



**UNAP**



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

**TESIS**

**“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y PROPUESTA DE MEJORA  
EN LA EMPRESA FRAM S.A, CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADORA PÚBLICA**

**PRESENTADO POR:  
NATALIA LIZETH PEÑA YAY DE GONZALEZ**

**ASESOR:  
CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mg.**

**IQUITOS, PERÚ**

**2023**



**UNAP**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS  
FACEN  
"COMITÉ CENTRAL DE GRADOS Y TÍTULOS"

**ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS N°137-CCGyT-FACEN-UNAP-2023**

En la ciudad de Iquitos, a los **09** días del mes de **octubre** del año 2023, a horas: **03:30 p.m.** se dio inicio haciendo uso de la **plataforma Google meet** la sustentación pública de la Tesis titulada: "**ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y PROPUESTA DE MEJORA EN LA EMPRESA FRAM S.A, CIUDAD DE IQUITOS, PERÍODO 2020**", autorizado mediante **Resolución Decanal N°1833-2023-FACEN-UNAP** presentado por la Bachiller en Ciencias Contables **NATALIA LIZETH PEÑA YAY DE GONZALES**, para optar el Título Profesional de **CONTADORA PÚBLICA** que otorga la UNAP de acuerdo a Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.

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

<b>CPC. CÉSAR ULISES MARÍN ELÉSPURU, Dr.</b>	<b>(Presidente)</b>
<b>CPC. ROLAN RAMIREZ GÓMEZ, Mag.</b>	<b>(Miembro)</b>
<b>CPC. JUAN JOSÉ RUÍZ MELENA, Mag.</b>	<b>(Miembro)</b>

Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: **SATISFACTORIAMENTE**

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, arribó a las siguientes conclusiones: La Sustentación Pública y la Tesis han sido: **APROBADAS** con la calificación **BUENA ( 15. )**.

Estando el Bachiller apto para obtener el Título Profesional de Contadora Pública.

Siendo las **05:20 p.m.** del **09** de **octubre** del 2023, se dio por concluido el acto académico.

  
CPC. CÉSAR ULISES MARÍN ELÉSPURU, Dr.  
Presidente

  
CPC. ROLAN RAMIREZ GÓMEZ, Mag.  
Miembro

  
CPC. JUAN JOSÉ RUÍZ MELENA, Mag.  
Miembro

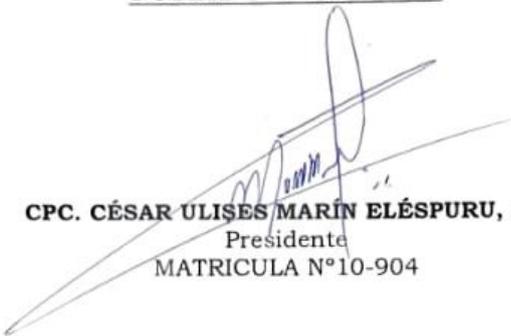
  
CPC. LLOID ALEX RODRIGUEZ ICOMENA, Mag.  
Asesor

*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](mailto:facen@unapiquitos.edu.pe)  
Teléfonos: #065-234364 /065-243644 - Decanatura: #065-224342 / 944670264



**JURADO Y ASESOR**



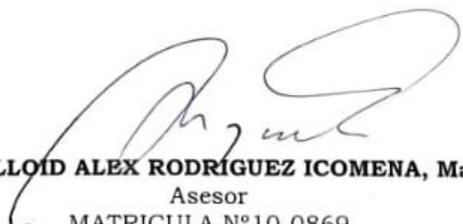
**CPC. CÉSAR ULISES MARÍN ELÉSPURU, Dr.**  
Presidente  
MATRICULA N°10-904



**CPC. ROLÁN RAMÍREZ GÓMEZ, Mag.**  
Miembro  
MATRICULA N° 10-966



**CPC. JUAN JOSÉ RUIZ MELENA, Mag.**  
Miembro  
MATRICULA N° 10-1584



**CPC. LLOID ALEX RODRÍGUEZ ICOMENA, Mag.**  
Asesor  
MATRICULA N°10-0869

NOMBRE DEL TRABAJO

**FACEN\_TESIS\_PEÑA YAY DE GONZALEZ  
.pdf**

AUTOR

**NATALIA LIZETH PEÑA YAY DE GONZAL  
EZ**

RECuento DE PALABRAS

**11295 Words**

RECuento DE CARACTERES

**56557 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**84 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**629.2KB**

FECHA DE ENTREGA

**Jul 10, 2023 10:24 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Jul 10, 2023 10:25 AM GMT-5**

● **29% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 28% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr
- 6% Base de datos de trabajos entregados

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## **DEDICATORIA**

Mi tesis la dedico con todo mi amor a Dios, por haberme permitido culminar mi carrera profesional y llenarme de mucha felicidad con esta gran bendición.

También dedico el presente trabajo a mi preciosa mamita Nimia a quien amo mucho. Por todos sus sabios consejos y su lucha esmerada por darme una educación.

A mi esposo por su compañía, consejos y apoyo en este largo proceso de formación.

A mi hijita Hadasita por ser una motivación para continuar superándome en esta vida.

A mi padre, hermanos y hermanas por su muestra de cariño y aprecio hacia mi persona.

A mi asesor por su compromiso en guiarme, para lograr que se haga realidad la presente investigación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por todas las bendiciones que me da cada día y en especial por darme el privilegio de realizar este trabajo de investigación.

Agradezco a mis padres por su amor y apoyo constante.

Agradezco a mi esposo por su amor y compromiso para conmigo.

Agradezco a Patricia Peña mi hermanita por todas las ayudas que me dió y me sigue dando.

Agradezco a mis hermanos Carlos, Jhoan y hermana Milagros Peña por ser mi familia.

Agradezco a mi familia política y a las personas que cooperaron con sus consejos y apoyo material para mi crecimiento profesional.

Agradezco a mi asesor, por su paciencia en enseñarme el camino de la indagación.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
PORTADA	i
ACTA DE SUSTENTACIÓN	ii
JURADO Y ASESOR	iii
RESULTADO DEL INFORME DE SIMILITUD	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	x
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO</b>	<b>3</b>
1.1. Antecedentes	3
1.2. Bases Teóricas	6
1.3. Definición de términos básicos	11
<b>CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>13</b>
2.1. Formulación de la Hipótesis	13
2.2. Variables y su operacionalización	13
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGIA</b>	<b>15</b>
3.1. Tipo y diseño	15
3.2. Diseño Muestral	16
3.3. Procedimientos de recolección de datos	16

3.4. Procesamiento y análisis de datos	17
3.5. Aspectos éticos	18
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	19
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	77
<b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES</b>	83
<b>CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES</b>	85
<b>CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	87
<b>ANEXOS</b>	
1. Matriz de Consistencia	
2. Instrumento de recolección de datos	

## ÍNDICE DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1: Medios para el transporte de carga	19
Tabla 2: Relación de los proveedores y la demanda de transporte	20
Tabla 3: Cartera de clientes que utilizan el servicio de FRAM SA	21
Tabla 4: Precios para transporte de carga	22
Tabla 5: Se considera el uso de rutas para el transporte de carga	23
Tabla 6: El acopio de la carga para el transporte es en forma periódica	24
Tabla 7: Se considera el flujo de entrada y salida de la carga	25
Tabla 8: El control de calidad del estado de la mercadería	26
Tabla 9: El registro de recepción de paquetes	27
Tabla 10: Calificación al recojo y entrega de la mercadería	28
Tabla 11: Califica el tiempo para la distribución de los productos	29
Tabla 12: Calificación de la manipulación de los paquetes al momento del envío.	30
Tabla 13: Verificación del estado de los paquetes	31
Tabla 14: Rotación de los productos	32
Tabla 15: Calificación de las acciones de fidelización de los clientes	33
Tabla 16: Tiempo de entrega de la mercadería	34
Tabla 17: Calidad del servicio que brinda la empresa	35
Tabla 18: Recepción formal de la carga a transportar	36
Tabla 19: Se verifican las características de la carga recepcionados para el transporte.	37
Tabla 20: Se verifican las especificaciones técnicas de la carga que se transportará.	38

