



UNAP



**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA BRUNNER
SAC DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2019”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES**

PRESENTADO POR:

**KATIA SANDOVAL CONDE
SHEYLA KAREN ÁLAVA PÉREZ**

ASESOR:

CPC. CÉSAR ULÍSES MARÍN ELÉSPURU, Mg.

IQUITOS, PERÚ

2021



FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS
FACEN

“COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TITULOS”

ACTA DE SUSTENTACIÓN - VIRTUAL DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
N° 012-CGGvT-FACEN-UNAP-2021

En la ciudad de Iquitos, al **01** día del mes de **junio** del año 2021, a horas: **11:00 a.m** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma zoom**, la sustentación pública del Trabajo de Investigación titulado: **“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA BRUNNER SAC DE LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2019”**, autorizado mediante **Resolución Decanal N°0515-2021-FACEN-UNAP**, presentado por las egresadas de la Escuela Profesional de Contabilidad **KATIA SANDOVAL CONDE** y **SHEILA KAREN ALAVA PÉREZ**, para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Contables, que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador y dictaminador está integrado por los siguientes profesionales:

CPC. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, Mg. (Presidente)
CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Mg. (Miembro)
CPC. ANDRÉS MURRIETA DÁVILA, Mg. (Miembro)

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **DE MANERA SATISFACTORIA.**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación Pública y el Trabajo de Investigación han sido: **APROBADO** con la calificación **BUENA (14).**

Estando las egresadas aptas para obtener el Grado Académico de Bachiller en Ciencias Contables.

Siendo las 12:46 p.m. del **01 de junio de 2021**, se dio por concluido el acto académico.

CPC. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, Dr.
Presidente

CPC. JOSÉ RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Mg.
Miembro

CPC. ANDRÉS MURRIETA DÁVILA, Mg.
Miembro

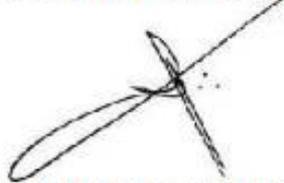
CPC. CÉSAR ULISES MARIN ELÉSPURU, Mg.
Asesor

Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación

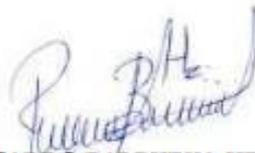
Calle Nanay N° 352-356- Distrito de Iquitos – Maynas – Loreto
<http://www.unapiquitos.edu.pe> - e-mail: facen@unapiquitos.edu.pe
Teléfonos: #005-234364 /065-243644 - Decanatura: #005-224342 / 944670264



JURADO Y ASESOR



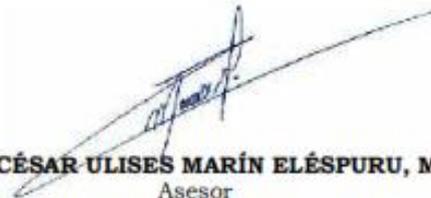
CPC. ABELARDO LENER TUESTA CÁRDENAS, Dr.
Presidente
MATRICULA N°10-0180



CPC. JOSE RICARDO BALBUENA HERNÁNDEZ, Mg.
Miembro
MATRICULA N°10-0849



CPC. ANDRÉS MURRIETA DÁVILA, Mg.
Miembro
MATRICULA N°10-0359



CPC. CÉSAR ULISES MARÍN ELÉSPURU, Mg.
Asesor
MATRICULA N°10-904

DEDICATORIA

Dedicado en primer lugar a nuestro grandioso Dios, por darme la oportunidad de existir, por su bendición, su cuidado, por ser un gran guía y llevarme a tomar las mejores decisiones.

A mi hijo Alex, quien es el más grande amor de mi vida, por ser el motor y motivo para seguir adelante y no derrumbarme ante las adversidades que se presenten, superándolas, y seguir con los planes, metas, sueños establecidos.

A mi papá José Damián y también a mi mamá Asunción, por haberme brindado todo lo mejor en lo posible, por sus esfuerzos, por sus consejos, por su amor.

Finalmente, para Abraham Junior, alguien muy especial, por estar ahí siempre, brindándome su apoyo incondicional.

KATIA SANDOVAL CONDE

Quiero iniciar mi dedicatoria a nuestro

Padre Celestial, ya que, gracias a ÉL, he logrado culminar con mis estudios universitarios.

También, a mis amados padres, Javier y Asunción, por todo el amor, cuidado, consejos y apoyo que siempre me han dado, sobre todo, por los valores y principios que han inculcado en mí para lograr ser una persona de bien.

Finalmente, dedicado a la empresa del

Grupo Brunner SAC, que me han permitido desarrollarme profesionalmente.

SHEYLA KAREN ALAVA PÉREZ

AGRADECIMIENTO

Queremos iniciar nuestro cordial agradecimiento a la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana - UNAP, por habernos acogido desde el primer momento en el que iniciamos nuestros estudios universitarios hasta lograr culminarlos satisfactoriamente, pues, el sacrificio, esfuerzo que dimos, nos ha permitido cumplir este primer objetivo de nuestras vidas.

Asimismo, nuestro cordial agradecimiento al señor Keneth Llens Brunner del Águila, Gerente General de la empresa Brunner SAC, quien en todo momento nos ha mostrado su apoyo y predisposición para poder realizar nuestra encuesta a los trabajadores, y de esa manera, obtener la información necesaria que nos ha permitido continuar con el desarrollo de nuestro trabajo de investigación, logrando cumplir con los objetivos que se establecieron.

También, nuestro cordial agradecimiento a cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Económicas y de Negocios, de quienes guardamos los mejores recuerdos, por las enseñanzas que compartieron con cada uno de nosotros, por consejos y las recomendaciones que siempre han estado orientados para tomar las mejores decisiones en nuestra.

Finalmente, nuestro cordial agradecimiento al asesor, el profesor CPC. César Ulises Marín Eléspuru Mg., por su tiempo, dedicación y esfuerzo desprendido desde el primer momento en el que iniciamos el desarrollo del trabajo de investigación hasta su culminación, cuyos resultados que se obtuvieron fueron los esperados.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA.....	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE GENERAL.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO.....	4
1.1 Antecedentes	4
1.2 Bases teóricas.....	7
1.2.1. Gestión Logística	7
1.2.2. Gestión de abastecimiento.....	7
1.2.3. Gestión de almacenaje	8
1.2.4. Gestión de distribución	8
1.3 Definición de términos básicos.....	9
2.1. Formulación de la hipótesis	12
2.1.1 Hipótesis general	12
2.1.2 Hipótesis específicos	12
2.2. Variables y su operacionalización	12
2.2.1. Variable.....	12
2.2.2. Operacionalización de variables	13
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño.....	14
3.2. Diseño muestral	16
3.2.1. Población de estudio.....	16
3.2.2. Tamaño de población de estudio	16
3.2.3. Muestra o selección de la muestra	16
3.3 Procedimientos de recolección de datos	18

3.3.1 Instrumento	19
3.4 Procesamiento y análisis de los datos	19
3.5 Aspectos éticos	20
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	21
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	42
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES	45
CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES	48
CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN	50
1. Instrumento de recolección de datos	
2. Consentimiento informado	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1 El proceso de compras de bienes y/o materiales son planificados	21
Tabla N° 2 Se realizan cotizaciones para realizar las comparaciones entre los precios	22
Tabla N° 3 Los pedidos de compras de bienes y/o materiales (repuestos) se realizan mediante requerimiento del área usuaria	23
Tabla N° 4 El requerimiento para los pedidos de compras de bienes o materiales (repuestos) están debidamente autorizadas por las jefaturas pertinentes	24
Tabla N° 6 Crees que las atenciones de los pedidos de compras por los proveedores generan mucha demora	26
Tabla N° 7 Crees que el tiempo en la atención de los pedidos de compras pueden afectar el normal funcionamiento de las actividades que desarrolla la empresa.....	27
Tabla N° 9 Se dispone de un sistema de control y codificaciones sobre los bienes y/o materiales que se almacenan.....	29
Tabla N° 10 Se verifican las características de los bienes y/o materiales que son requeridos a través de los pedidos de compras.....	30
Tabla N° 11 Se reciben adecuadamente los pedidos de compras de bienes y/o materiales de las áreas usuarias	31
Tabla N° 12 Se realiza una clasificación de bienes y/o materiales de acuerdo a su naturaleza y funcionalidad.....	32
Tabla N° 13 Se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de las áreas usuarias	33
Tabla N° 14 Se realiza la entrega del bien y/o material al área usuaria conforme a su requerimiento	34
Tabla N° 15 Se realiza un adecuado mantenimiento y orden de los bienes y/o materiales ubicados en el almacén.....	35
Tabla N° 16 Crees que existe un adecuado proceso distribución de los bienes y/o materiales.....	36
Tabla N° 17 La empresa dispone de los canales de distribución apropiados	37

Tabla N° 19 Crees que la distribución oportuna de los bienes y/o materiales contribuye a que la empresa pueda brindar un mejor servicio..... 39

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1 El proceso de compras de bienes y/o materiales son planificados	21
Gráfico N° 2 Se realizan cotizaciones para realizar las comparaciones entre los precios.....	22
Gráfico N° 3 Los pedidos de compras de bienes y/o materiales (repuestos) se realizan mediante requerimiento del área usuaria	23
Gráfico N° 4 El requerimiento para los pedidos de compras de bienes o materiales (repuestos) están debidamente autorizadas por las jefaturas pertinentes	24
Gráfico N° 5 Se verifica el stock de los bienes y/o materiales (respuestos) para realizar el pedido de compras	25
Gráfico N° 6 Crees que las atenciones de los pedidos de compras por los proveedores general mucha demora	26
Gráfico N°7 Crees que el tiempo en la atención de los pedidos de compras pueden afectar el normal funcionamiento de las actividades que desarrolla la empresa.....	27
Gráfico N° 8 Crees que existe un adecuado proceso de almacenamiento de los bienes y/o materiales (repuestos) que se adquieren.....	28
Gráfico N° 9 Se dispone de un sistema de control y codificaciones sobre los bienes y/o materiales que se almacenan.....	29
Gráfico N°10 Se verifican las características de los bienes y/o materiales que son requeridos a través de los pedidos de compras.....	30
Gráfico N° 11 Se reciben adecuadamente los pedidos de compras de bienes y/o materiales de las áreas usuarias	31
Gráfico N° 12 Se realiza una clasificación de bienes y/o materiales de acuerdo a su naturaleza y funcionalidad.....	32
Gráfico N° 13 Se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de las áreas usuarias	33
Gráfico N° 14 Se realiza la entrega del bien y/o material al área usuaria conforme a su requerimiento	34

Gráfico N°15 Se realiza un adecuado mantenimiento y orden de los bienes y/o materiales ubicados en el almacén.....	35
Gráfico N°16 Crees que existe un adecuado proceso distribución de los bienes y/o materiales.....	36
Gráfico N° 17 La empresa dispone de los canales de distribución apropiados	37
Gráfico N° 18 Crees que los canales de distribución permiten que los bienes y/o materiales sean entregados oportunamente	38
Gráfico N° 19 Crees que la distribución oportuna de los bienes y/o materiales contribuye a que la empresa pueda brindar un mejor servicio.....	39
Gráfico N° 20 Crees que la empresa realiza una atención oportuna a las necesidades de los clientes	40

RESUMEN

La gestión logística consiste en las actividades que se realiza dentro de una empresa de manera planificada y organizada para buscar la eficiencia en el desarrollo de las actividades de un determinado proceso, que generalmente se encuentra asociado a la adquisición, almacenamiento, transporte y distribución de los bienes de manera oportuna.

La presente investigación denominado “Análisis de la gestión logística en la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos, periodo 2019”, tuvo como objetivo general determinar el nivel de la gestión logística en la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos, periodo 2019. Asimismo, la investigación fue de tipo cuantitativo y de diseño descriptivo no experimental – transversal. Del análisis y discusión de los resultados obtenidos se pudo determinar que el nivel de la gestión logística en la referida empresa respecto al periodo de estudio es medio.

Palabras claves: Gestión Logística, Gestión de Abastecimiento, Gestión de Almacenaje, Gestión de Distribución.

ABSTRACT

Logistics management consists of the activities carried out within a Company in a planned and organized manner to seek efficiency in the development of the activities of a certain process. Which is generally associated with the acquisition, storage, transportation and distribution of the goods in a timely manner.

The present investigation called “Analysis of logistics management in the Company Brunner SAC of the city of Iquitos, period 2019”, had as general objective to determine the level of logistics management in the Company Brunner SAC of the city of Iquitos, period 2019. Likewise, the research was of a quantitative type and of a descriptive non – experimental – cross – sectional design. From the analysis and discussion of the results obtained, it was possible to determine that the level of logistics management in the aforementioned Company with respect to the study period is medium.

Keywords: Logistics Management, Supply Management, Warehouse Management, Distribution Management.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis de la gestión logística en la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos, periodo 2019, en el cual se ha resaltado la importancia que tiene la gestión logística en el desarrollo de las actividades de la citada empresa, a fin de que puedan valorar cada una de las etapas que comprende a su proceso logístico, y en qué medida la gerencia pueda tomar las mejores decisiones.

En un mundo globalizado, donde las relaciones comerciales que se desarrollan entre empresas de diferentes países, buscan en todo momento generar la mayor participación y aceptación respecto al mercado, todo ello a través de esfuerzo denotados que se encuentran relacionados con la parte administrativa y operativa de ellas, con la finalidad de volverse mucho más competitivo dentro de un mercado que exige los mejores productos y servicios brindados por las empresas de acuerdo a la naturaleza de sus actividades o en función a las necesidades del cliente.

Las empresas son unidades económicas que tienen por objeto o fin, la generación de beneficios económicos, y además se encuentran constituidos principalmente por tres elementos básicos: recursos humanos, recursos financieros y recursos tecnológicos, todas ellas, necesarias para conducir en el logro o el cumplimiento de los objetivos establecido por la empresa para un periodo determinado. Una empresa se vuelve competitiva cuando logra que sus procesos internos sean más eficientes que las otras empresas, situación conlleva a tener una mayor participación en el mercado.

Sobre el particular, la empresa Brunner SAC, es una organización que inició sus actividades operativas bajo la razón social de Servicios Brunner EIRL el 1 de junio de 1998, siendo sus actividades: eliminación de desperdicios, transporte de carga por carretera y venta al por mayor de otros productos intermedios, además, actualmente, se encuentra constituido como una Sociedad Anónima Cerrada y sus operaciones se han expandido hacia otros lugares como por ejemplo, la ciudad de Lima y la ciudad de Pucallpa.

Asimismo, es de señalar que la empresa dispone de un área de logística, cuya responsabilidad es el de velar por todas las compras (bienes y/o materiales) que requiera para continuar con sus actividades operativas, y parte de ese proceso logístico, es que se desarrolle de manera eficiente para generar una mayor rentabilidad en beneficio de la empresa.

