación y los indicadores propuestos, como se aprecia en la tabla 2, en donde la gran mayoría de indicadores se encuentran entre el 66% y 100% cumpliendo tanto su meta, así como su nivel de satisfacción. Según Solorzano, para medir el desempeño de una organización en términos de calidad y productividad, es necesario contar con indicadores de gestión logística que permitan interpretar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas en cada uno de los procesos que se realizan en cada momento [11].

Por ello, es importante categorizar y especificar las condiciones necesarias para construir aquellos indicadores que sean verdaderamente útiles para la mejora organizacional. Esto nos quiere decir que los indicadores propuestos juntamente con las fórmulas en la presente investigación ayudan a n de manera correcta y adecuada al buen funcionamiento de cada uno de los procesos que se realizan en la empresa Multiservicios Yanasara S.A.C, cumpliendo adecuadamente la correlación $M \rightarrow Ox$.

De la tal manera que, en la investigación se encontró como una de las fallas más preocupantes el costo de unidad almacenada en el producto Gasohol porque solo llegó a obtener como resultado un 9.22% (Esto indica que las unidades almacenadas no satisfacen las necesidades de los consumidores que en este caso vendrían a ser los choferes que tanquean diariamente los carros , camiones , buses , volquetes , etc.) sin llegar a cumplir la meta ni mucho menos el nivel de satisfacción, así mismo se observa en la Tabla 2 que el costo de unidades despachadas del producto Diesel solo alcanza el 25.50% en el mes de diciembre y enero , pero en el mes de febrero solo logra aumentar un porcentaje mínimo de 25.52% (Estos porcentajes hacen referencia a las unidades despachadas diariamente que se realizan en la empresa , es decir las unidades vendidas a los clientes en el grifo diariamente), siendo esto un resultado negativo para la empresa ya que no se cumple la meta (30 %) ni mucho menos el nivel de satisfacción (22%).

V. CONCLUSIONES

Se ha determinado a través del uso de indicadores de gestión logística que los procesos de compra, ventas, rotación en almacén y transportes en la empresa Yanasara S.A.C. se encuentran en condiciones óptimos, sin embargo, hay un par de puntos por mejorar, pero no son nada graves porque con más disciplina, orden y dedicación se pueden mejorar sin ningún problema.

En la tabla 2 se observa que el indicador costo de transporte con un 2.14 % en el mes de diciembre y enero , febrero con una disminución de 2.13 % logran alcanzar su meta y el nivel de satisfacción sin inconveniente alguno pero se ve marcado de color rojo , es por eso que el objetivo que se tiene para los meses posteriores es de que el costo disminuya , ya que este

indicador es clave debido a que el transporte que se encarga de movilizar los productos de Diesel tanto como Gasohol de Trujillo a Yanasara – Huamachuco genera un egreso fundamental para la empresa.

Así mismo se puede observar en a Tabla 20 que el costo invertido en el sueldo de los 9 trabajadores siempre se mantiene en los tres meses comparados y esto es muy bueno porque se está manejando un buen presupuesto de dinero para cubrir el pago de los trabajadores , debido a que dentro del pago está incluido las siguientes normativas según la ley : CTS, asignación familiar y AFP.

Finalmente, con respecto a los proveedores certificados que tiene la empresa, este indicador se encuentra en condiciones muy óptimas y estables. Esto es muy efectivo para la empresa ya que sus productos son vistos por los clientes con mejores ojos al momento de adquirir algún tipo de producto (Diesel o Gasohol).

REFERENCIAS

- [1] Mora, L. Logística Integral. Bogotá D. C: Ecoe ediciones.2012.
- [2] Escudero, M. Gestión logística y comercial 2.a edición. Ediciones Paraninfo, S.A.2019.
- [3] Gonzales, J. y Lavado, K. Propuesta de mejora de la gestión de mantenimiento y logística para incrementar la rentabilidad de la empresa Ittsa Bus. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14703>.2018.
- [4] Castillo, F. "Evaluación y propuestas para mejorar la competitividad de la empresa Auto Motors Import de la ciudad de Trujillo en el año 2015". Recuperado de <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.1275/9/1418>.2015.
- [5] Mongua, P. & Sandoval , H. (2019).” Propuesta de un modelo de inventario para la mejora del ciclo logístico de una distribuidora de confites ubicada en la ciudad de barcelona, estado anzoátegui”
- [6] Osinergim.(2017).“La industria de los hidrocarburos líquidos”.Recuperado de https://www.osinergmin.gob.pe/seccion/centro_documental/Institucional/Estudios_Economicos/Libros/Libro-industria-hidrocarburos-liquidos-Peru.pdf
- [7] Gonzales, J. y Lavado, K. (2018). Propuesta de mejora de la gestión de mantenimiento y logística para incrementar la rentabilidad de la empresa Ittsa Bus. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14703>
- [8] Guerrero N. (2012). “Estrategia para la minimización de costos logísticos: aplicaciones en una empresa piloto”- Colombia.
- [9] Silva, D. (2012). TEORÍA DE INDICADORES DE GESTIÓN Y SU APLICACIÓN. Bogotá, Colombia: Universidad Militar Nueva Granada
- [10]Hernández, R., Fernández, C & Batista, M. “Metodología de la Investigación”. Recuperado de <http://sociologia.sociales.uba.ar/wp-content/uploads/programas/13988094152015.pdf> .2014.
- [11]Solórzano, A. (2014). “Propuesta de Implementación del Balance Scorecard para medir la Gestión de Recursos Financieros y Humanos de la Empresa Editorial Don Bosco en la Ciudad de Cuenca – Ecuador”. Recuperado de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7125/1/UPSCT003930>