Tabla 21: Se verifican las fechas de la última entrega para el transporte.	39
Tabla 22: Se elaboran vales de salida de la carga que se transportará.	40
Tabla 23: Se entrega la carga en el destino conforme a lo solicitado.	41
Tabla 24: Se registra la entrega y salida de la carga para el transporte.	42
Tabla 25: Se verifican y constatan el destino de la carga entregada.	43
Tabla 26: Se elaboran cuadro de necesidades anuales de las áreas usuarias.	44
Tabla 27: Se planifica el proceso de compras/adquisiciones	45
Tabla 28: Se prepara presupuestos de adquisiciones	46
Tabla 29: Se preparan programas de compra anuales, trimestrales, mensuales y semanales	47
Tabla 30: Se realizan cotizaciones tanto en el mercado local y nacional.	48
Tabla 31: Se comparan cotizaciones	49
Tabla 32: Se verifican las cotizaciones con partidas presupuestales	50
Tabla 33: Se elaboran órdenes de compra formalmente	51
Tabla 34: Se hacen seguimiento o monitoreo a las órdenes de compra	52
Tabla 35: Se procede a recepcionar los bienes y/o servicios ordenados	53
Tabla 36: Se comparan y verifican las especificaciones técnicas para dar conformidad.	54
Tabla 37: Se colocan los bienes recibidos en lugares asignados	55
Tabla 38: Se procede a registrar el ingreso del bien en el sistema	56
Tabla 39: Se elabora el registro de códigos de identificación de los bienes en almacén	57
Tabla 40: Se identifican y caracterizan los bienes o suministros según tipo y uso.	58

Tabla 41: Se controlan los stocks seguridad y de ser el caso, se procede hacer las reposiciones.	59
Tabla 42: Se controla la frecuencia de pedidos según uso y duración	60
Tabla 43: Se realiza el seguimiento y control de presupuesto de adquisiciones.	61
Tabla 44: Se lleva a cabo inventarios inopinados y periódicos	62
Tabla 45: Se dinamizan las actividades de atención a áreas usuarias con eficiencia y eficacia	63
Tabla 46: Se lleva a cabo el mantenimiento y orden de los almacenes	64
Tabla 47: Se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de áreas usuarias	65
Tabla 48: Se elaboran y presentan informes de gestión logística a la jefatura	66
Tabla 49: Se procede a dar de baja a bienes o suministros vencidos	67
Tabla 50: Se da cumplimiento a las normas ambientales y de transporte de carga	68
Tabla 51: Se mantiene en orden y limpio los almacenes	69
Tabla 52: Se realiza buena distribución de materiales y bienes en los almacenes	70
Tabla 53: Se distribuyen o asignan zonas de inventario según tipo y característica del bien o suministro	71
Tabla 54: Se lleva a cabo actividades de fumigación y tratamiento de residuos sólidos	72
Tabla 55: Se proponen planes de mitigación de contaminación ambiental	73

Tabla 56: Se llevan a cabo procesos de evaluación y calificación a los  
proveedores según su eficiencia, eficacia y capacidad de atención 74

Tabla 57: Bienes Transportados por la empresa FRAM S.A - Periodo 2020.  
75

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	<b>Pág.</b>
Gráfico 1: Medios para el transporte de carga	19
Gráfico 2: Relación de los proveedores y la demanda de transporte	20
Gráfico 3: Cartera de clientes que utilizan el servicio de FRAM SA	21
Gráfico 4: Precios para transporte de carga	22
Gráfico 5: Se considera el uso de rutas para el transporte de carga	23
Gráfico 6: El acopio de la carga para el transporte es en forma periódica	24
Gráfico 7: Se considera el flujo de entrada y salida de la carga	25
Gráfico 8: El control de calidad del estado de la mercadería	26
Gráfico 9: El registro de recepción de paquetes	27
Gráfico 10: Calificación al recojo y entrega de mercaderías	28
Gráfico 11: Califica el tiempo de distribución de los productos	29
Gráfico 12: Calificación de la manipulación de los paquetes al momento del envío.	30
Gráfico 13: Verificación del estado de los paquetes	31
Gráfico 14: Rotación de los productos	32
Gráfico 15: Calificación de las acciones de fidelización de los clientes	33
Gráfico 16: Tiempo de entrega de la mercadería	34
Gráfico 17: Calidad del servicio que brinda la empresa	35
Gráfico 18: Recepción formal de la carga a transportar	36
Gráfico 19: Se verifican las características de la carga recepcionados para el transporte.	37
Gráfico 20: Se verifican las especificaciones técnicas de la carga que se transportará.	38

Gráfico 21: Se verifican las fechas de la última entrega para el transporte	39
Gráfico 22: Se elaboran vales de salida de la carga que se transportará	40
Gráfico 23: Se entrega la carga en el destino conforme a lo solicitado	41
Gráfico 24: Se registra la entrega y salida de la carga para el transporte.	42
Gráfico 25: Se verifican y constatan el destino de la carga entregada.	43
Gráfico 26: Se elaboran cuadro de necesidades anuales de las áreas usuarias.	44
Gráfico 27: Se planifica el proceso de compras/adquisiciones	45
Gráfico 28: Se prepara presupuestos de adquisiciones	46
Gráfico 29: Se preparan programas de compra anuales, trimestrales, mensuales y semanales	47
Gráfico 30: Se realizan cotizaciones tanto en el mercado local y nacional	48
Gráfico 31: Se comparan cotizaciones	49
Gráfico 32: Se verifican las cotizaciones con partidas presupuestales	50
Gráfico 33: Se elaboran órdenes de compra formalmente	51
Gráfico 34: Se hacen seguimiento o monitoreo a las órdenes de compra	52
Gráfico 35: Se procede a recepcionar los bienes y/o servicios ordenados	53
Gráfico 36: Se comparan y verifican las especificaciones técnicas para dar conformidad	54
Gráfico 37: Se colocan los bienes recibidos en lugares asignados	55
Gráfico 38: Se procede a registrar el ingreso del bien en el sistema	56
Gráfico 39: Se elabora el registro de códigos de identificación de los bienes en almacén	57
Gráfico 40: Se identifican y caracterizan los bienes o suministros según tipo y uso	58

Gráfico 41: Se controlan los stocks seguridad y de ser el caso, se procede hacer las reposiciones.	59
Gráfico 42: Se controla la frecuencia de pedidos según uso y duración	60
Gráfico 43: Realiza el seguimiento y control de presupuesto de adquisiciones	61
Gráfico 44: Se lleva a cabo inventarios inopinados y periódicos	62
Gráfico 45: Se dinamizan las actividades de atención a áreas usuarias con eficiencia y eficacia	63
Gráfico 46: Se lleva a cabo el mantenimiento y orden de los almacenes	64
Gráfico 47: Se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de áreas usuarias	65
Gráfico 48: Se elaboran y presentan informes de gestión logística a la jefatura	66
Gráfico 49: Se procede a dar de baja a bienes o suministros vencidos	67
Gráfico 50: Se da cumplimiento a las normas ambientales y de transporte de carga	68
Gráfico 51: Se mantiene en orden y limpio los almacenes	69
Gráfico 52: Se realiza buena distribución de materiales y bienes en los almacenes	70
Gráfico 53: Se distribuyen o asignan zonas de inventario según tipo y característica del bien o suministro	71
Gráfico 54: Se lleva a cabo actividades de fumigación y tratamiento de residuos sólidos	72
Gráfico 55: Se proponen planes de mitigación de contaminación ambiental	73