La gestión logística, es importante dentro de una empresa, porque a través de un trabajo articulado entre las demás áreas, le permite organizar y planificar adecuadamente sus actividades operativas con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes; el proceso logístico, pues comprende una serie de etapas que se inician desde el requerimiento, cotizaciones, compras, almacenamiento y distribución de los bienes y/o materiales a su destino final. El presente trabajo de investigación tiene como finalidad determinar el nivel de la gestión logística en la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos, periodo 2019.

Finalmente, es menester señalar que la estructura del presente trabajo de investigación esta detallada en el Índice, en la que podemos apreciar una coherencia total entre todos los capítulos que lo conforman, con la finalidad de poder demostrar las hipótesis, para luego arribar a las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

En 2019, se desarrolló una investigación de tipo aplicada, y el diseño fue correlacional, que incluyó como población de estudio la totalidad de datos de las especialidades de la clínica “Santa Cruz”, es decir: salud ocupacional, neurología, cardiología, endocrinología, medicina interna y otorrinolaringología. La investigación determinó que: a) que la rentabilidad como indicador es obtenido directamente de los registros empresariales mientras que no tan trivial el trabajo de la gestión logística de la salud en una clínica privada, b) que los resultados arrojan que hay evidencias contundente con respecto a suponer que existe un efecto de la gestión logística de las personas, mientras que en el caso de la gestión logística de los bienes, estos parecen tener un efecto positivo, c) que la planificación y presupuesto son deficientes, la falta de recursos financieros para la adquisición, la cuantificación y previsión insuficientes, la demora en el proceso de adquisición y procesamiento de pedidos y la demora en recibir reclamos de seguros son algunas causas de la insuficiencia de la logística de salud, d) la gestión logística influye significativamente en la rentabilidad ya que se consiguió un p valor de rentabilidad sobre las ventas es igual a 0.036 y respecto a la rentabilidad operativa equivalente a 0.0136, e) el proceso actual logístico influye en la rentabilidad de la empresa en un 93% de utilidad que se puede atribuir a la logística, asimismo, el efecto producido por una nueva gestión logística incrementa la rentabilidad en un 2.76%, y el trabajo concluyó que: a) la gestión logística en servicios de salud de bienes tiene un efecto positivo

solo en su indicador logística de servicios médicos, lo cual indica que es solo en este caso, en una mala prestación de los servicios médicos en que la gestión logística se reduce y como consecuencia puede reducir la rentabilidad de la clínica en estudio, b), sobre los demás indicadores (logística farmacéutica y logística del personal administrativo), no se tiene evidencia contundente sobre algún tipo de efecto de estas sobre la rentabilidad, y c) que los establecimientos de salud son lugares donde no parecer haber una gestión logística de servicios orientada hacia los clientes y en ese sentido, que se pueden tener desgastes y uno indiscriminado de materiales.

En 2018, se desarrolló la investigación de tipo no experimental, y el diseño fue cuantitativo, que incluyó como población de estudio un total de 43 trabajadores del área de logística de la citada entidad. La investigación determinó que: a) respecto al nivel de eficiencia, el 50% de los trabajadores indicaron la presencia de una eficiencia pobre, toda vez que la mitad de los encuestados expresaron su desacuerdo en los niveles de gestión en esta área, b) respecto al nivel de eficiencia en el sector de almacén del área de gestión logística se observa que el 20.8% de los trabajadores indican una eficiencia regular y el 79.2% indican una eficiencia alta, c) respecto al nivel de eficiencia en el sector distribución del área de gestión logística se observa que el 42.9% de los trabajadores indica una eficiencia pobre, el 14.2% indican una eficiencia regular y el 42.9% una eficiencia alta, y el trabajo concluyó que en relación al diagnóstico de la situación actual del Sistema de Gestión de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque 2017 se pudo encontrar que el sector de compras el 50% de los trabajadores indican una eficiencia pobre, en relación al sector de almacén, el 20.8% de los trabajadores indican una

eficiencia regular y el 79.2% de los trabajadores una eficiencia alta y en relación al sector de distribución, el 42.9% de los trabajadores indicaron una eficiencia pobre, mientras que el 14.2% de los trabajadores indicaron una eficiencia regular y el 42.9% de los trabajadores una eficiencia alta.

En 2017, se desarrolló una investigación de tipo cuantitativo y cualitativo, y el diseño fue no experimental, que incluyó como población de estudio un total de 198 empresas distribuidoras de materiales de construcción, de las cuales 15 de ellas son pymes y realizan actividades de importación de maquinarias, equipos y herramientas para el sector construcción. La investigación determinó que: un nivel de significancia del 5% con grados de libertad según se muestra la tabla de valores chi cuadrado obteniéndose un valor límite de 0.12.5956 y según análisis estadístico el chi cuadrado es de 6.30, y el trabajo concluyó que: a) la gestión logística influye en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra, b) el abastecimiento óptimo influye en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra con una correlación moderada de 0.442 para la dimensión abastecimiento óptimo y la variable competitividad, c) los costos de los procesos influyen en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito Puente Piedra, pues se obtuvo una correlación moderada de 0.356 para la dimensión los costos de los procesos y la variable competitividad, d) la información integrada de las organizaciones influye en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito

de Puente Piedra, pues de obtuvo una correlación moderada de 0.590 para la dimensión la información integrada de las organizaciones y la variable competitividad. Señala que el 89% de los comerciantes poseen un crecimiento medio y mayor, d) el crecimiento empresarial en relación a la dimensión de los créditos y ahorros señala que el, 88% poseen un crecimiento medio y mayor.

1.2 Bases teóricas

1.2.1. Gestión Logística

Es la actividad desarrollada por la empresa sobre la base de la generación de la fluidez e interrelación de las demás áreas empleando los recursos y servicios que se dispone con la finalidad generar una mayor rentabilidad siendo eficiente y eficaz en el desarrollo de las actividades.

Sobre el particular, La revista de Calidad Qin (2019) define a la gestión de la logística como la gestión del flujo de materias primas, productos, servicios e información a lo largo de toda la cadena de suministro de un producto o servicio. Por lo tanto, la gestión de la logística comprende la gestión de un número variable de elementos en función del elemento cuyo flujo se gestiona, pero en general.

1.2.2. Gestión de abastecimiento

Es una actividad adherida o relacionada a la logística, la cual tiene como función principal el de proveer de todos los recursos materiales que sean

necesarios para que la empresa pueda desarrollar sus actividades operativas con normalidad.

Sobre el particular, Monterroso (2015) define que la función de abastecimiento como la encargada de suministrar estos recursos y adquiere una importancia fundamental en el desempeño de una organización, condicionamiento, los costos productivos, la capacidad de respuesta del consumidor.

1.2.3. Gestión de almacenaje

Es una actividad de servicios relacionada a la logística, la cual representa una de las más importantes dentro de la cadena de suministro de toda empresa, en donde se realiza la custodia de los bienes materiales que ingresan a través de un adecuado control de ingresos y egresos, donde se conoce la disponibilidad de los bienes materiales para ser utilizados en la producción o venderlos.

Sobre el particular, la Revista de Economía Institucional de la Universidad de Colombia (2003) define como el proceso crítico dentro de la cadena de suministro debido a que se encarga de la administración de los inventarios y, en la mayoría de los casos, gestiona las necesidades de los clientes de la empresa.

1.2.4. Gestión de distribución

Son aquellas acciones desarrolladas por toda empresa con el propósito de lograr hacer llegar todos los bienes o productos en las mejores condiciones a los clientes, tomando en cuenta el momento y el lugar que sean los más adecuados y sobre todo, en un costo que sea razonable.

Sobre el particular, Diez (2004) define como el conjunto de actividades que permiten el traslado de productos y servicios desde su estado final de producción al de adquisición y consumo.

1.3 Definición de términos básicos

a) Beneficio económico

Es la diferencia entre los costos en los que se incurre durante la producción de un bien y el ingreso total que se obtiene por su venta. Cuando esta diferencia es positiva, es decir, está en favor del ingreso que se obtuvo entonces estamos hablando de beneficio económico. (Jiménez, 2003).

b) Cadena de suministro

Es el conjunto de actividades, instalaciones y medios de distribución necesarios para llevar a cabo el proceso de venta de un producto en su totalidad. Esto es, desde la búsqueda de materias primas, su posterior transformación y hasta la fabricación, transporte y entrega al consumidor final. (Roldán, 2017).

c) Diagnóstico

Es un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o una institución, interna o externamente, de modo que pueda facilitar la toma de decisiones. Así las cosas, hablar de diagnóstico implica también referirse a los resultados que se obtienen luego de una recopilación, ordenamiento, estudio o interpretación, evaluación o análisis sobre las competencias

adquiridas y requeridas de un aprendiz o un trabajador en un determinado ámbito. (De Souza, 1968).

d) Estudio de mercado

Es la función que conecta al consumidor, al cliente y al público con el vendedor mediante la información, la cual se utiliza para identificar y definir las oportunidades y los problemas del marketing. La investigación de mercado especifica la información que se requiere para analizar esos temas, diseña las técnicas para recabar la información, dirige y aplica el proceso de recopilación de datos, analiza los resultados, y comunica los hallazgos y sus implicaciones.

(Malhotra, 2008).

e) Eficiencia

Como la expresión que se emplea para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr el cumplimiento de objetivos determinados, minimizando el empleo de los recursos. (Andrade, 2005).

f) Eficacia

Se mide por el cumplimiento de los objetivos de la organización y al respecto agrega que para lograrlos deben estar alineados con la visión definida y ordenados sobre la base de sus prioridades e importancia para su

cumplimiento y así poder medir las expectativas de los clientes respecto a los productos y servicios. (Gil, 2011).

g) Logística

Es planificar, operar, controlar y detectar oportunidades de mejora del proceso de flujo de materiales (insumos, productos), servicios, información y dinero. Es la función que normalmente opera como nexo entre las fuentes de aprovisionamiento y suministro y el cliente final o la distribución. Su objetivo es satisfacer permanentemente la demanda en cuanto a cantidad, oportunidad y calidad al menor costo posible para la empresa. (Carro & Gonzáles, 2010).

h) Planificación

Es el proceso de separación de un conjunto de decisiones respecto de la actividad en el futuro, basándose en investigación, reflexión y pensamiento sistemáticos. (Yehezkel, 1990).

i) Red de logística

Es el conjunto de instalaciones de almacenamiento y sistemas de transportes, todos interconectados, que permiten llevar una mercancía a su consumidor final. (Westreicher, 2014).

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la hipótesis

2.1.1 Hipótesis general

El nivel de la gestión logística en la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos es adecuado, periodo 2019.

2.1.2 Hipótesis específicos

- a) El abastecimiento en la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos se desarrolla adecuadamente, periodo 2019.
- b) El almacenaje en la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos se desarrolla adecuadamente, periodo 2019.
- c) La distribución en la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos se desarrolla adecuadamente, periodo 2019.

2.2. Variables y su operacionalización

2.2.1. Variable

- Gestión logística.

2.2.2. Operacionalización de variables

Nombre de la Variable	Definición conceptual	Tipo	Indicador	Escala de medición	Categoría	Valores de las categorías	Medio de verificación
Gestión Logística	Es la parte de la gestión del canal que planifica, implementa y controla la gestión eficiente y efectiva del flujo directo e inverso de los bienes, servicios e información relacionada entre el punto de origen y el punto de consumo para satisfacer los requisitos del cliente. (Council of Logistic Management, 2003)	Cuantitativo	Abastecimiento	Nominal	1. Si. 2. No.	Si. Adecuado. No. Inadecuado.	Cuestionario resuelto
			Almacenaje		1. Si. 2. No.	Si. Adecuado. No. Inadecuado.	
			Distribución		1. Si. 2. No.	Si. Adecuado. No. Inadecuado.	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño

La presente investigación, fue de tipo cuantitativo.

Sobre el particular, Bonilla y Rodríguez (1997) manifiestan que respecto a este tipo de investigación, lo que se busca es una inspiración orientada al positivismo. Su propósito es buscar explicación a los fenómenos estableciendo regularidades de los mismos, esto es hallar leyes generales que explican el comportamiento social.

De acuerdo a su participación, la investigación fue de tipo no experimental, esto quiere decir, que la variable no sufrirá alteración y tampoco modificación durante la ejecución.

Sobre el particular, Hernández (2014) manifiesta respecto a la investigación no experimental como aquella en el que las variables son empleadas sin ser manipuladas deliberadamente, es decir, las variables no son modificadas de forma intencional.

De acuerdo a su alcance, respondió a una investigación de tipo descriptiva.

Sobre el particular, Hernández (2014) manifiesta respecto a la investigación descriptiva como aquella en el que las propiedades importantes de las personas, comunidades, grupos o de cualquier tipo de

fenómenos son descritas, es decir, son sometidas a un análisis determinado.

De acuerdo al número de mediciones fue una investigación de tipo transversal.

Sobre el particular, Hernández (2014) manifiesta respecto a la investigación transversal como aquella en el que se va realizar la recopilación de los datos en un tiempo definido, es decir, en un solo momento, toda vez que que su propósito es la descripción de las variables a fin de ser analizados en relación a su incidencia e interrelación en un determinado momento.

De acuerdo a la planificación de la toma de datos fue una investigación de tipo prospectivo.

Sobre el particular, Berger (1964) manifiesta respecto a este tipo de investigación como aquella que se puede considerar a la prospectiva como la actitud mental de concebir el futuro para obrar en el presente.

En tal sentido, el esquema del diseño para la presente investigación fue el siguiente:

M O

Donde:

M = Representa la muestra del presente estudio.

O = Representa la información (datos) de interés relevante que se obtendrán de la muestra de estudio.

3.2. Diseño muestral

3.2.1. Población de estudio

En la presente investigación, se consideró que el universo de estudio comprendió una población finita, es decir, estuvo representando por todo el personal que labora en las áreas administrativas de la empresa Brunner SAC.

3.2.2. Tamaño de población de estudio

En la presente investigación, se consideró que la población de estudio estuvo conformada por todas aquellas áreas que guardaron relación con la administración y que sus funciones estuvieron directamente relacionados al proceso de la gestión logística de la empresa. En ese sentido, las áreas fueron identificadas de acuerdo al siguiente detalle: administración (1), contabilidad (3), logística (3), almacén (2) y operaciones (4), las cuales ascienden a un total de trece (13) individuos.

3.2.3. Muestra o selección de la muestra

Para la presente investigación, empleamos el muestro del tipo no probabilístico para su desarrollo, la misma que estuvo representado por el

100% del personal de las áreas que fueron identificadas, cuyo detalle fue el siguiente:

Item	Tipo Personal	Área identificada	Cargo	Cantidad personal
1	Administración	Administración	Jefe (a)	1
3		Contabilidad	Jefe (a)	1
4			Asistentes	2
5		Logística	Jefe (a)	1
6			Asistentes	2
7		Operaciones	Jefe (a)	1
8			Asistentes	3
9		Almacén	Jefe (a)	1
10			Asistentes	1
Total personal				13

Fuente : Empresa Brunner SAC.