Gráfico 56: Se llevan a cabo procesos de evaluación y calificación a los proveedores según su eficiencia, eficacia y capacidad de atención. 74

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general identificar de qué manera se realiza la gestión logística en la empresa FRAM S.A, ciudad de Iquitos, periodo 2020, tuvo como tipo de investigación cuantitativa de diseño no experimental con tipo de diseño transaccional con alcance descriptivo simple; la población de estudio fueron 30 personas que trabajan en la empresa FRAM S.A., y según las características de la investigación fue una muestra no probabilística intencional, llegando a concluir que el 83.33% de los trabajadores y funcionarios encuestados manifiestan que en la empresa se elabora el registro de códigos de identificación de los bienes en almacén, se controlan los stocks de seguridad y de ser el caso se procede hacer las reposiciones, se controlan la frecuencia de pedidos según su uso y duración, se dinamizan las actividades de atención en las áreas usuarias con eficiencia y eficacia, además de elaborar y presentar informes de gestión logística a la jefatura y realizar buena distribución de materiales y bienes en los almacenes; se identificó también que el 100% de encuestados manifiestan que se lleva a cabo actividades de fumigación y tratamiento de residuos sólidos, así mismo según los resultados obtenidos en el análisis documental se muestra que la empresa de transportes FRAM S.A realizó exitosamente el transporte de carga del periodo 2020, los mismos que suman 71 cargas transportadas, siendo entregados en su totalidad, teniendo 0 cargas extraviadas y deteriorados, lo que demuestra tener una eficiente gestión logística.

**Palabras clave:** Transporte fluvial, distribución de carga, gestión logística, distribución.

## ABSTRACT

The present investigation had as a general objective to identify how logistics management is carried out in the company FRAM S.A, city of Iquitos, period 2020, it had as a type of quantitative research of non-experimental design with a transactional design type with a simple descriptive scope; The study population was 30 people who work in the company FRAM S.A., and according to the characteristics of the investigation, it was an intentional non-probabilistic sample, concluding that 83.33% of the workers and officials surveyed state that the company prepares the registration of identification codes of the goods in the warehouse, safety stocks are controlled and, if necessary, replacements are made, the frequency of orders is controlled according to their use and duration, service activities in user areas are streamlined efficiently and effectively, in addition to preparing and presenting logistics management reports to the headquarters and carrying out a good distribution of materials and goods in the warehouses; It was also identified that 100% of the respondents state that fumigation and solid waste treatment activities are carried out, likewise, according to the results obtained in the documentary analysis, it is shown that the transport company FRAM S.A successfully carried out the cargo transport of the period 2020, the same ones that add up to 71 transported loads, being delivered in their entirety, having 0 lost and damaged loads, which demonstrates having an efficient logistics management.

**Keywords:** River transport, cargo distribution, logistics management, distribution.

## INTRODUCCIÓN

Se dice que la gestión logística es el flujo que se realiza para organizar una operación desde el inicio y el final, con el fin de satisfacer las necesidades de los clientes y el logro de los objetivos en la organización.

(Golroudbary & Awan, 2019) En el artículo se destaca que una de las responsabilidades clave de la gestión logística es proteger y asegurar la eficiencia de los procesos operativos. Esto implica prever y anticipar posibles eventos que podrían interrumpir el funcionamiento normal y causar impactos negativos en el sistema de entrega de una empresa (pág. 3).

Por otro lado (Benmohamed, Klibi, Labarthe, & Deschamps., 2017) explica que los proveedores de servicios y los gerentes de logística se enfrentan a desafíos al distribuir bienes en áreas urbanas. En busca de una solución para lograr un transporte más sostenible, se sugiere adoptar un enfoque integral que considere aspectos como el tiempo y la cobertura de múltiples áreas. (p.12)

La gestión logística de las empresas de transporte no necesariamente es lo mismo de aquellas empresas que se dedican a otro rubro, ya que las de transporte tienen que establecer formas de transporte, precios en base a las rutas, además de otras variables que tienen que determinar para prestar el servicio oportuno, con precios accesibles y brindando la garantía requerida.

El transporte es un elemento o pieza fundamental en la cadena de suministro y en particular del proceso logístico, la logística de transporte es

de gran relevancia debido a que influye directamente en la eficacia de una empresa, garantizando la entrega oportuna y adecuada de los productos al consumidor final, en la actualidad las empresas de transporte se consideran piezas fundamentales para el desarrollo de las actividades de una empresa, independiente al rubro que se dedica.

En la presente investigación se analizará la gestión logística de la empresa FRAM S.A dedicada al servicio de flete fluvial y flete de transporte terrestre; transporte de balones de gas llenos y vacíos de diferentes presentaciones tales como de 5 kg, 10 kg, 15 kg y 45 kg, el mismo que cuenta con 5 motonaves de nombre: M/F DON NICO, M/F SANTIAGO, M/F ALDINA, M/F EXPLORER IV Y E/F CAJARU.

En la actualidad la empresa presenta deficiencias en cuanto a la gestión logística, puntualizando inconvenientes en los procedimientos establecidos para realizar las diferentes tareas por parte del personal, revisaremos el sistema de codificación para el almacenamiento de bienes utilizados dentro de la empresa, entre otros, por tal motivo con la presente investigación se pretende identificar las falencias y diseñar propuestas de mejora para el beneficio de la empresa.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Antecedentes**

En el 2019, realizó una investigación que tuvo como objetivo principal establecer la conexión entre el análisis de la gestión y el sistema de distribución en la empresa Consorcio Nex Perú SAC en la Victoria durante el año 2019. Para lograrlo, se obtuvo el método científico y se empleó una metodología aplicada de tipo descriptivo correlacional. Se apoyó un diseño de investigación no experimental de tipo transversal, con un enfoque cuantitativo. La muestra consistió en todos los trabajadores de la empresa, y se aplicó una encuesta compuesta por 40 preguntas con escala de Likert, la información recolectada fue procesada utilizando el programa estadístico SPSS, y se obtuvo un coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.873, lo que indica un alto nivel de confiabilidad en los resultados. Se encontró un nivel de significancia de 0.000 (bilateral) y un grado de coincidencia Rho de Spearman de 0.704, lo cual llevó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. En conclusión, se encontró una relación entre el análisis de la gestión logística y el sistema de distribución de la empresa Consorcio Nex Perú SAC en La Victoria el año 2019. (Hurtado, 2019)

En el 2019, realizó un estudio que tuvo como objetivo mejorar los plazos de entrega en los proyectos de la empresa. Los objetivos específicos son: evaluar la situación actual del proceso logístico de la empresa, proponer mejoras en dicho proceso y realizar un análisis costo-beneficio de las mejoras propuestas. Se sugiere reorganizar las funciones relacionadas con

las actividades logísticas para evitar la duplicidad de tareas y permitir a los colaboradores, comprender claramente sus responsabilidades. También se busca mejorar la adquisición, almacenamiento y distribución de productos, así como la planificación mediante la optimización de procedimientos y formatos. Se ha identificado que el incumplimiento de plazos y la distribución ineficiente de la carga son causados por deficiencias en el sistema logístico, donde no existe una planificación adecuada. además, se detecta un bajo uso de tecnologías de la información que no se aprovecha completamente. El registro de ingresos y salidas de materiales del almacén no se actualiza en tiempo real, lo que provoca problemas de inventario. Para mejorar el sistema logístico, se propone redistribuir las responsabilidades en el área logística para garantizar un trabajo ordenado y evitar la duplicación de funciones. La implementación de flujogramas mejorados y nuevos formatos en el sistema logístico facilitará un trabajo más sistemático. Se sugiere utilizar una clasificación ABC y nuevos formatos para el registro de ingreso y salida de materiales, lo cual ayudará a controlar el flujo en el almacén. Además, se recomienda implementar un proceso de homologación de proveedores para mejorar la planificación de la empresa. (Montero, 2019)

En el 2018, se desarrolló una investigación que tuvo por principal finalidad proponer un modelo de gestión logística para la empresa Ferretería Ruiz SAC con el fin de reducir los costos logísticos. Para ello, se seleccionó el Modelo SCOR. En primer lugar, se llevó a cabo un análisis de la situación actual de la gestión logística, mediante una encuesta realizada a los 11 empleados de la empresa. Además, se realizaron entrevistas al gerente general, al encargado de logística, a los almaceneros ya los choferes.

También se utilizaron fichas de observación para recopilar datos. Como resultado de esto, se identificaron las deficiencias en la gestión logística, las cuales generaron costos logísticos adicionales, finalmente, se presentó la implementación de un modelo SCOR (modelo de referencia de la cadena de suministro) que ayudaría a la empresa a reducir sus costos logísticos y, en consecuencia, mejorar su productividad y competitividad. Se utilizaron métodos deductivos para determinar el modelo adecuado a implementar, ya que los encuestados y entrevistados señalaron deficiencias en la gestión logística, como pérdida frecuente de productos, productos defectuosos, pérdidas de tiempo y retrasos en la entrega de pedidos a los clientes, como conclusión, se extenderá que la gestión en Ferretería Ruiz SAC no es adecuada debido a la falta de procesos estandarizados, la existencia de factores que generan costos logísticos innecesarios y la comunicación deficiente entre logística, almacén, ventas y distribución. Además, se demostró que no se proporciona información precisa a los trabajadores y que desconocen los objetivos estratégicos de la empresa. Los empleados creen que la empresa pierde clientes debido a los retrasos en la entrega de pedidos y la falta de variedad de productos. (Faichin, 2018).

## **1.2. Bases Teóricas**

### **Gestión Logística**

#### **Orígenes de la logística**

Para (Mora, 2016.) el término logística tiene su origen en el ámbito militar, donde se refiere a la gestión de adquisición y suministro de equipos y materiales necesarios para cumplir una misión. En la actualidad, su uso se ha extendido y se ha vuelto cada vez más común. Un ejemplo significativo de ello son las empresas multinacionales que se encargan del abastecimiento de materiales, la producción y la distribución de sus productos en diferentes países.

#### **Definición de Logística**

Para (Lopez, 2010) La función de la logística es analizar las demandas de los clientes y proveerles de manera eficiente, económica y oportuna con los productos y cantidades requeridas, en el lugar adecuado.

### **Gestión Logística**

La gestión logística implica la organización y el cumplimiento de la etapa de la cadena de suministro que se ocupa de entregar los productos a los clientes según los términos establecidos. (IEP, s.f.)

La organización y ejecución de una operación es un procedimiento minucioso que abarca desde el inicio hasta el final, con el propósito de satisfacer tanto las expectativas de los clientes como de la organización. Se trata de un flujo de trabajo exhaustivo que se lleva a cabo para lograr estos objetivos (UCSP, s.f.)

Una manera simple de analizar la logística, tal como se menciona en el libro *The Handbook of Technology Management* (El Manual de gestión en tecnología), consiste en asegurarse de tener el producto correcto, en la cantidad correcta, en el momento y lugar adecuado, al precio correcto y en las condiciones adecuadas para el cliente apropiado.

La gestión logística se encarga de la coordinación y administración de diversos recursos, que pueden abarcar desde objetos físicos hasta alimentos u otros productos consumibles. En este sentido, su objetivo principal es integrar eficientemente el flujo de información y utilizar herramientas de gestión para manejar tareas como la manipulación de materiales, la producción de embalaje, el control de inventario, el transporte, el almacenamiento, la seguridad y otros aspectos relacionados (UCSP, s.f.)

### **Tipos de gestión logística**

Para (UCSP, s.f.) identifica como tipos de gestión logística a:

- **Gestión de suministros y logística.** Implica la organización, adquisición y avería de los materiales necesarios en un momento y lugar específico para llevar a cabo una tarea determinada, lo

cual incluye tanto el transporte de dichos materiales como la provisión de un espacio de almacenamiento adecuado para ellos.

- **Distribución y movimiento de materiales.** Los materiales son trasladados hacia su destino requerido, y los desafíos en este tipo de gestión involucran la movilización de los materiales, incluyendo las tareas de carga, descarga y transporte, así como llevar a cabo un seguimiento de los inventarios y su tiro. Esta gestión controla el flujo de suministros desde un almacén central hacia las tiendas que los venden al público en general.
- **Logística y gestión de la producción.** La gestión logística se encarga de coordinar las fases de ensamblaje de los suministros distribuidos en un producto, es decir, organiza lo necesario para la fabricación o montaje de algo. Esto implica almacenar los materiales en el momento oportuno para su utilización en la producción del producto. Esta actividad se engloba dentro del ámbito de la gestión de la cadena de suministro.
- **Logística inversa y devolución de productos.** Trata sobre gestión de recuperación de los materiales y suministros de la producción.

### **Etapas de la gestión logística**

Para (EIP, s.f.) La gestión logística actúa como un vínculo entre la producción y el mercado, conectando ambos en el proceso de la cadena de

suministro. Durante todas las etapas de este proceso, se aplican técnicas de organización y gestión logística para garantizar una operación eficiente y fluida.

- **Inventario.** Se administran tanto las llegadas como las salidas de productos para mantener constantemente un conocimiento exacto de la cantidad de inventario disponible.
- **Almacenamiento.** Esta fase es crucial debido a que la demanda rara vez coincide con la producción, además de que las empresas suelen contar con un inventario de productos para poder satisfacer los momentos de mayor demanda.
- **Ventas.** Incluye todas las salidas del almacén debido a la compra de un producto, ya sea por parte de terceros, como tiendas o supermercados, o directamente por los usuarios, como ocurre en el caso de los comercios electrónicos.
- **Transporte y distribución.** Una vez que se ha gestionado la transacción de compraventa, se pasa a la etapa de transporte y distribución, que puede llevarse a cabo por vía terrestre, marítima o aérea.
- **Servicio al cliente.** Esta etapa es de suma importancia en la logística, ya que abarca gran parte de todo el proceso. Se inicia desde que el usuario realiza un pedido, momento en que se activa

todo el sistema para llevar a cabo la distribución y entrega del mismo.

### **Objetivos de una gestión logística**

Para (EIP, s.f.) los objetivos que persigue la gestión logística son:

- Disminución de costes.
- Aumento de competitividad.
- Calidad en todos los procesos.

### **Transporte, almacenamiento y control de inventario**

- a) El transporte implica la gestión y planificación de cómo se transportarán, almacenarán y controlarán las mercancías o personas desde el punto de producción hasta el almacén.
- b) El almacenamiento se encarga de la custodia de todas las mercancías, asegurando que los productos se conserven en condiciones adecuadas que garanticen su durabilidad desde su llegada al almacén hasta su entrega al comprador. Esto implica mantener condiciones específicas como temperatura, iluminación, humedad, entre otros.
- c) El inventario consiste en el análisis y cálculo realizado para determinar la existencia de los productos que se deben tener en stock. Para este propósito, se pueden utilizar diversas metodologías.