Elaborado por: Alumnos egresados, responsable de la investigación.

3.2.4 Criterio de selección

Criterio de inclusión:

En la presente investigación se consideró como criterio de inclusión a todo el personal administrativo a excepción de las áreas de: Recursos Humanos, Tesorería y vigilancia o seguridad, que participa activamente en el proceso de la gestión logística en la empresa Bruner SAC, y que, al momento en el que se aplicó nuestro instrumento de recolección de datos, se encontraron en sus respectivas áreas.

Criterio de exclusión:

En la presente investigación, se consideró como criterio de exclusión a todo el personal administrativo y no administrativo de la empresa Brunner SAC, y que para el momento en que se aplicó nuestro instrumento de recolección de datos, se encontraron ausentes por diferentes motivos como, por ejemplo: que estén de vacaciones, licencias por enfermedad, capacitaciones, maternidad, paternidad, comisiones de servicios, o asuntos de índole particular, entre otros).

3.3 Procedimientos de recolección de datos

En la presente investigación empleamos como una técnica esencial la encuesta, toda vez que se consideró necesaria, básica, y sobre todo, importante, porque permitió desarrollar adecuadamente nuestra investigación; asimismo, por medio de dicha técnica establecimos interacción social directa entre quienes realizaron la investigación (los investigadores) y las personas que fueron sometidas a una investigación (investigados), estableciéndose preguntas específicas y puntuales orientadas a la obtención de las respuestas que contribuyeron en el desarrollo de la investigación.

Sobre el particular, empleamos un adecuado dialogo de interacción comunicativa directa entre el investigador y el investigado, de tal manera que representó nuestra principal fuente de información para el desarrollo de la presente investigación.

3.3.1 Instrumento

En la presente investigación, el cuestionario fue empleado como nuestro principal instrumento de recolección de datos, el cual nos permitió extraer la información de fuente principal y del lugar de los hechos, el cual fue necesaria y de vital importancia para lograr desarrollar la investigación; asimismo, se aplicó encuesta como aquella técnica, estableciéndose la escala de medición fue del tipo nominal.

Además, el instrumento que empleamos para la extracción de datos ha sido confeccionado en base a veinte (20) preguntas, las cuales estuvieron orientadas hacia un enfoque afirmativo, y su aplicación se realizó de forma confidencial y reservada en los trabajadores que fueron identificados y que se encontraron laborando en la empresa Brunner SAC, logrando la recolección de respuestas mediante un adecuado juicio de valor en forma objetiva, la que permitió percibir la realidad en torno al desarrollo de las actividades laborales.

3.4 Procesamiento y análisis de los datos

En la presente investigación, se consideró que el método de procesamiento y análisis de los datos (información que fue recolectada a través del instrumento de recolección, encuesta) que fue empleado correspondió al tipo descriptivo – transversal, para lo cual se consideró establecer el esquema ya definido para la determinación de los resultados, en función a los objetivos que fueron planteados para la citada

investigación, como resultado del análisis realizado a las propuestas obtenidas.

3.5 Aspectos éticos

Para la presente investigación, se tomó en consideración los siguientes aspectos éticos como, por ejemplo:

- ✓ Se utilizó las normas de referenciación, postuladas por la American Psychological Association (APA).
- ✓ Se solicitó autorización a la gerencia de la empresa Brunner SAC que nos autorizó la realización de la encuesta los citados trabajadores.
- ✓ La información recolectada, fue custodiada y resguardada en todo momento en que duró el desarrollo de la presente investigación, teniendo siempre presente el respeto a la confidencialidad y confianza hacia los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.
- ✓ La información recolectada fue utilizada solo uso exclusivo académico.
- ✓ Se reconoció la autoría intelectual de las teorías y demás fuente de información utilizadas en el desarrollo de la presente investigación.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

En el presente capítulo, presentamos los resultados obtenidos de la investigación realizada a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos, las cuales fueron sometidas a un análisis y posterior interpretación, para luego ser expresado en las siguientes tablas y gráficos:

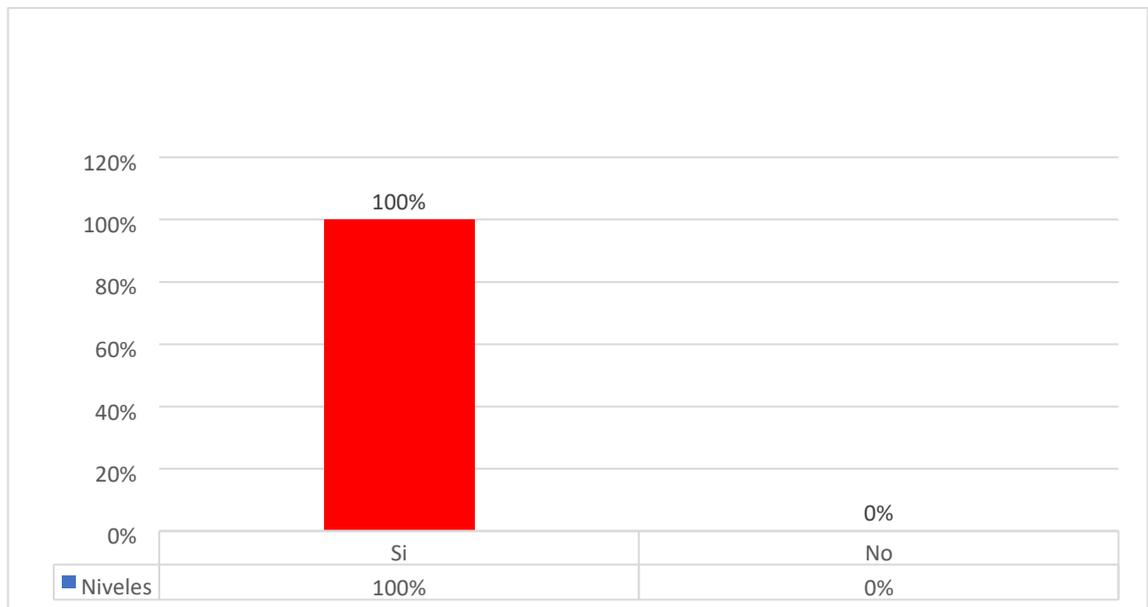
Tabla N° 1 El proceso de compras de bienes y/o materiales son planificados

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	13	100.00
2	No	0	-
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 1 El proceso de compras de bienes y/o materiales son planificados



Fuente: : Tabla n.° 1.
Elaboración : : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 1, podemos observar que el 100% de los trabajadores encuestados indicaron que el proceso de compras y/o materiales si son planificados.

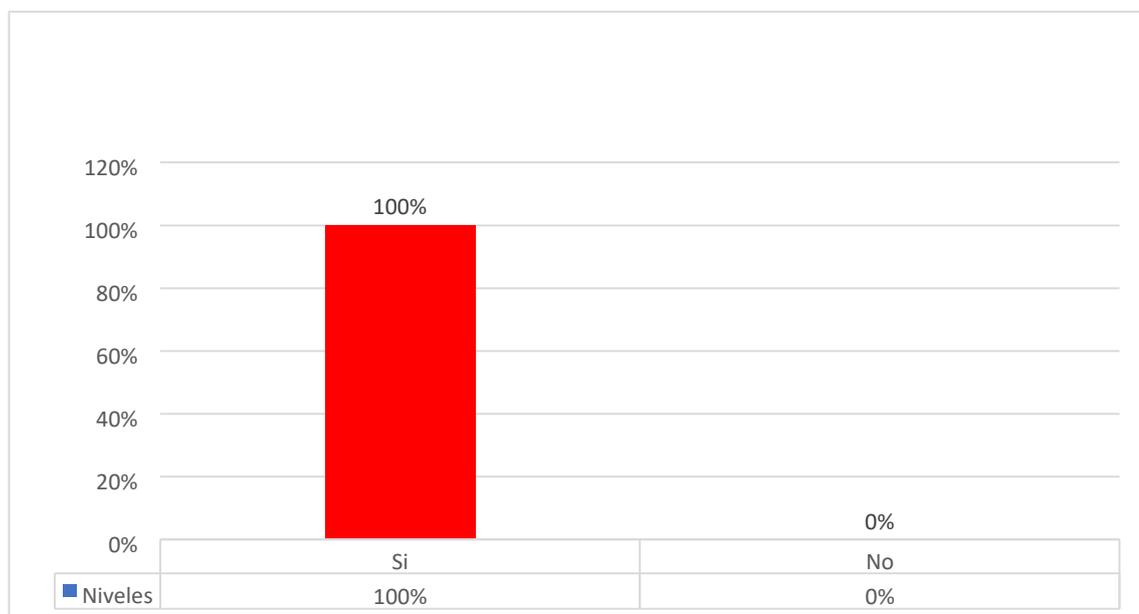
Tabla N° 2 Se realizan cotizaciones para realizar las comparaciones entre los precios

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	13	100.00
2	No	0	-
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 2 Se realizan cotizaciones para realizar las comparaciones entre los precios



Fuente: : Tabla n.° 2 .
Elaboración : : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 2, podemos observar que el 100% de los trabajadores encuestados indicaron que si se realizan cotizaciones para realizar las comparaciones entre los precios.

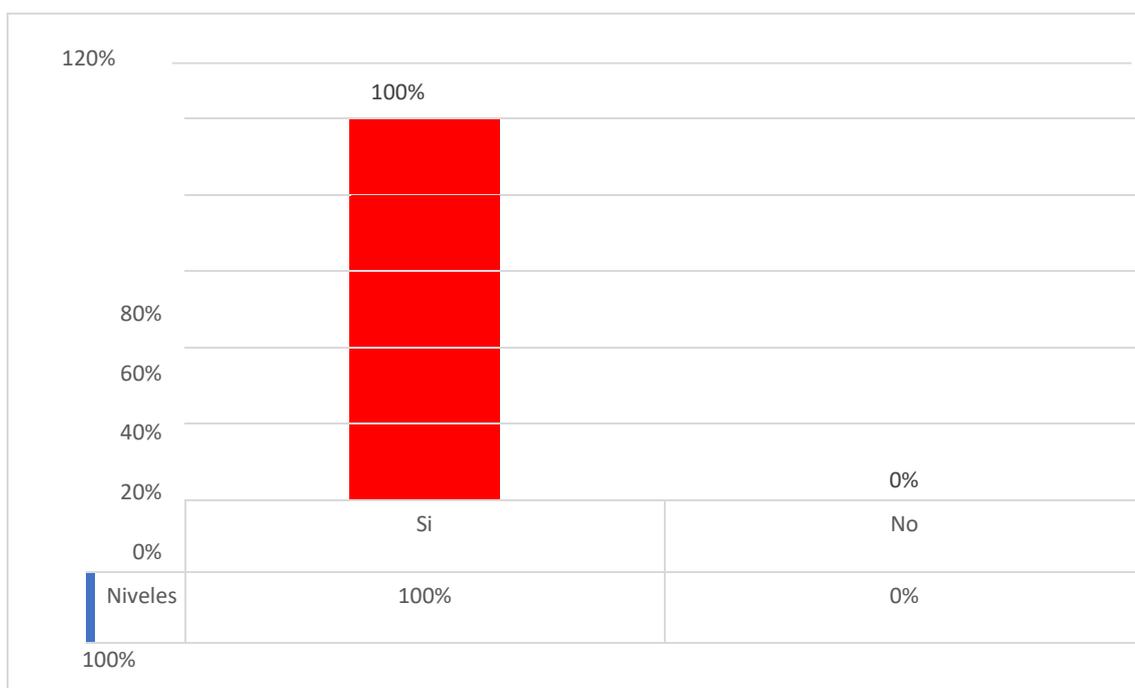
Tabla N° 3 Los pedidos de compras de bienes y/o materiales (repuestos) se realizan mediante requerimiento del área usuaria

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	13	100.00
2	No	0	-
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 3 Los pedidos de compras de bienes y/o materiales (repuestos) se realizan mediante requerimiento del área usuaria



Fuente: : Tabla n.° 3.

Elaboración: : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 3, podemos observar que el 100% de los trabajadores encuestados indicaron que los pedidos de compras de bienes y/o materiales (repuestos) si se realizan mediante el requerimiento del área usuaria.

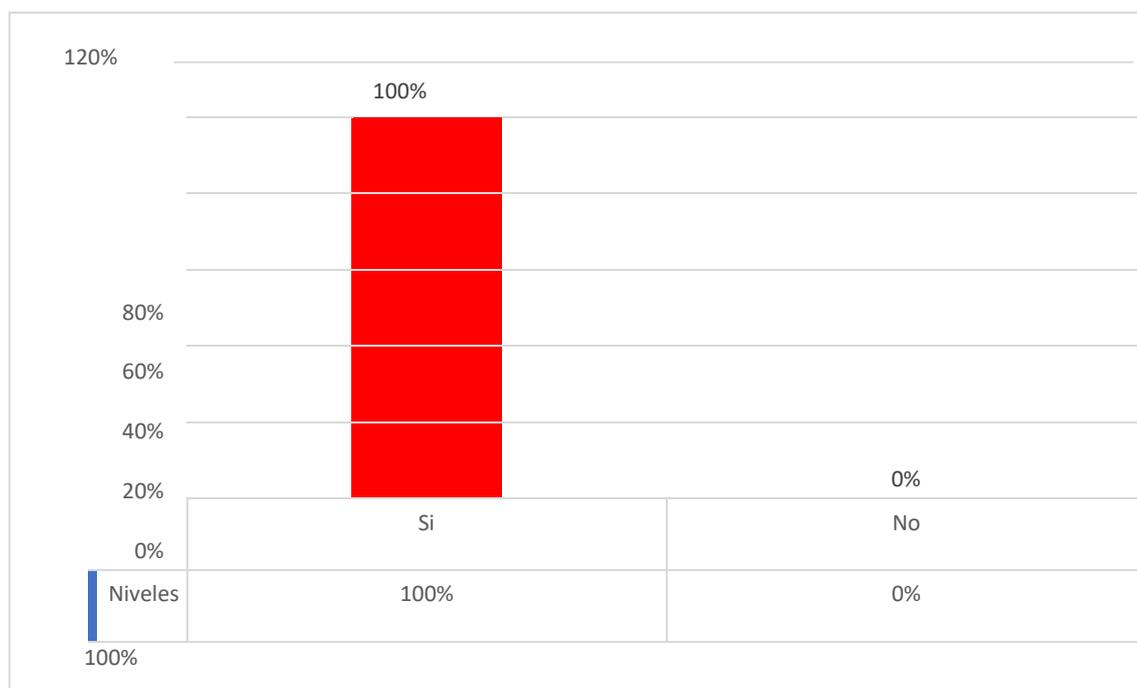
Tabla N° 4 El requerimiento para los pedidos de compras de bienes o materiales (repuestos) están debidamente autorizadas por las jefaturas pertinentes

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	13	100.00
2	No	0	-
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 4 El requerimiento para los pedidos de compras de bienes o materiales (repuestos) están debidamente autorizadas por las jefaturas pertinentes



Fuente: : Tabla n.° 4.