### 1.3. Definición de términos básicos

- **Aprovisionamiento.** Tomando en cuenta verdaderamente esta tarea junto con una extensión de la función de compras, la cual se encarga de elegir proveedores y gestionar las relaciones con ellos, esto tendrá un impacto significativo en la función de aprovisionamiento. En última instancia, esta función es responsable de los flujos de entrada de productos. (Glosario, s.f.)
- **Canal de Distribución.** Vía por la cual los productos se trasladan desde su lugar de origen hasta los consumidores. Se trata de conjuntos de personas y empresas encargadas de dirigir el flujo de productos hacia los consumidores. (Glosario, s.f.)
- **Código de Artículo.** Combinación alfanumérica que identifica de manera única un artículo específico. Esta identificación es inherente al artículo y lo distingue de cualquier otro. (Glosario, s.f.)
- **Contenedor.** Un vehículo de carga con una capacidad interior de al menos un metro cúbico, diseñado para permitir un uso repetido sin dañar la carga al cambiar de un modo de transporte a otro. Es fácil de manejar, llenar y vaciar. (Glosario, s.f.)
- **Coste de Adquisición.** Se refiere al costo de comprar productos, el cual puede depender de la cantidad o unidades adquiridas. Es común que el vendedor ofrezca descuentos por volumen, pero

también pueden existir oportunidades de compra en lotes económicos que deben tenerse en cuenta. (Glosario, s.f.)

- Destinatario. La persona designada para recibir mercancías de acuerdo con lo establecido en el contrato correspondiente. (Glosario, s.f.)
- Entrada O Recepción. Documento llevado a cabo por un cliente y su proveedor que establece la concordancia entre un encargo y la entrega correspondiente. (Glosario, s.f.)
- Flete. Costo del servicio de transporte que implica una evaluación que combina factores como la distancia del viaje y las características de la carga, como su peso, volumen, valor y riesgos asociados. (Glosario, s.f.)
- Gestión de Almacén. La administración de almacenes se refiere a todo lo relacionado con los movimientos físicos de los productos dentro del almacén, incluyendo la extracción de almacenamiento físico de almacenamiento y la preparación de pedidos, etc (Glosario, s.f.)
- Gestión Logística. Se refiere al conjunto de acciones y estrategias que se llevan a cabo para organizar y gestionar de manera efectiva y rentable el movimiento y la gestión de la materia prima, los productos en proceso y los productos terminados, junto con la información relacionada. (Glosario, s.f.)

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Formulación de la Hipótesis**

#### **2.1.1. Hipótesis General**

La gestión logística en la empresa FRAM S.A de la ciudad de Iquitos es eficiente.

#### **2.1.2. Hipótesis Especifico.**

- La gestión de planificación de carga en la empresa la empresa FRAM S.A, es eficiente.
- La gestión de aprovisionamiento en la empresa FRAM S.A es eficiente.

### **2.2. Variables y su operacionalización**

**Variable dependiente (x):** Gestión Logística.

## Operacionalización de la variable

Variable	Definición	Tipo por su naturaleza	Indicadores	Escala de medición	Categoría	Valores de la categoría	Medio de verificación
<b>Dependiente (X) Gestión logística</b>	Se refiere al conjunto de acciones y estrategias que se llevan a cabo para organizar y gestionar de manera efectiva y rentable el movimiento y la gestión de la materia prima, los productos en proceso y los productos terminados, junto con la información relacionada (Glosario, s.f.)	Cuantitativa	Planificación.  Aprovisionamiento.  Distribución  Servicio al cliente	Ordinal	Eficiente  Deficiente	50 - 100  0-49	Fichas de observación y encuesta

## **CAPÍTULO III: METODOLOGIA**

### **3.1. Tipo y diseño**

El enfoque de la investigación será cuantitativo y se utilizará el método de investigación aplicado para abordar las preguntas relacionadas con la gestión logística en la empresa FRAM SA.

#### **- Diseño de investigación**

En esta investigación, se empleó un diseño de investigación no experimental, donde se observarán los fenómenos en su entorno natural sin manipular deliberadamente las variables. Posteriormente, se realizará un análisis de los datos obtenidos” (Hernández et al.,2003)

El alcance de la investigación es de alcance descriptivo simple, que consiste en presentar y describir la realidad de la gestión logística en la empresa FRAM SA.

#### **- Tipo de diseño de investigación**

La investigación se llevó a cabo utilizando un diseño transaccional, donde se recopilaron datos en un solo momento, con un alcance descriptivo simple. “Los estudios descriptivos se centran en identificar y describir las características significativas de personas, grupos, comunidades u otros fenómenos sometidos a análisis.” (Dankhe, 1989)

### **3.2. Diseño Muestral**

#### **Población**

Estuvo conformada por 30 personas que trabajan en la empresa FRAM S.A.; según (Hernández, et al 2014) es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de edificaciones” (pág. 174).

#### **Muestra.**

Según las características de la investigación es una muestra no probabilística intencional; es decir igual a la población (30 trabajadores) y en los registros de adquisiciones, proveedores y clientes.

### **3.3. Procedimientos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Se utilizará la siguiente técnica:

- Análisis de documentos porque a través de esta técnica se obtendrá información escrita, que comprende a los registros de adquisiciones, proveedores y clientes.
- Entrevista con preguntas abiertas y cerradas aplicadas a los funcionarios y/o trabajadores de la empresa FRAM S.A.

## **Instrumentos.**

- Se utilizará la guía de análisis de documentos, instrumento que permite captar información valorativa sobre los registros de adquisiciones, proveedores y clientes de la empresa FRAM S.A.
- Para la encuesta se realizará un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas.

### **3.4. Procesamiento y análisis de datos**

La recolección de datos se realizará de la siguiente manera:

- Carta remitida al gerente de la empresa FRAM S.A, solicitando autorización para acceder a los registros de adquisiciones, proveedores y clientes de la empresa.
- Con la autorización, se procederá a revisar la información que comprenden todos los registros de adquisiciones, proveedores y clientes de la empresa.
- Se procederá a llenar las fichas de observación (cuadros vacíos) para recolectar información útil que ayudará para el análisis de la información.
- La recolección de datos tendrá una duración de aproximadamente de 30 días, periodo en el cual se eliminarán registros y datos

existentes para quedarse con los valores de interés para la investigación.

- Una vez terminada la recolección de datos se procederá a la confección de la base de datos para el análisis estadístico respectivo.

### **Análisis de Datos.**

- La información recolectada será procesada en una hoja de cálculo Excel.
- Se procederá a realizar el análisis de los datos de forma pormenorizada en el periodo de estudio.
- Para finalizar se elaborarán cuadros y gráficos necesarios para presentar la información sistematizada de las variables en estudio.
- Finalmente se procederá a la elaboración del informe final de la tesis, para su respectiva sustentación.

### **3.5. Aspectos éticos**

En el transcurso de la investigación se consideró aspectos como el respeto hacia la institución y las personas involucradas, el reconocimiento de la autoría, el cumplimiento de las normas APA, así como la confidencialidad de la información. Es importante destacar que toda la información obtenida en esta investigación será utilizada exclusivamente con fines académicos.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados de la encuesta

**Variable: Gestión Logística**

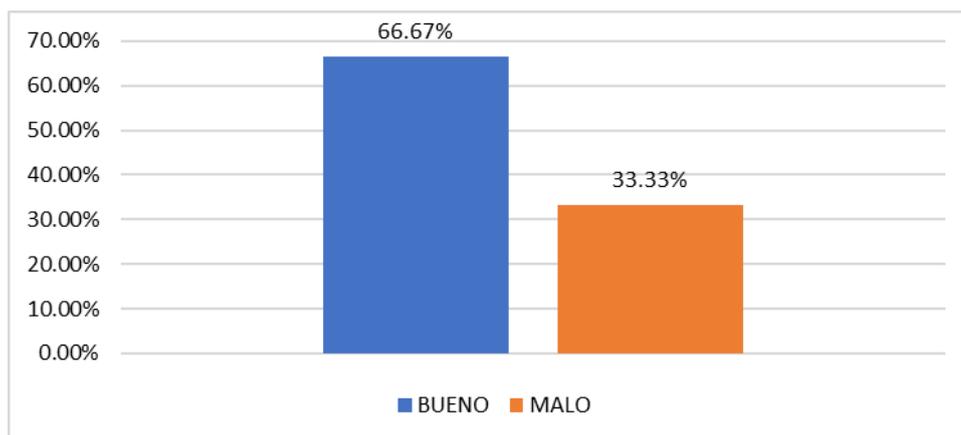
**Dimensión: Planificación**

**Tabla 1: Medios para el transporte de carga**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	20	66.67%
MALO	10	33.33%
TOTAL	30	100.00%

¿Cómo considera el medio que utiliza para transportar la carga?

**Gráfico 1: Medios para el transporte de carga**



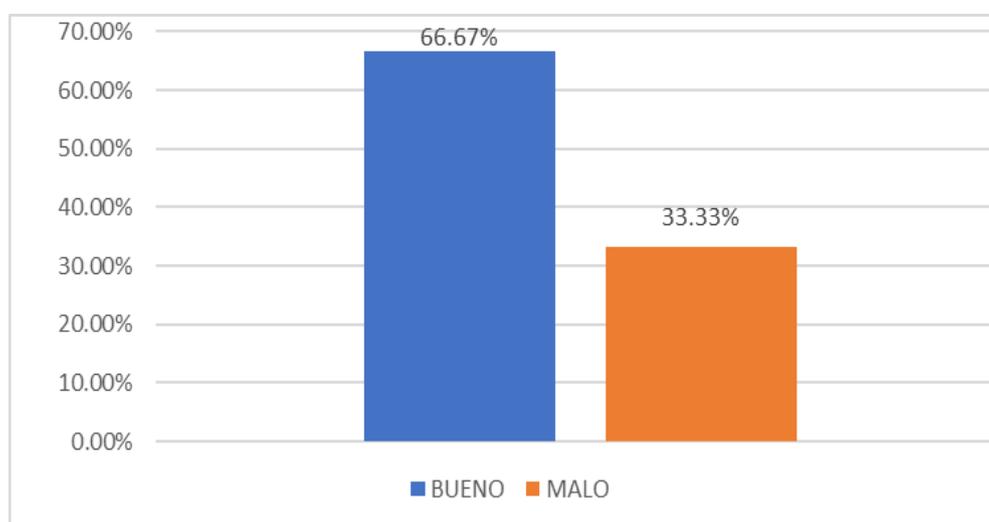
En la tabla y gráfico N° 01, el 66,67% de los encuestados manifiestan que el medio que utiliza la empresa para transportar la carga es bueno y el 33,33% manifiesta que no, por lo que la planificación en la empresa es aceptable.

**Tabla 2: Relación de los proveedores y la demanda de transporte**

¿Cómo considera la relación con los proveedores y la demanda del transporte?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	20	66.67%
MALO	10	33.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 2: Relación de los proveedores y la demanda de transporte**



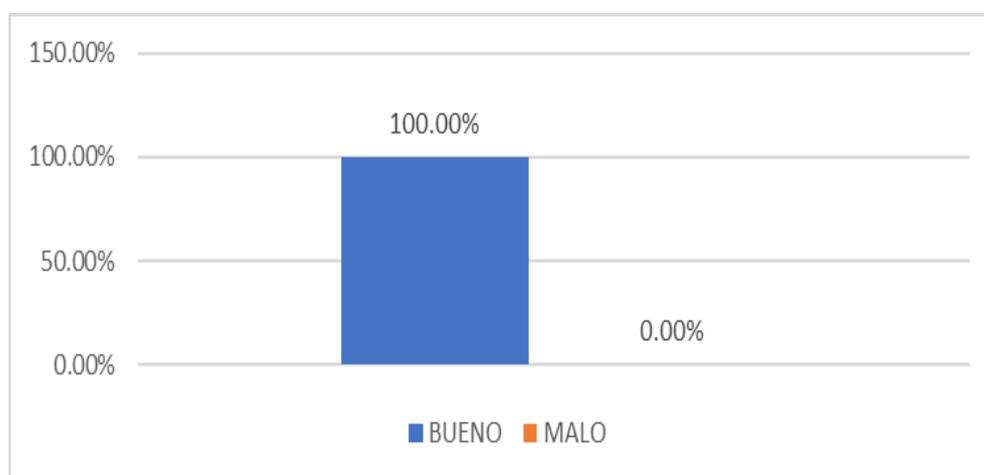
En la tabla y gráfico N° 02, el 66.67% de encuestados manifiestan que la relación de los proveedores y la demanda del transporte es buena, y el 33.33% que es mala, lo que demuestra que la gestión de planificación en empresa está siendo aceptable.

**Tabla 3: Cartera de clientes que utilizan el servicio de FRAM SA**

¿Cómo considera la cartera de clientes que usan el servicio de FRAM SA?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	30	100.00%
MALO	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 3: Cartera de clientes que utilizan el servicio de FRAM SA**



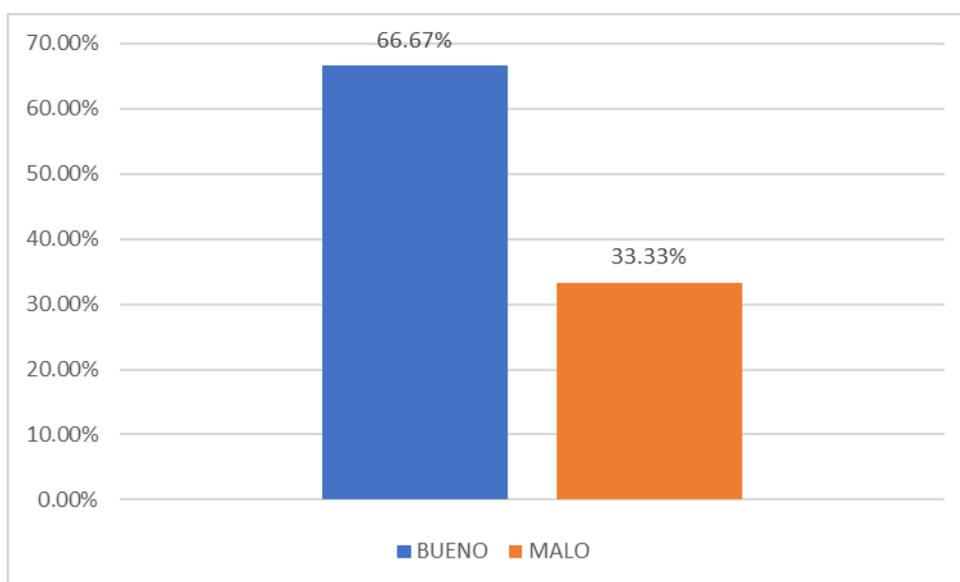
En la tabla y gráfico N° 03, el 100% de encuestados manifiestan que la cartera de clientes que utilizan los servicios de la empresa FRAM SA es buena, lo que demuestra que la gestión de planificación es óptima.

**Tabla 4: Precios para transporte de carga**

¿Cómo considera los precios para el transporte de carga?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	20	66.67%
MALO	10	33.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 4: Precios para transporte de carga**



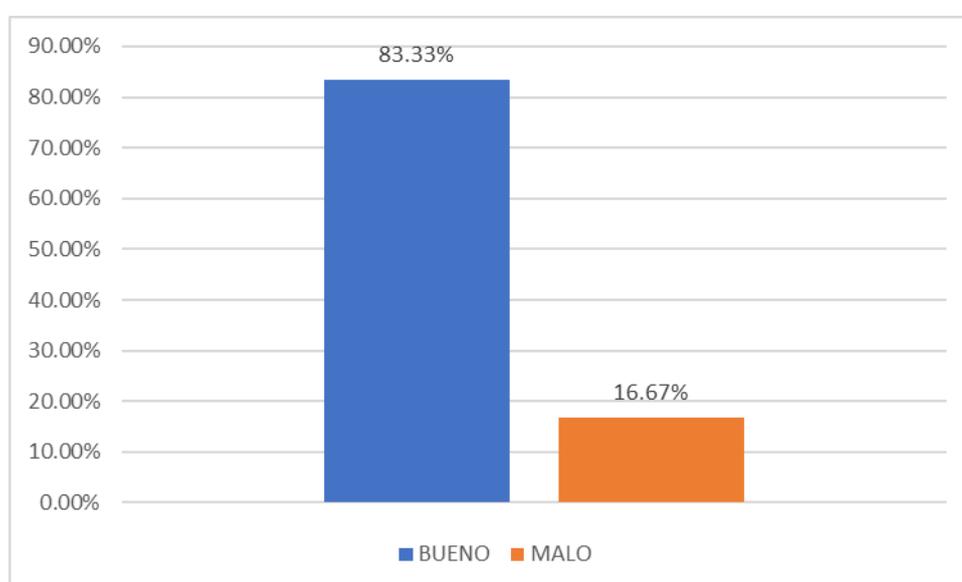
En la tabla y gráfico N° 04, el 66,67% de encuestados manifiestan que el precio para el transporte de carga es bueno, mientras que el 33.33% indica que es malo, por lo que se considera que la planificación al respecto se encuentra dentro de lo aceptable.