Elaboración: : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 4, podemos observar que el 100% de los trabajadores encuestados indicaron que el requerimiento para los pedidos de compras de bienes o materiales (repuestos) si está debidamente autorizados por las jefaturas pertinentes.

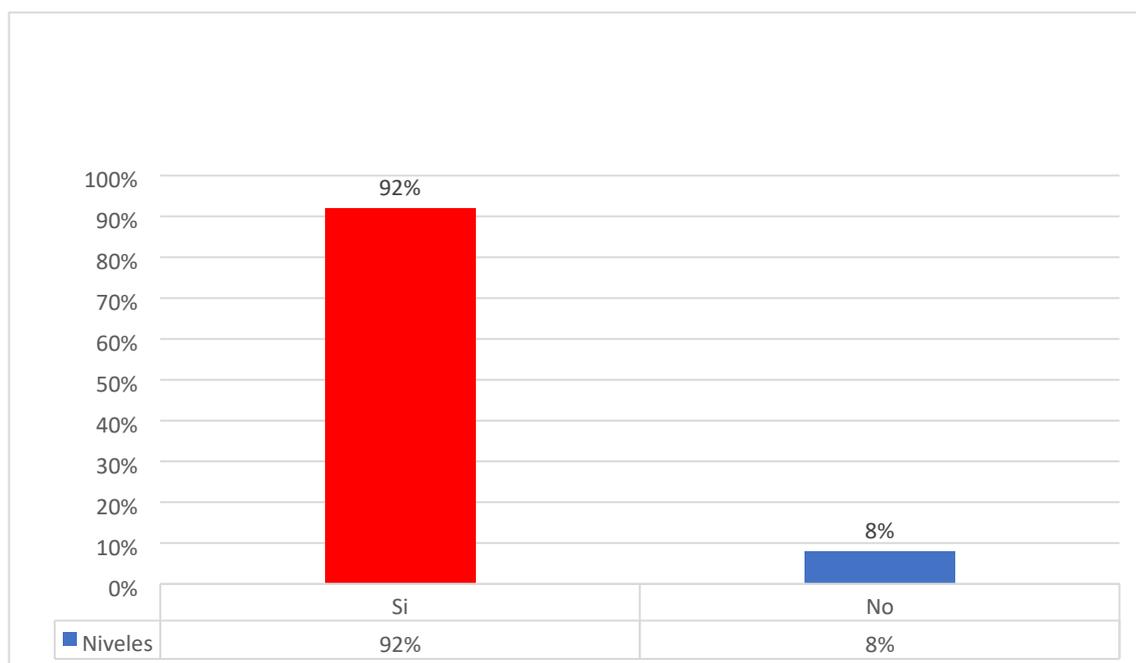
Tabla N° 5 Se verifica el stock de los bienes y/o materiales (repuestos) para realizar el pedido de compras

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	12	92.00
2	No	1	8.00
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 5 Se verifica el stock de los bienes y/o materiales (respuestos) para realizar el pedido de compras



Fuente: : Tabla n.° 5.
Elaboración : : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 5, podemos observar que el 92% de los trabajadores encuestados indicaron que si verifica el stock de los bienes y/o materiales (repuestos) para realizar el pedido de compras, mientras que el 8% de los mismos señalaron todo lo contrario.

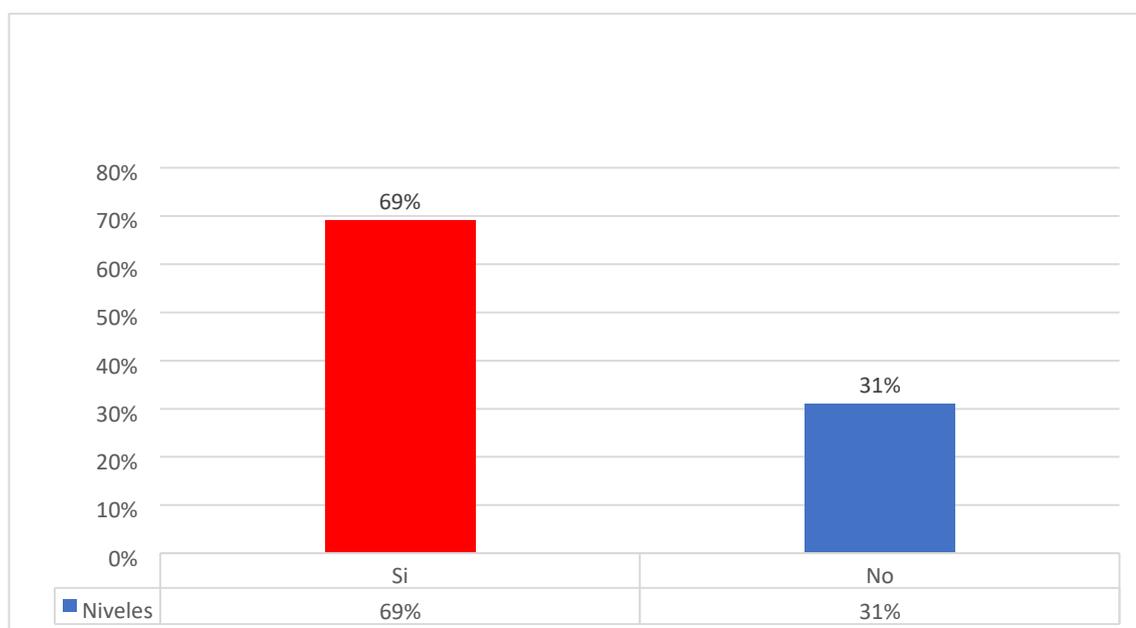
Tabla N° 6 Crees que las atenciones de los pedidos de compras por los proveedores generan mucha demora

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	69.00
2	No	4	31.00
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 6 Crees que las atenciones de los pedidos de compras por los proveedores general mucha demora



Fuente: : Tabla n.° 6 .
Elaboración : : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 6, podemos observar que el 69% de los trabajadores encuestados indicaron que las atenciones de los pedidos de compras por los proveedores si generan mucha demora, mientras que el 31% de los mismos señalaron todo lo contrario.

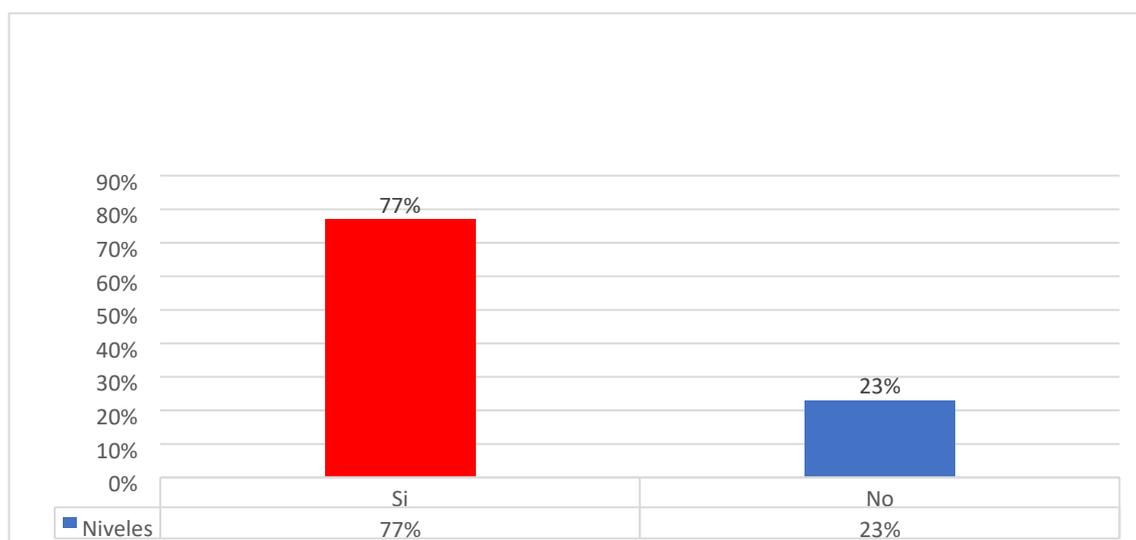
Tabla N° 7 Crees que el tiempo en la atención de los pedidos de compras pueden afectar el normal funcionamiento de las actividades que desarrolla la empresa

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	10	77.00
2	No	3	23.00
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N°7 Crees que el tiempo en la atención de los pedidos de compras pueden afectar el normal funcionamiento de las actividades que desarrolla la empresa



Fuente: : Tabla n.° 7 .
Elaboración : : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 7, podemos observar que el 77% de los trabajadores encuestados indicaron que el tiempo en la atención de los pedidos de compras si pueden afectar el normal funcionamiento de las actividades que desarrolla la empresa, mientras que el 23% de los mismos señalaron todo lo contrario.

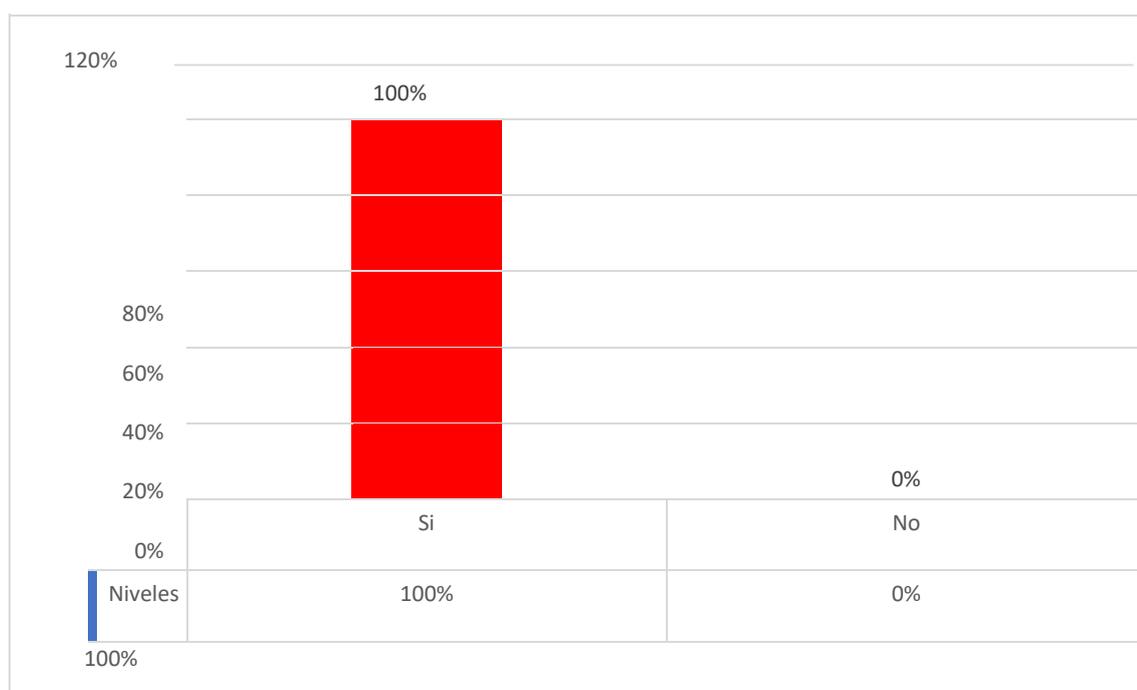
Tabla N° 8 Crees que existe un adecuado proceso de almacenamiento de los bienes y/o materiales (repuestos) que se adquieren

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	13	100.00
2	No	0	-
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 8 Crees que existe un adecuado proceso de almacenamiento de los bienes y/o materiales (repuestos) que se adquieren



Fuente: : Tabla n.° 8.

Elaboración: : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 8, podemos observar que el 100% de los trabajadores encuestados indicaron que si existe un adecuado proceso de almacenamiento de los bienes y/o materiales (repuestos) que se adquieren.

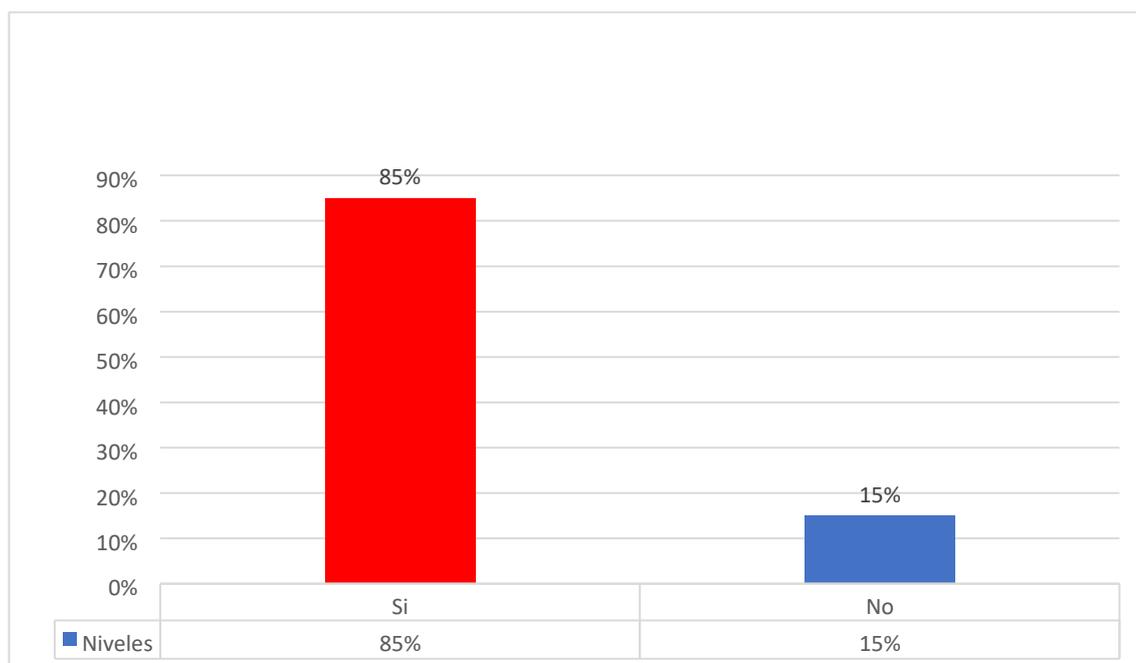
Tabla N° 9 Se dispone de un sistema de control y codificaciones sobre los bienes y/o materiales que se almacenan

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	11	85.00
2	No	2	15.00
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 9 Se dispone de un sistema de control y codificaciones sobre los bienes y/o materiales que se almacenan



Fuente: : Tabla n.° 9 .
Elaboración : : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 9, podemos observar que el 85% de los trabajadores indicaron que si se dispone de un sistema de control y codificaciones sobre los bienes y/o materiales que se almacenan, mientras que el 15% de los mismos señalaron todo lo contrario.

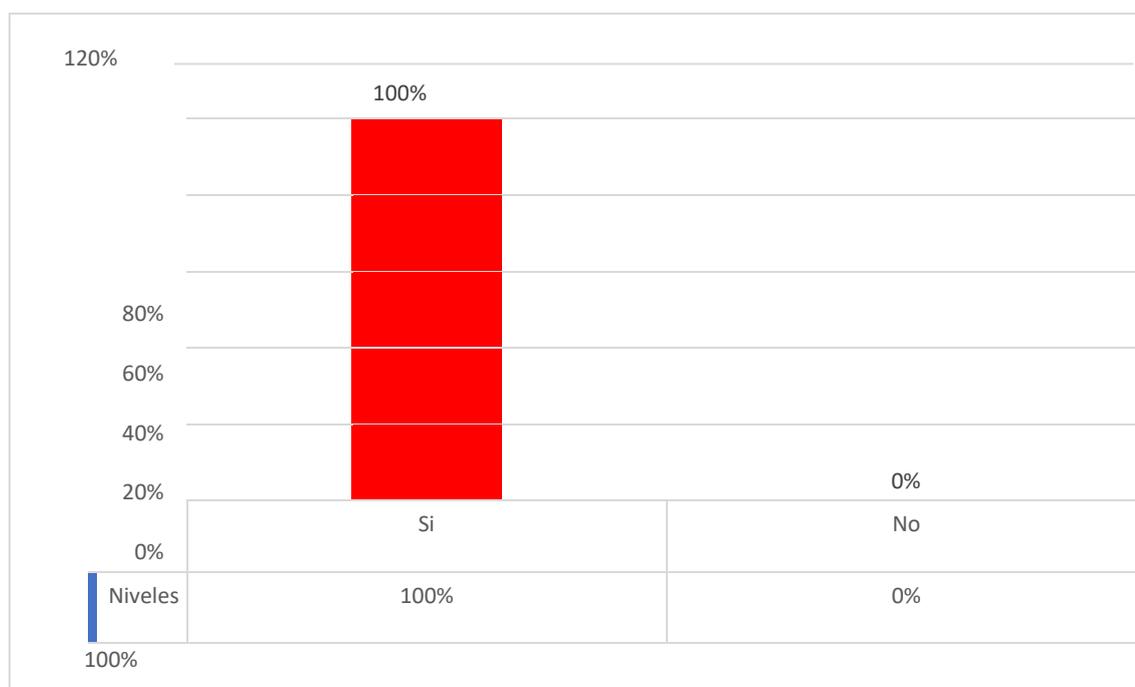
Tabla N° 10 Se verifican las características de los bienes y/o materiales que son requeridos a través de los pedidos de compras

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	13	100.00
2	No	0	-
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N°10 Se verifican las características de los bienes y/o materiales que son requeridos a través de los pedidos de compras



Fuente: : Tabla n.° 10.

Elaboración: : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 10, podemos observar que el 100% de los trabajadores encuestados indicaron que si se verifican las características de los bienes y/o materiales que son requeridos a través de los pedidos de compras.

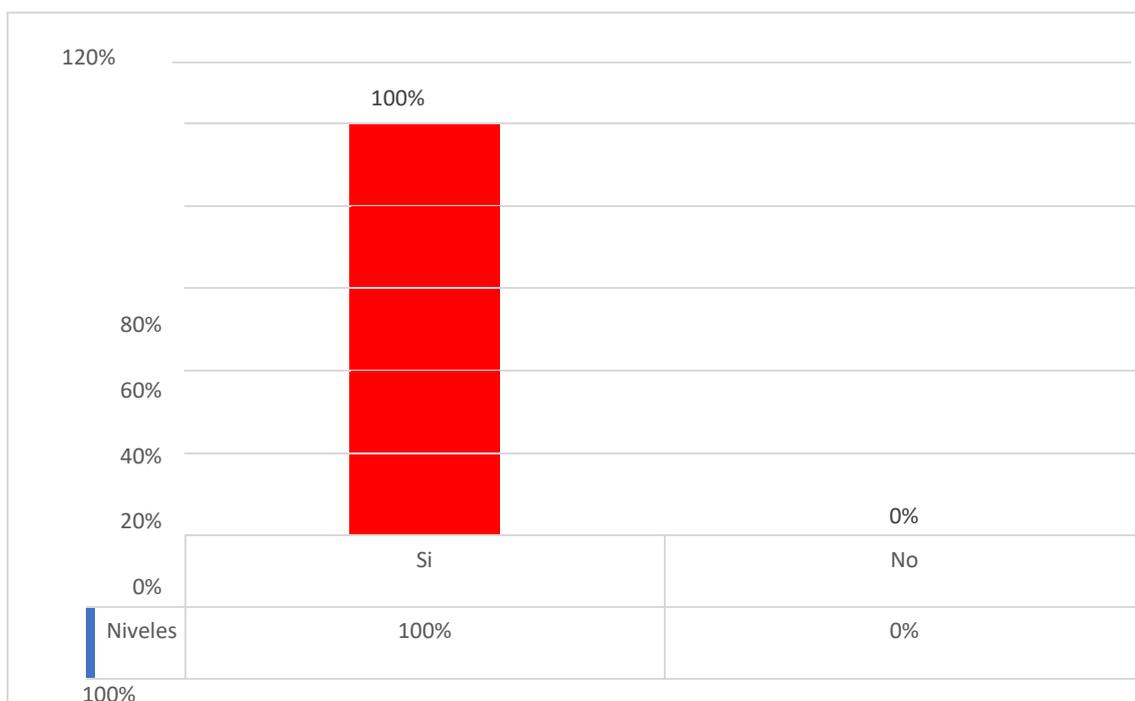
Tabla N° 11 Se reciben adecuadamente los pedidos de compras de bienes y/o materiales de las áreas usuarias

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	13	100.00
2	No	0	-
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 11 Se reciben adecuadamente los pedidos de compras de bienes y/o materiales de las áreas usuarias



Fuente: : Tabla n.° 11.

Elaboración: : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 11, podemos observar que el 100% de los trabajadores encuestados indicaron que si se receptionan adecuadamente los pedidos de compras de bienes y/o materiales de las áreas usuarias.

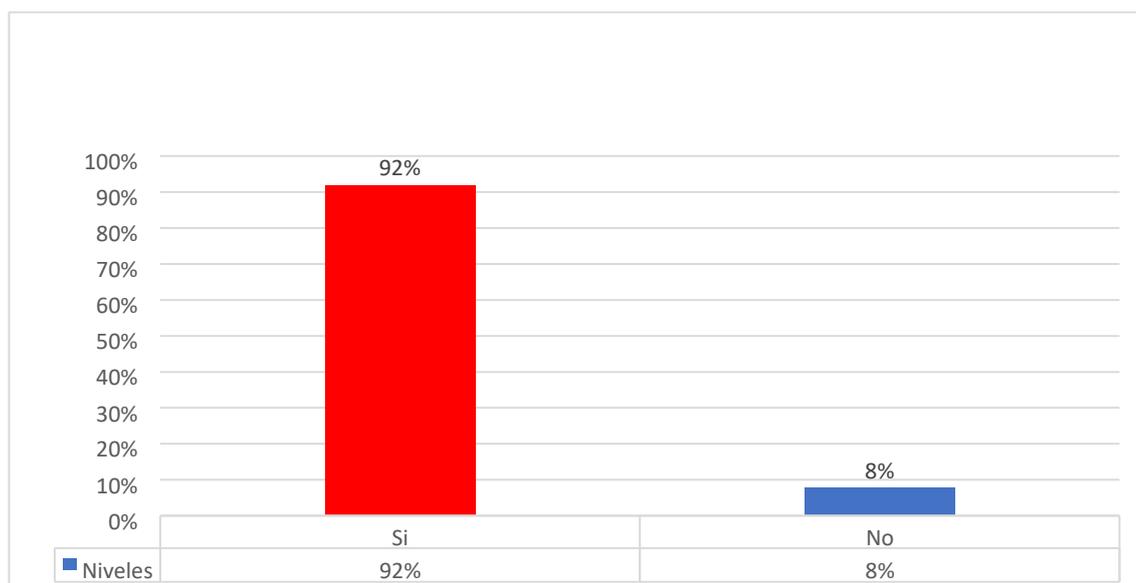
Tabla N° 12 Se realiza una clasificación de bienes y/o materiales de acuerdo a su naturaleza y funcionalidad

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	12	92.00
2	No	1	8.00
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 12 Se realiza una clasificación de bienes y/o materiales de acuerdo a su naturaleza y funcionalidad



Fuente: : Tabla n.° 12 .
Elaboración : : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 12, podemos observar que el 92% de los trabajadores encuestados indicaron que si se realiza una clasificación de bienes y/o materiales de acuerdo a su naturaleza y funcionalidad, mientras que el 8% de los mismos señalaron todo lo contrario.

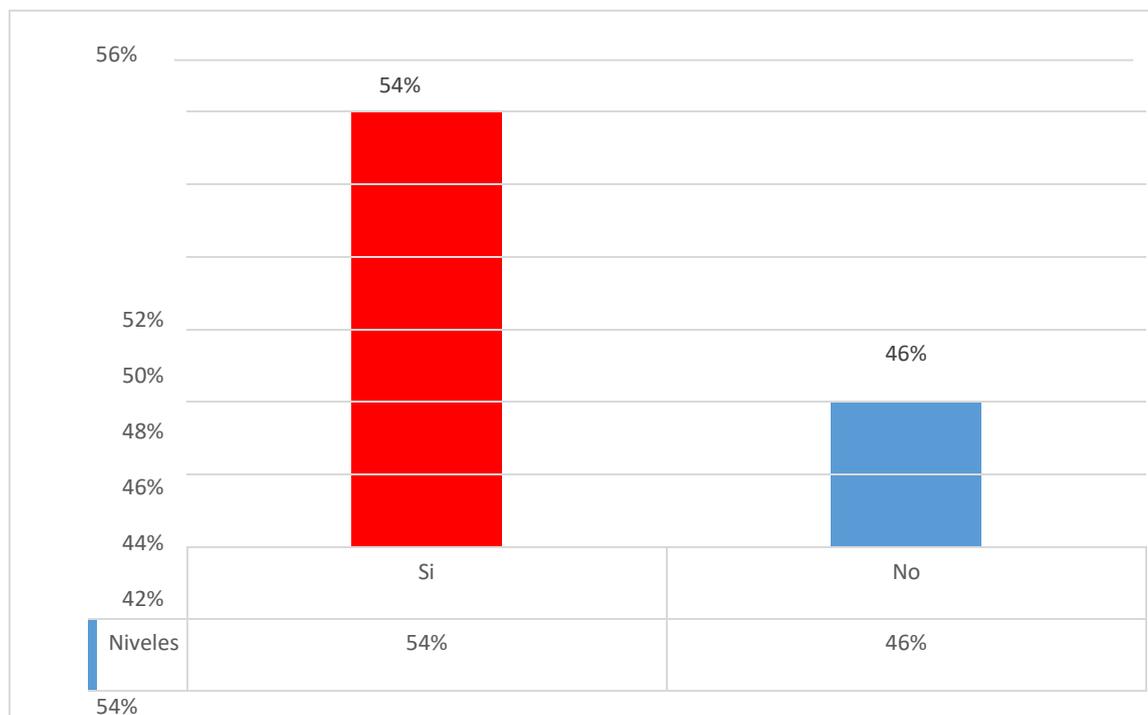
Tabla N° 13 Se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de las áreas usuarias

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	7	54.00
2	No	6	46.00
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 13 Se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de las áreas usuarias



Fuente: : Tabla n.° 13.

Elaboración: : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 13, podemos observar que el 54% de los trabajadores encuestados indicaron que si se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de las áreas usuarias, mientras que el 46% de los mismos señalaron todo lo contrario.

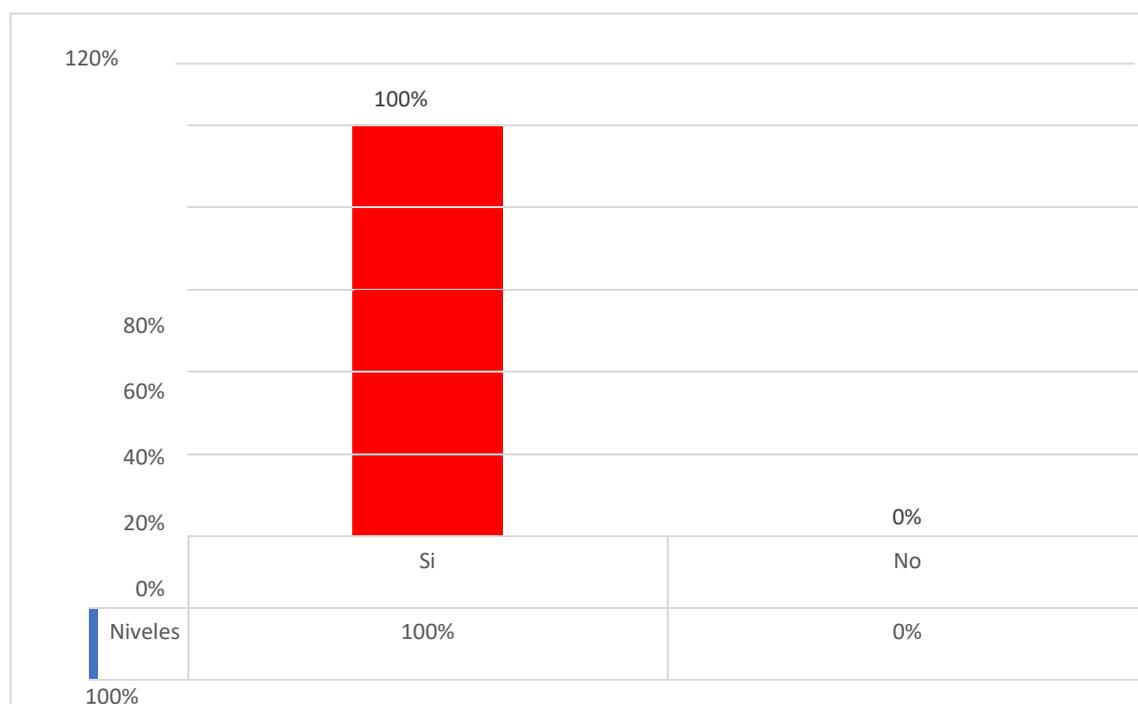
Tabla N° 14 Se realiza la entrega del bien y/o material al área usuaria conforme a su requerimiento

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	13	100.00
2	No	0	-
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 14 Se realiza la entrega del bien y/o material al área usuaria conforme a su requerimiento



Fuente: : Tabla n.° 14.