**Tabla 5: Se considera el uso de rutas para el transporte de carga**

¿Cómo considera el uso de rutas para el transporte de carga?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	25	83.33%
MALO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 5: Se considera el uso de rutas para el transporte de carga**



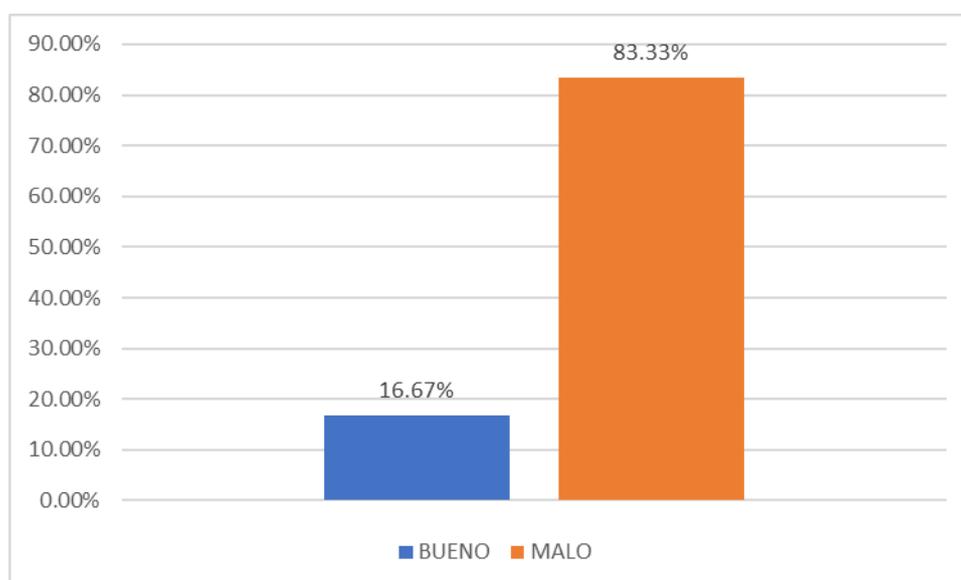
En la tabla y gráfico N° 05, el 83.33% de encuestados manifiesta que el uso de rutas para el transporte de carga es bueno, y el 16.67% indica que es malo, lo que demuestra que la gestión de planificación en empresa está siendo aceptable.

**Tabla 6: El acopio de la carga para el transporte es en forma periódica**

¿Cómo considera el acopio de la carga para transportar en forma periódica?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	5	16.67%
MALO	25	83.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 6: El acopio de la carga para el transporte es en forma periódica**



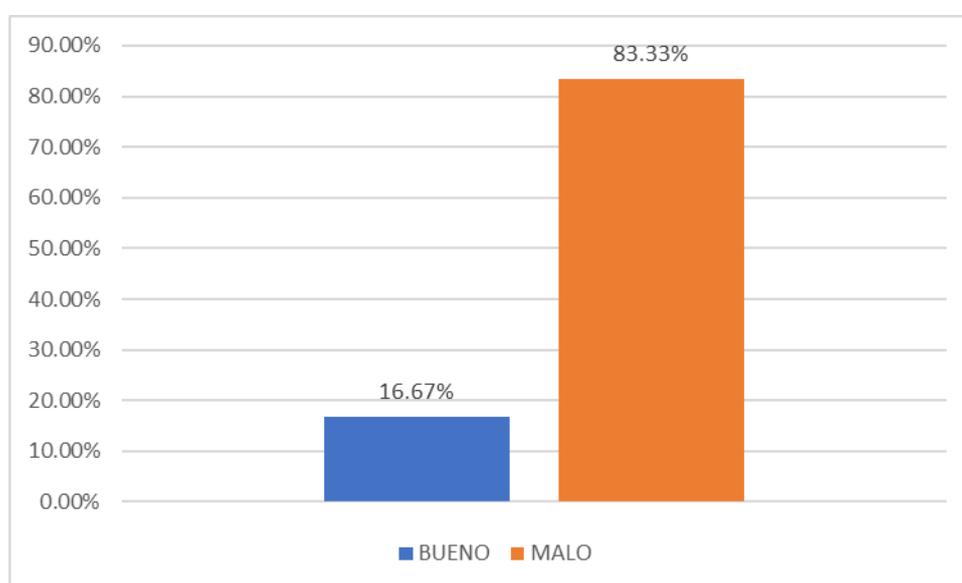
En la tabla y gráfico N° 06, el 16.67% de encuestados manifiesta que considera el acopio de la carga para transportar en forma periódica bueno, y el 83.33% indica que es malo, lo que demuestra que la gestión del aprovisionamiento es mala.

**Tabla 7: Se considera el flujo de entrada y salida de la carga**

¿Cómo considera el flujo de entrada y salida de carga?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	5	16.67%
MALO	25	83.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 7: Se considera el flujo de entrada y salida de la carga**



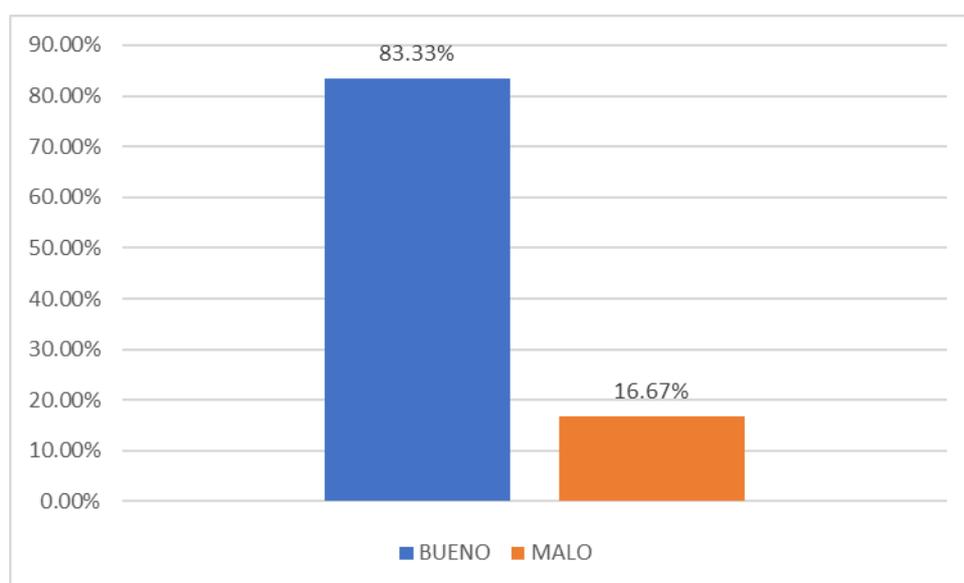
En la tabla y gráfico N° 07, se aprecia que el 16.67% de encuestados manifiesta que el flujo de entrada y salida de carga es bueno, y el 83.33% indica que es malo, lo que demuestra que la gestión del aprovisionamiento es mala mayoritariamente.