Elaboración: : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 14, podemos observar que el 100% de los trabajadores encuestados indicaron que si se realizan la entrega del bien y/o material al área usuaria conforme a su requerimiento.

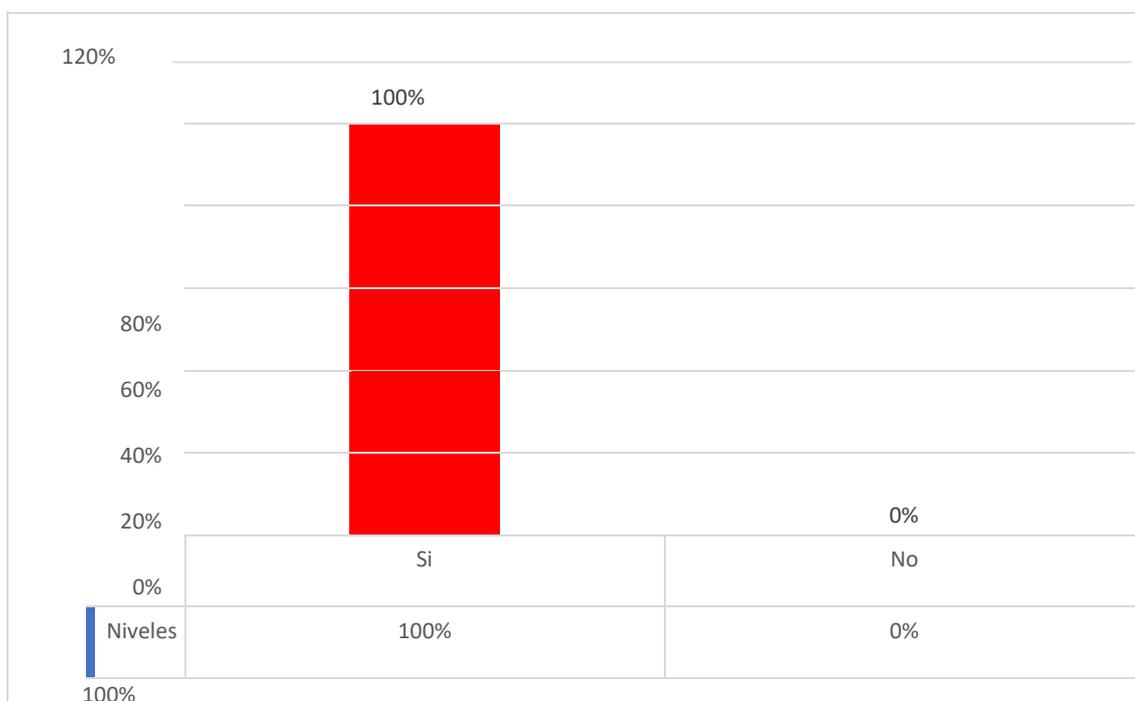
Tabla N° 15 Se realiza un adecuado mantenimiento y orden de los bienes y/o materiales ubicados en el almacén

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	13	100.00
2	No	0	-
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N°15 Se realiza un adecuado mantenimiento y orden de los bienes y/o materiales ubicados en el almacén



Fuente: : Tabla n.° 15.

Elaboración: : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 15, podemos observar que el 100% de los trabajadores encuestados indicaron que si se realiza un adecuado mantenimiento y orden de los bienes y/o materiales ubicados en el almacén.

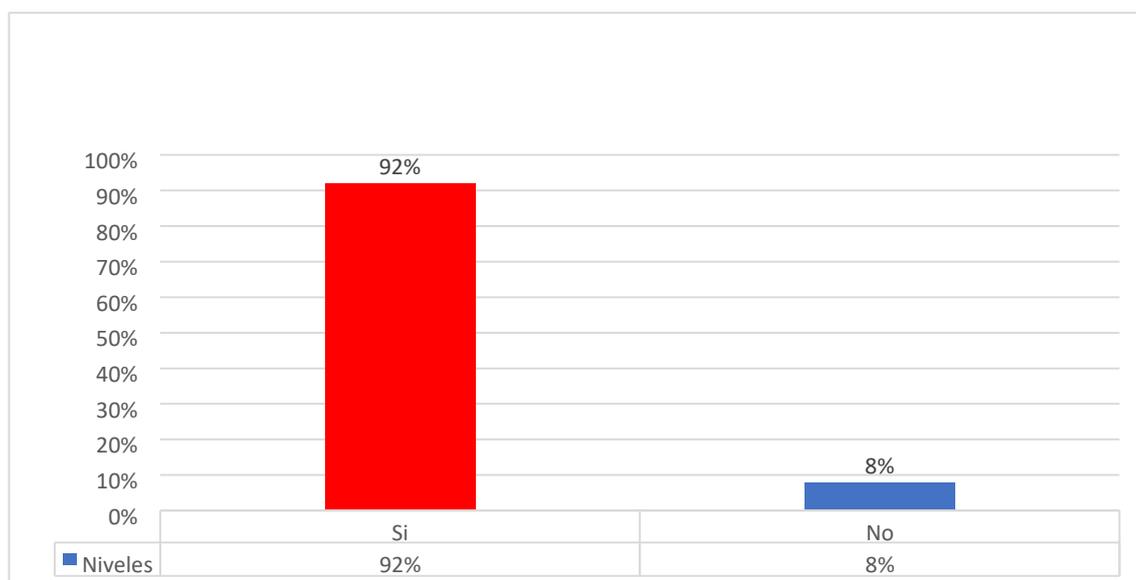
Tabla N° 16 Crees que existe un adecuado proceso distribución de los bienes y/o materiales

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	12	92.00
2	No	1	8.00
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N°16 Crees que existe un adecuado proceso distribución de los bienes y/o materiales



Fuente: : Tabla n.° 16.
Elaboración : : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 16, podemos observar que el 92% de los trabajadores encuestados indicaron que si existe un adecuado proceso de distribución de los bienes y/o materiales, mientras que el 8% de los mismos señalaron todo lo contrario.

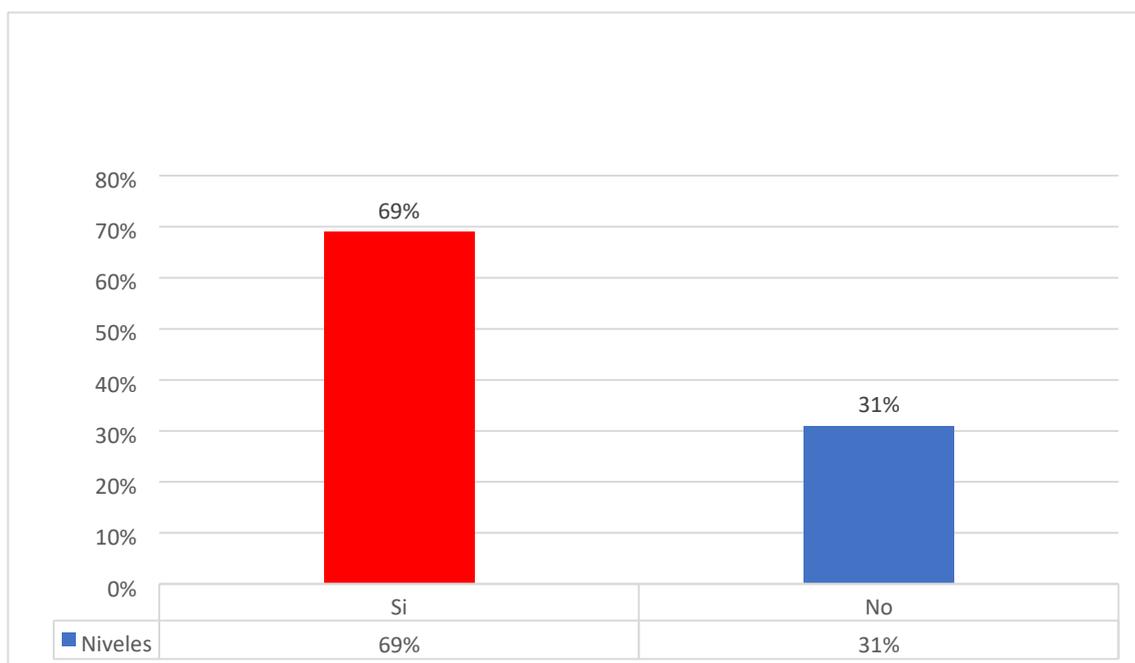
Tabla N° 17 La empresa dispone de los canales de distribución apropiados

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	9	69.00
2	No	4	31.00
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 17 La empresa dispone de los canales de distribución apropiados



Fuente: : Tabla n.° 17.

Elaboración : : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 17, podemos observar que el 69% de los trabajadores encuestados indicaron que la empresa si dispone de los canales de distribución apropiados, mientras que el 31% de los mismos señalaron todo lo contrario.

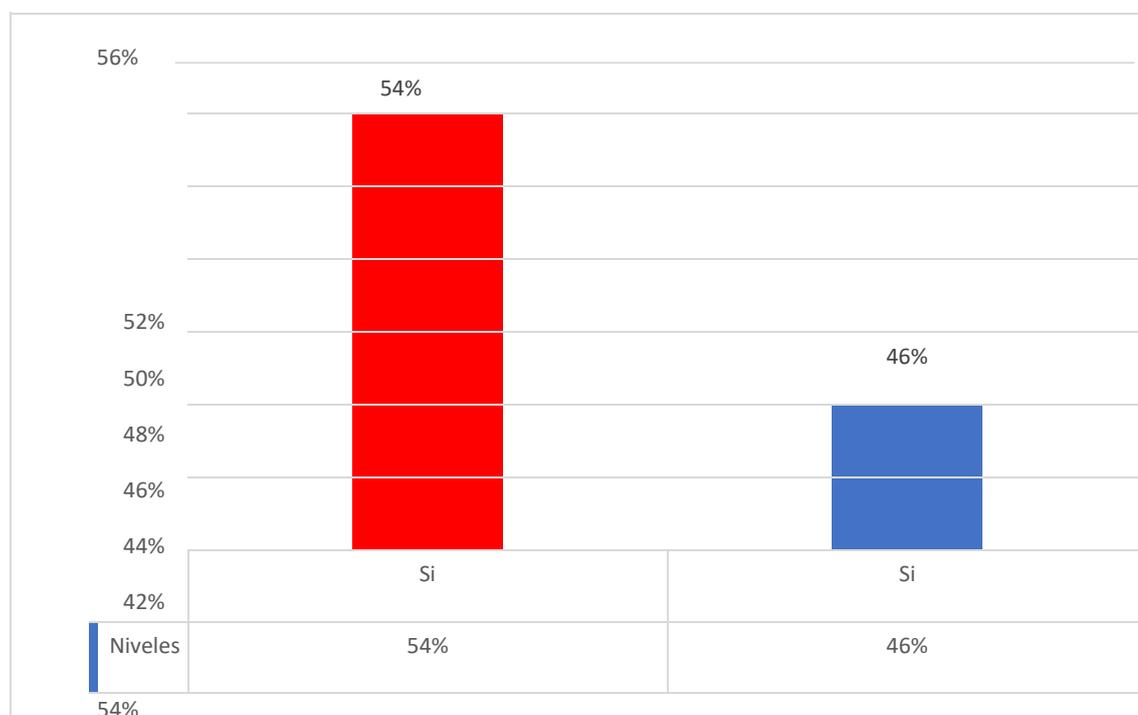
Tabla N° 18 Crees que los canales de distribución permiten que los bienes y/o materiales sean entregados oportunamente

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	7	54.00
2	No	6	46.00
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 18 Crees que los canales de distribución permiten que los bienes y/o materiales sean entregados oportunamente



Fuente: : Tabla n.° 18.

Elaboración: : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 18, podemos observar que el 54% de los trabajadores encuestados indicaron que los canales de distribución si permiten que los bienes y/o materiales sean entregados oportunamente, mientras que el 46% de los mismos señalaron todo lo contrario.

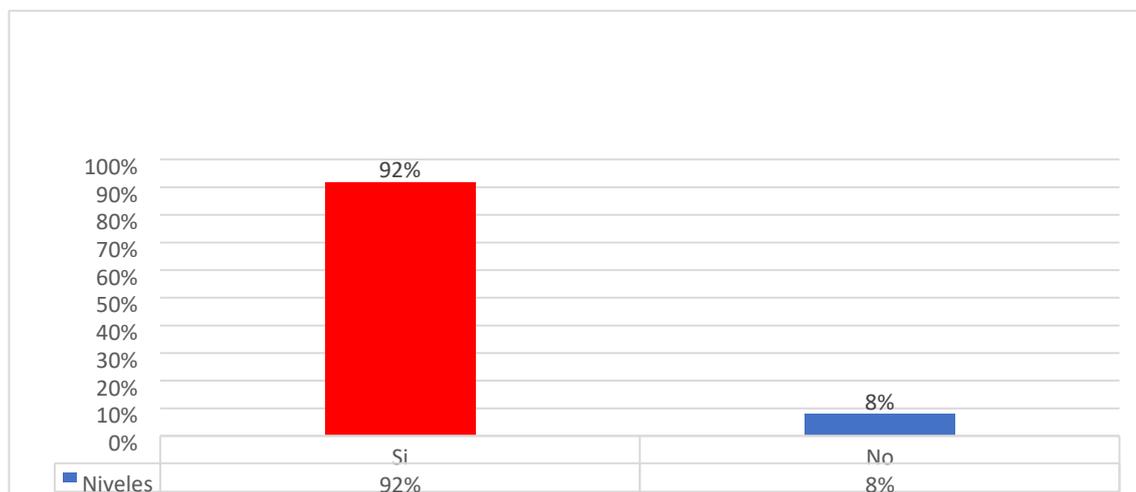
Tabla N° 19 Crees que la distribución oportuna de los bienes y/o materiales contribuye a que la empresa pueda brindar un mejor servicio

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	12	92.00
2	No	1	8.00
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 19 Crees que la distribución oportuna de los bienes y/o materiales contribuye a que la empresa pueda brindar un mejor servicio



Fuente: : Tabla n.° 19.
Elaboración : : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 19, podemos observar que el 92% de los trabajadores encuestados indicaron que la distribución oportuna de los bienes y/o materiales si contribuye a que la empresa pueda brindar un mejor servicio, mientras que el 8% de los mismos señalaron todo lo contrario.

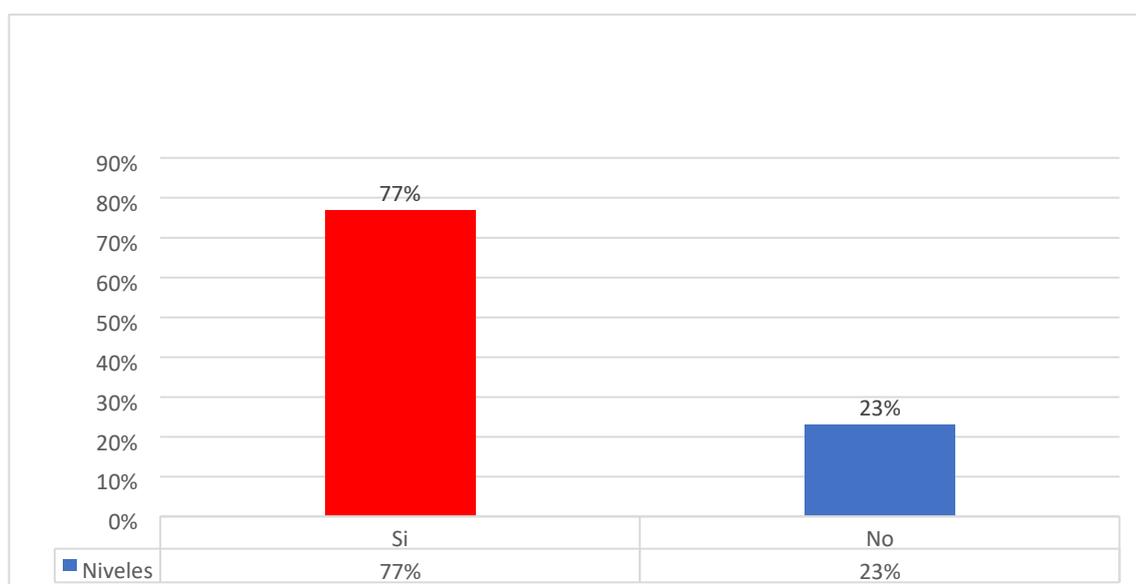
Tabla N° 20 Crees que la empresa realiza una atención oportuna a las necesidades de los clientes

Item	Respuesta	Valores	
		Frecuencia	Porcentuales (%)
1	Si	10	77.00
2	No	3	23.00
		13	100.00

Fuente : Cuestionario de preguntas realizado a los trabajadores de la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos.

Elaboración : Propia.

Gráfico N° 20 Crees que la empresa realiza una atención oportuna a las necesidades de los clientes



Fuente: : Tabla n.° 20 .
Elaboración : : Propia.

Interpretación:

En la tabla y gráfico N° 20, podemos observar que el 77% de los trabajadores encuestados indicaron que la empresa si realiza una atención oportuna a las necesidades de los clientes, mientras que el 23% de los mismos señalaron todo lo contrario.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En el presente trabajo de investigación, se investigó el nivel de la gestión logística que posee la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos para el periodo 2019. La citada investigación presentó como única variable “gestión logística”, empleándose como técnica a la encuesta y como instrumento de recolección de datos el cuestionario, siendo elaborado en base a veinte (20) preguntas aplicadas a una población conformada por las áreas que se encuentran comprendidas dentro de la administración.

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, se ha podido determinar lo siguiente:

1. Al analizar la gestión logística en la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos en el periodo 2019, se determinó que el nivel de gestión logística que presenta la citada empresa es media, toda vez que los resultados indican que el 100% (ver tablas n.º 1 y 2) señalan que las compras que se realizan son planificadas no sin antes realizar las cotizaciones para la comparación de los precios, además, se determinó que solo el 54% (tabla n.º 13) sostienen que se cumple con atender oportunamente los requerimientos de las demás áreas de la empresa, y que solo el 69% y 54% (ver tablas n.º 17 y 18) refieren que la empresa dispone de los canales de distribución apropiados y estos, permiten la distribución oportuna; al respecto, los resultados obtenidos no se alinean con la investigación realizada por

Capcha (2019) sobre “Efectos de la gestión logística en la rentabilidad de la Clínica Santa Cruz, Huancayo, año 2018”, donde presentó dos variables “Gestión Logística en salud” y “Rentabilidad”, cuya investigación fue de tipo aplicada y el diseño fue correlacional, que incluyó como población a la totalidad de los datos de las especialidades de salud ocupacional, neurología, cardiología, endocrinología, medicina interna y otorrinolaringología, concluyendo entre otras que: la gestión logística en servicios de salud de bienes tiene un efecto positivo solo en su indicador logístico de servicios médicos, además, en relación a los otros indicadores (logística farmacéutica y personal administrativo), no existe evidencia contundente sobre algún tipo de efecto en la rentabilidad, y que los establecimientos de salud son lugares donde no parecer haber una gestión de logística de servicios orientados hacia los clientes.

2. Asimismo, los resultados se alinean con la investigación realizada por Jiménez (2018) sobre “Sistema de Gestión Logística en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque para mejorar su eficiencia, 2017”, donde presentó dos variables “Sistema de Gestión Logística” y “Eficiencia”, cuya investigación fue de tipo no experimental y el diseño fue cuantitativo, que incluyó como población a un total de 43 trabajadores del área de logística formada por los procesos de compras, almacén y distribución de la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque,

concluyendo entre otras cosas que el 50% de los trabajadores del sector de compras indican que poseen una eficiencia pobre, además, el 20.8% de los trabajadores del sector de almacén indican que poseen una eficiencia regular, y el 79.2% de los trabajadores, señalan una eficiencia alta respecto al sector distribución.

3. De igual manera, los resultados se alinean en parte con la investigación realizada por Urday & Cebberos (2017) sobre “La Gestión Logística y su influencia en la competitividad en las Pymes del sector Construcción Importadoras de Maquinarias, Equipos y Herramientas del distrito de Puente Piedra”, donde presentó dos variables “Gestión Logística” y “Competitividad”, cuya investigación fue de tipo cuantitativo y cualitativo y de diseño fue no experimental, que incluyó como población a un total de 198 empresas distribuidoras de materiales de construcción, concluyendo entre otras cosas que el abastecimiento óptimo influye en la competitividad en las pymes del sector construcción importadoras de maquinarias, equipos y herramientas del distrito de Puente Piedra con una correlación moderada de 0.442 para la dimensión de abastecimiento óptimo y la variable competitividad.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

Como resultado del desarrollo del presente trabajo de investigación, hemos arribado a las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que el nivel de la gestión logística en la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos para el periodo de estudio es medio, toda vez que los resultados así lo refieren, es decir, que sin bien es cierto que el 100% (ver tablas n.º 1 y 2) señalan que las compras de bienes y/o materiales son debidamente planificados y que además, se realizan cotizaciones para comparar los precios de los bienes, también es cierto, que solo el 54% (ver tabla n.º 13) señalan que se cumple con atender oportunamente los requerimientos de las áreas usuarias de la empresa, así como también, se indica que solo el 69% y 54% (ver tablas n.º 17 y 18) refieren que la empresa dispone de los canales de distribución apropiado y estos canales permiten que los bienes y/o materiales sean entregados oportunamente.
2. Se determinó que el abastecimiento de los bienes y/o materiales en la empresa para el periodo de estudio se desarrolla adecuadamente, toda vez los resultados indican que el 100% (ver tabla n.º 1) señalan que el proceso de las compras de bienes y/o materiales se realizan sobre la base de una planificación, además, el 100% (ver tabla n.º 3) indican que los pedidos de compras se realizan mediante el requerimiento del

área usuaria, también, solo el 69% (ver tabla n.º 6) sostienen que las atenciones de los pedidos de compras por los proveedores generan mucha demora, y finalmente, solo el 77% (ver tabla n.º 7) refieren que el tiempo de atención de los pedidos de compras pueden lograr afectar el normal funcionamiento de las actividades que desarrolla la empresa.

3. Se determinó que el almacenaje de los bienes y/o materiales en la empresa para el periodo de estudio se desarrolla adecuadamente, toda vez que los resultados indican que el 100% (ver tabla n.º 8) señalan que existe un adecuado proceso de almacenamiento de los bienes y/o materiales que se adquieren, además solo el 85% (ver tabla n.º 9) indican que disponen de un sistema de control y de codificaciones en el almacén, también, solo el 92% (ver tabla n.º 12) sostienen que se realiza una clasificación de los bienes y/o materiales de acuerdo a su naturaleza y funcionalidad, y finalmente, el 100% (ver tabla n.º 15) refieren que se realiza un adecuado mantenimiento y orden de los bienes y/o materiales que se encuentran ubicados en el almacén.

4. Se determinó que la distribución de los bienes y/o materiales en la empresa para el periodo de estudio se desarrolla de manera inadecuada, toda vez que los resultados indican que el 92% (ver tabla n.º 16) señalan que existe un adecuado proceso de distribución, sin embargo, solo el 69% (ver tabla n.º 17) indican

que la empresa dispone de los canales de distribución apropiados, además, solo el 54% (ver tabla n.º 18) sostienen que los canales de distribución permiten que los bienes y/o materiales sean entregados oportunamente, finalmente, solo el 77% (ver tabla n.º 20) refieren que la empresa realiza una atención oportuna a las necesidades de los clientes.

CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la Gerencia Central en coordinación con la jefatura del área de Logística de la empresa Brunner SAC, evaluar permanentemente cada una de las etapas que comprende su proceso de compra de los bienes y/o materiales, es decir, desde el requerimiento, cotizaciones, adquisiciones y almacenamientos, con la finalidad de tener la seguridad de que cada una de dichas etapas, se ejecuten de acuerdo a lo planificado y en el tiempo establecido, situación que permitirá a la empresa generar mayor rentabilidad a través de la eficiencia de sus procesos de compras.
2. Se recomienda a la Gerencia Central en coordinación con la jefatura del área de Logística establecer un adecuada política de seguimiento y control respecto a los pedidos de compras que se realizan a los proveedores, así como también, fortalecer las alianzas con ellos (proveedores) con la finalidad de generar un clima apropiado para acuerdos formales a largo plazo, que permita a la empresa y al proveedor, crear una sólida relación de comunicación comercial, orientado a mejorar el tiempo de atención de los pedidos y disminuir los riesgos y fallas que podrían existir por la naturaleza de las actividades comerciales que se ejecuten entre ambas partes.

3. Se recomienda a la jefatura del área de Logística en coordinación con el responsable del almacén de la empresa, establecer una adecuada estructura de organización respecto al espacio que posee el almacén, la cual permitirá organizar y clasificar los bienes y/o materiales de acuerdo a su naturaleza y finalidad, así como también, lograr especializar en las tareas a los empleados que laboran en el área de almacén, para que puedan desempeñar adecuadamente sus funciones y permita atender oportunamente los requerimientos de las diferentes áreas.

4. Se recomienda a la Gerencia Central en coordinación con la jefatura del área de Logística evaluar los canales de distribución con los que dispone o cuenta la empresa para el desarrollo de sus actividades, con la finalidad de identificar las debilidades y fortalezas que presentan, y en función a los resultados obtenidos, adoptar las medidas necesarias que logren mejorarlos de ser el caso, a fin de generar una mayor fluidez en la distribución de los bienes y/o materiales, y de manera, permita atender oportunamente las necesidades de los clientes, brindando un servicio eficiente.

CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa - Guía didáctica. Colombia. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didacticametodologia-de-la-investigacion.pdf>

Alvernia, E. L. (s.f.). La Logística en su Marco Referencial y Conceptual. Colombia. Recuperado el 15 de julio de 2020, de <file:///C:/Users/HP/Downloads/Dialnet-LaLogisticaEnSuMarcoReferencialYConceptual-5682881.pdf>

Andrade. (2005). Scielo, búsquedas de artículos. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006

Baray, H. L. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación. Mexico. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2006c/203/#indice>

Cairampoma, M. R. (2015). Manual de Redacción Científica. Lima, Perú. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de http://mrojas.perulactea.com/http://mrojas.perulactea.com/wpcontent/uploads/2015/08/Manual-2015-ACTUALIZADO_PL.pdf

Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2010). Logística Empresarial. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de http://nulan.mdp.edu.ar/1831/1/logistica_empresarial.pdf

Castro, E. D. (2012). Recuperado el 15 de Julio de 2020, de http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Canales_de_distribucion_y_logistica.pdf

Christopher, M. (2010). Logistics and Supply Chain Management. España: Pearson Education Inc. Recuperado el 15 de julio de 2020, de https://www.todostuslibros.com/libros/logistics-and-supply-chainmanagement_978-0-273-73112-2

Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). Metodología de la Investigación, ¿Para qué? Buenos Aires, Argentina: Teseo. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Condori, J. A. (2015). Cómo empezar una Tesis. Arequipa, Perú: Bioestadístico EIRL. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/03/107josc3a9-supo-cc3b3mo-empezar-una-tesis.pdf>

Corral, Y. (Julio - Diciembre de 2010). Diseño de cuestionario para recolección de datos. Ciencias de la Educación, 152 - 168. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n36/art08.pdf>

Corre Espinal, A. A., Gómez Montoya, R. A., & Cano Arenas, J. A. (2010). Gestión de Almacenes y Tecnologías de la información y

comunicación - TIC. Estudios Generales, 145 - 171. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de

<https://www.redalyc.org/pdf/212/21218551008.pdf>

Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. Ciudad de Carmen, México.

Recuperado el 15 de Julio de 2020, de

http://www.unacar.mx/contenido/gaceta/ediciones/metodologia_investigacion.pdf

Day, R. A. (2005). Cómo escribir y publicar trabajos científicos.

Washington, Estados Unidos: Organización Panamericana de la Salud.

Recuperado el 15 de Julio de 2020, de

<http://www.bvs.hn/Honduras/pdf/Comoescribirypublicar.pdf>

De la Rocha, M. L., & Rodríguez, F. (2016). Guía para publicar documentos académicos. Lima, Perú: Universidad de Lima.

Recuperado el 15 de Julio de 2020, de

http://www.ulima.edu.pe/sites/default/files/guia_web_para_publicar_documentos_academicos.pdf

Gil. (2011). Scielo, búsquedas de artículos. Recuperado el 15 de Julio de

2020, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006

Hernández Sampieri, R., Fernández - Collado, C., & Baptista Lucio, P. (s.f.).

Metodología de la Investigación (Quinta ed.). Mexico: McGraw-Hill.

Recuperado el 15 de Julio de 2020, de

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Hernández Sampieri, R., Fernández - Collado, C., & Baptista Lucio, P. (s.f.).

Metodología de la Investigación (Cuarta ed.). Mexico: McGraw-Hill.

Recuperado el 3 de Marzo de 2020, de

<https://seminariodemetodologiadelainvestigacion.files.wordpress.com/2012/03/metodologc3ada-de-la-investigac3b3n-robtohernc3a1ndez-sampieri.pdf>

Hernández Sampieri, R., Fernández - Collado, C., & Baptista Lucio, P. (s.f.).

Metodología de la Investigación (Sexta ed.). Mexico: McGraw-Hill.

Recuperado el 15 de Julio de 2020, de

<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wpcontent/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sextaedicion.compressed.pdf>

Javeriano, C. d. (2019). Normas APA (Sexta ed.). Recuperado el 15 de Julio de 2020, de

<https://www.um.es/documents/378246/2964900/Normas+APA+Sexta+Edici%C3%B3n.pdf/27f8511d-95b6-4096-8d3e-f8492f61c6dc>

Jiménez, A. (3 de julio de 2013). La Economía. Recuperado el 15 de julio de

2020, de <https://laeconomia.com.mx/beneficio-economico/>

Leandro, C. M. (2018). Análisis de la Gestión Logística de la Empresa de Transportes Elio SAC, para la formulación de una propuesta de mejora, Arequipa 2017. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración y Marketing, Universidad Tecnológica del Perú, Arequipa, Arequipa. Recuperado el 15 de julio de 2020, de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1351/1/Christiam%20Goyz ueta_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf

López Roldan, P., & Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Barcelona, España. Recuperado el 15 de Julio de

2020, de

https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163566/metinvsoccua_a2016_cap 2-1.pdf

Lourdes Gonzáles, M., & Difabio de Anglat, H. E. (1 de Setiembre de 2016). Enfoque Transversal y Longitudinal en el estudio de patrones de aprendizaje en alumnos universitarios de ingeniería. Actualidades Investigativas en Educación, 1 - 20. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de <http://www.redalyc.org/pdf/447/44746861009.pdf>

Maletta, H. (2009). Metodología y técnica de la producción científica. Perú:

CEPES - Universidad del Pacífico. Recuperado el 15 de Julio de

2020, de

<http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/1682/1625>

Malhotra, N. K. (2008). Investigación de Mercados. Pearson - Prentice Hall. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de

<http://www.elmayorportaldegerencia.com/Libros/Mercadeo/%5BPD%5D%20Libros%20-%20Investigacion%20de%20Mercados.pdf>

Management, C. o. (2010). Revista Innovar Journal, 217 - 234.

Recuperado el 15 de Julio de 2020, de

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81819024018.pdf>

Martin, J. V. (2018). Sistema de Gestión Logística en la Gerencia Regional de Salud Lambayeque para mejorar su eficiencia, 2017. Tesis para optar Título profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, Pimentel. Recuperado el 15 de julio de 2020, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4945/Jim%c3%a9nez%20Valera%20Jes%c3%bas%20Martin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Martínez, M. S. (1999). Técnicas Cualitativas de Investigación Social. Madrid, España: Síntesis, S.A. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2014/11/vallesmigueltc3a9cnicas-cualitativas-de-investigacic3b3n-social-1999.pdf>

Merli, G. O. (2 de Agosto de 2010). Escala de medición en Estadística. Telos, 243-247. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de

<https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569009.pdf>

Monterroso, E. (2002). La Gestión de Abastecimiento. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de

<http://www.ope20156.unlu.edu.ar/pdf/abastecimiento.pdf>

Mora, L. A. (19 de marzo de 2020). Meetlogistic. Recuperado el 13 de julio de 2020, de <https://meetlogistics.com/cadena-suministro/indicadoreslogisticos/>

Muñoz, K. S. (2017). Relación entre Gestión Logística y Calidad de Servicio de la Unidad de Logística del Hospital la Caleta Chimbote en el 2016. Tesis para obtener el Título profesional de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejos, Ancash, Chimbote.

Recuperado el 15 de julio de 2020, de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10214/reyes_mk.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Noé, E. R. (2017). La gestión logística de bienes en la red de salud San Juan de Lurigancho, 2016 - 2017. Tesis para optar el grado académico de

Maestra en Gestión Pública, Universidad de César Vallejo, Lima, Lima.

Recuperado el 15 de julio de 2020, de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8823/Retamoza_CDNE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Paz, G. B. (2017). Metodología de la Investigación. Ciudad de Mexico,

Mexico: Patria. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de

3http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drugas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Pérez, J. I. (2017). Gestión logística y contrataciones en la dirección ejecutiva Lima Callao, 2015. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Lima, Lima. Recuperado el 15 de julio de 2020, de

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15365/Osc%3%a1tegui_PJI.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pinheiro de Lima, O., Breval Santiago, S., Rodríguez Taboada, C. M., & Follamann, N. (2017). Una nueva definición de la logística interna y forma de evaluar la misma. *Revista Chilena de Ingeniería*, 264 - 276. Recuperado el 15 de julio de 2020, de

<https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v25n2/0718-3305-ingeniare-2502-00264.pdf>

Porres, U. S. (2019). *Metodología de la Investigación*. Lima, Perú. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de

<https://www.usmp.edu.pe/estudiosgenerales/pdf/2019-I/MANUALES/II%20CICLO/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION.pdf>

QIN, R. C. (s.f.). Conocimiento AEC. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-de->

<http://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentosacademicos/ciencias-de-la-educacion/23.pdf>

Urday Jauregui, C. A., & Cebreros Gutierrez, P. (2017). La Gestión Logística y su influencia en la competitividad en las Pymes del Sector Construcción Importadoras de Maquinarias, Equipos y Herramientas del Distrito de Puente Piedra. Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en International Business, Universidad San Ignacio de Loyola , Lima, Lima. Recuperado el 15 de julio de 2020, de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2683/1/2017_Urday_La_gestion-logistica-y-su-influencia-en-la-competitividad.pdf

Westreicher, G. (2014). Economipedia. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de <https://economipedia.com/definiciones/red-de-distribucionlogistica.html>

Yehezkel, D. (1998). Utadeo.edu.com. Recuperado el 15 de Julio de 2020, de https://www.utadeo.edu.co/sites/tadeo/files/node/publication/field_attached_file/pdf-_planificacion_del_desarrollo_-_pag.-web-11-15.pdf

ANEXOS

1. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

**CUESTIONARIO PARA RECOGER INFORMACIÓN ACERCA DEL TEMA
“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA EN LA EMPRESA BRUNNER SAC DE
LA CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2019”**

Presentación:

Estimado señor (a), somos egresados (as) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP) de la facultad de Ciencias Económicas y de Negocios (FACEN), y estamos realizando una investigación titulada “Análisis de la gestión logística en la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos, periodo 2019”, por tal motivo, consideramos necesario poder recopilar información relacionada sobre el tema vertido. Por ello, acudimos a usted para solicitarle su colaboración y predisposición a fin de responder objetivamente un cuestionario de preguntas. Cabe indicar que la información proporcionada por usted a través del presente cuestionario, será estrictamente confidencial y solo será utilizado únicamente para los fines académicos. Su colaboración resaltara la importancia de la presente investigación.

En ese sentido, le alcanzaremos algunas indicaciones que deberá tener en cuenta antes de responder al citado cuestionario.

Instrucciones:

- Leer las preguntas con detenimiento.
- Responder lo más objetivo y sincero posible.

- Utilizar solo lapicero color azul o negro.
- Evitar realizar borrones.
- Marcar con aspa (x) la respuesta que consideres correcta.
- Dispondrá solo de treinta (30) minutos para responder las preguntas.

Gracias por su gentil colaboración.

a) Datos generales del trabajador:

Área en el que labora:.....

Cargo que ocupa :.....

Grado de instrucción:.....

Estado Civil: Soltero (), Casado (), Conviviente ()

b) Preguntas relacionadas a la gestión de abastecimiento.

1. ¿El proceso de compras de bienes y/o materiales son planificados? Si () No ()
2. ¿Se realizan cotizaciones para realizar las comparaciones entre los precios? Si () No ()
3. ¿Los pedidos de compras de bienes y/o materiales (repuestos) se realizan mediante requerimiento del área usuaria? Si () No ()

4. ¿El requerimiento para los pedidos de compras de bienes o materiales (repuestos) están debidamente autorizadas por las jefaturas pertinentes? Si () No ()
5. ¿Se verifica el stock de los bienes y/o materiales (repuestos) para realizar el pedido de compras?
Si () No ()
6. ¿Crees que las atenciones de los pedidos de compras por los proveedores generan mucha demora?
Si () No ()
7. ¿Crees que el tiempo en la atención de los pedidos de compras pueden afectar el normal funcionamiento de las actividades que desarrolla la empresa? Si () No ()

c) Preguntas relacionadas a la gestión de almacenaje.

8. ¿Crees que existe un adecuado proceso de almacenamiento de los bienes y/o materiales (repuestos) que se adquieren?
Si () No ()
9. ¿Se dispone de un sistema de control y codificaciones sobre los bienes y/o materiales que se almacenan?
Si () No ()

10. ¿Se verifican las características de los bienes y/o materiales que son requeridos a través de los pedidos de compras?

Si () No ()

11. ¿Se reciben adecuadamente los pedidos de compras de bienes y/o materiales de las áreas usuarias?

Si () No ()

12. ¿Se realiza una clasificación de bienes y/o materiales de acuerdo a su naturaleza y funcionalidad?

Si () No ()

13. ¿Se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de las áreas usuarias?

Si () No ()

14. ¿Se realiza la entrega del bien y/o material al área usuaria conforme a su requerimiento?

Si () No ()

15. ¿Se realiza un adecuado mantenimiento y orden de los bienes y/o materiales ubicados en el almacén?

Si () No ()

d) Preguntas relacionadas a la gestión de distribución.

16. ¿Crees que existe un adecuado proceso distribución de los bienes y/o materiales?

Si () No ()

17. ¿La empresa dispone de los canales de distribución apropiados?

Si () No ()

18. ¿Crees que los canales de distribución permiten que los bienes y/o materiales sean entregados oportunamente?

Si () No ()

19. ¿Crees que la distribución oportuna de los bienes y/o materiales contribuye a que la empresa pueda brindar un mejor servicio?

Si () No ()

20. ¿Crees que la empresa realiza una atención oportuna a las necesidades de los clientes?

Si () No ()

21. ¿Crees que es necesario que los comerciantes emitan comprobantes de pago por las operaciones que realizan?

Si () No ()

22. ¿Usted emite comprobantes de pagos por las operaciones que realiza?

Si () No ()

23. ¿Usted realiza el pago de impuesto por las actividades que realiza?

Si () No ()

2. Consentimiento informado

Solicitud de Autorización

CARGO

Iquitos, 21 de enero de 2020

Oficio n.º 001-2021-KSCySKAP

Señor
Kerth Liens Brunner del Águila
Gerente de Brunner SAC
Calle Yavari n.º 483
Iquitos/Maynas/Loreto;

Asunto : Solicitud de autorización para realizar técnicas e instrumento de investigación para la recolección de datos.

Referencia : a) Apéndice 45.1, Artículo 45º de la Ley n.º 30220, Ley Universitaria de 8 de julio de 2014.
b) Artículo 24º, capítulo VII, de la Resolución del Consejo Universitario n.º 101-2018-CU-UNAP, que aprueba el "Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana" de 18 de octubre de 2018.

Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo expresarle con el debido respeto lo siguiente:

Somos egresadas de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, de la carrera profesional de Contabilidad, y actualmente estamos realizando un trabajo de investigación cuyo título lleva de nombre "Análisis de la gestión logística en la empresa Brunner SAC de la ciudad de Iquitos, periodo 2019", el mismo que representa un requisito fundamental y necesario para la obtención del grado académico de bachiller en Contabilidad.

Al respecto, es menester señalarle que para la obtención del grado de bachiller, lo estudiantes deben presentar un trabajo de investigación, de acuerdo a lo dispuesto en la norma de la referencia a), que textualmente señala lo siguiente: "Grado de bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa", de igual manera, la norma de la referencia b) señala lo siguiente: "Artículo 24º: de conformidad con la Ley n.º 30220, para la modalidad de obtención del grado académico de bachiller, requiere aprobar un trabajo de investigación".

Así mismo, los resultados que se logren obtener a raíz del desarrollo del presente trabajo de investigación, constituirán una herramienta de gran importancia, en el sentido que le va permitir a usted conocer el estado situacional que presenta la empresa Brunner SAC en relación a su gestión logística, y como ello pueda adoptar las mejores decisiones que conlleven a lograr la eficiencia y eficaz respecto a las actividades que realizan, así como también este trabajo será un aporte a la comunidad científica investigadora.

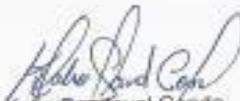
siendo un referente para futuras investigaciones que se deseen realizar sobre temas relacionados.

Por otra parte, la realización de la presente encuesta no le generará costo alguno para su persona, debido a que todos los costos que origine la realización de la encuesta, serán atendidos en su totalidad por nosotras mismas. En ese sentido, le solicitamos respetuosamente que nos conceda la autorización para poder realizar una encuesta a los trabajadores de la empresa que usted gerencia, a fin de continuar con el desarrollo de nuestra investigación en el logro de los objetivos académicos, no sin antes señalarle que la información obtenida será utilizada exclusivamente para fines académicos, respetando siempre el principio de confidencialidad.

Finalmente, esperando poder contar con su pronta autorización, sírvase a remitir el documento de respuesta a la persona de Sheyla Karen Alava Pérez, cuyo número de celular es: 951 400280.

Es propicia la oportunidad para expresarle nuestro agradecimiento por la gentil atención que brinde a la presente.

Cordialmente,


Kattia Sandoval Conde
DNI n.° 46166683
Egresada de la UNAP


Sheyla Karen Alava Pérez
DNI n.° 46947863
Egresada de la UNAP



Respuesta de Autorización



Iquitos, 22 de enero de 2021

Oficio n.º 001-2021-GRUPOBRUNNER

Señoritas
Katia Sandoval Conde
Sheyla Karen Álava Pérez
Egresadas de la UNAP
Iquitos/Maynas/Loreto;

Asunto : Autorización para realizar técnicas e instrumento de investigación para la recolección de datos.

Referencia : a) Oficio n.º 001-2021-K5CySKAP de 21 de enero de 2021.

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes en virtud del documento de la referencia mediante el cual solicitaron el permiso para realizar una encuesta a los trabajadores de la empresa Brunner SAC.

Al respecto, de la evaluación realizada al documento de la referencia, en mi calidad de Gerente de la empresa Brunner SAC, concedo la autorización para que procedan a realizar su encuesta a los trabajadores de la empresa, con el fin de poder contribuir en el desarrollo de su trabajo de investigación, el mismo que deberán de realizarlo entre los días 25 al 27 de enero de 2021, en horario de atención al público.

Así mismo, se solicita que la información proporcionada por nuestros colaboradores, sean utilizadas única y exclusivamente para los fines solicitados, por lo cual deberá de respetar en todo momento el principio de confidencialidad y reserve absoluta sobre los datos e información recopilada.

Es propicia la oportunidad para expresarles las seguridades de mi consideración y estima personal.

Atentamente,


Kenneth Liens Brunner del Águila
Gerente Central
Brunner SAC

"Proyecto de vida... protegiendo al ambiente"

www.brunner.com.pe