**Tabla 8: El control de calidad del estado de la mercadería**

¿Cómo calificaría la acción de Control de calidad del estado de la mercadería?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	25	83.33%
MALO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 8: El control de calidad del estado de la mercadería**



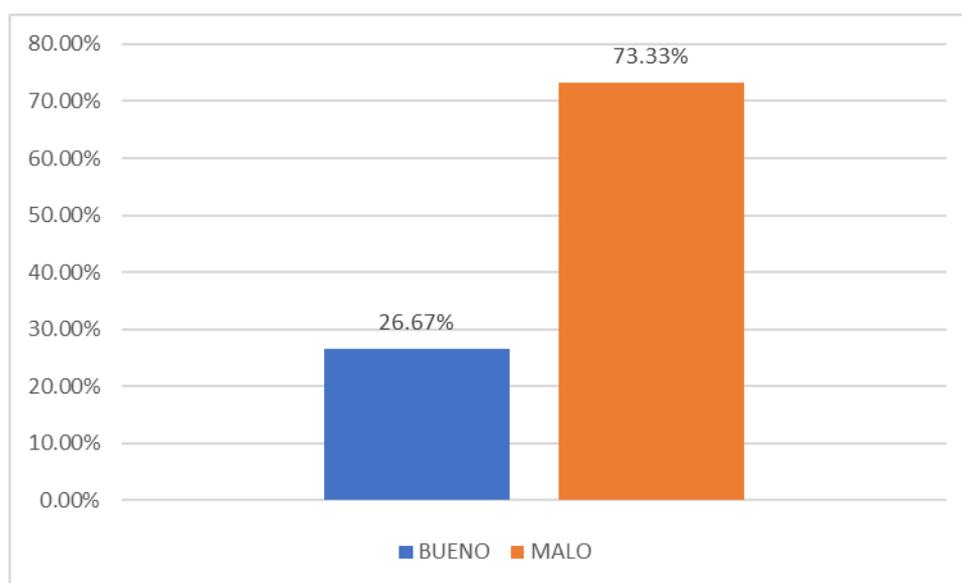
En la tabla y gráfico N° 08, se aprecia que el 83.33% de encuestados manifiesta que calificaría la acción de Control de calidad del estado de la mercadería como bueno, y el 16.67% indica que es malo, lo que demuestra que la gestión del aprovisionamiento es aceptable.

**Tabla 9: El registro de recepción de paquetes**

¿Cómo califica el registro de recepción de paquetes?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	8	26.67%
MALO	22	73.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 9: El registro de recepción de paquetes**



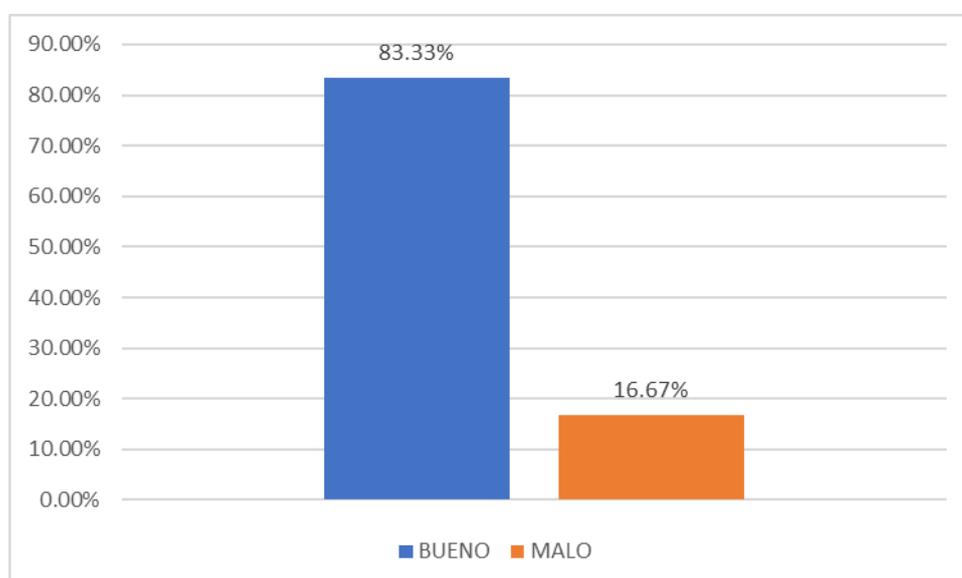
En la tabla y gráfico N° 09, se aprecia que el 26.67% de encuestados manifiesta que califica el registro de recepción de paquetes como bueno, y el 73.33% indica que es malo, lo que demuestra que la gestión del aprovisionamiento al respecto es poco aceptable.

**Tabla 10: Calificación al recojo y entrega de la mercadería**

¿Cómo considera el recojo y entrega de la mercadería?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	25	83.33%
MALO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 10: Calificación al recojo y entrega de mercaderías**



En la tabla y gráfico N° 10, se aprecia que el 83.33% de encuestados considera el recojo y entrega de mercadería como bueno, y el 16.67% indica que es malo, lo que demuestra que la distribución de la carga es aceptable.

**Tabla 11: Califica el tiempo para la distribución de los productos**

¿Cómo califica el tiempo para la distribución de los productos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	15	50.00%
MALO	15	50.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 11: Califica el tiempo de distribución de los productos**



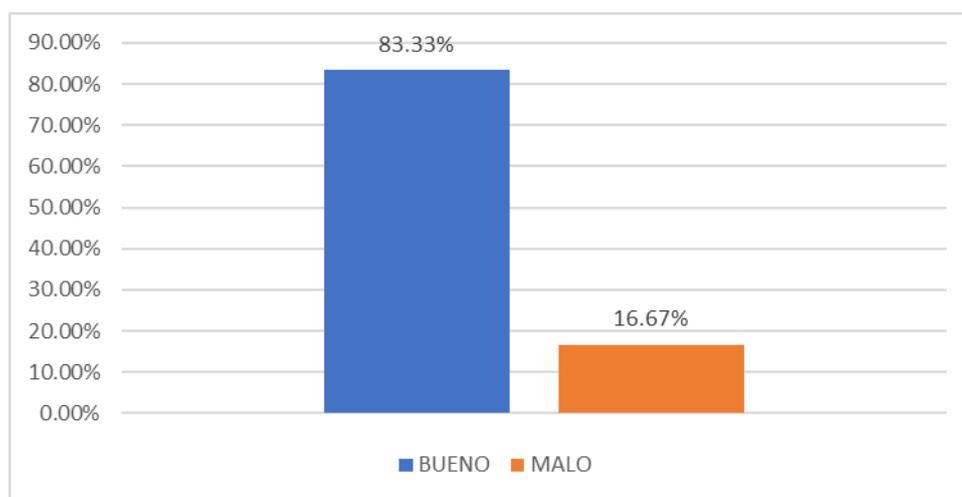
En la tabla y gráfico N° 11, se aprecia que el 50% de encuestados califica el tiempo para la distribución de los productos como bueno, y el 50% indica que es malo, lo que demuestra que la distribución de la carga es aceptable.

**Tabla 12: Calificación de la manipulación de los paquetes al momento del envío.**

¿Cómo califica la manipulación de los paquetes al momento del envío?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	25	83.33%
MALO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 12: Calificación de la manipulación de los paquetes al momento del envío.**



En la tabla y gráfico N° 12, se aprecia que el 83.33% de encuestados califica la manipulación de los paquetes al momento del envío como bueno, y el 16.67% indica que es malo, lo que demuestra que la distribución de la carga es buena.

**Tabla 13: Verificación del estado de los paquetes**

¿Cómo califica la verificación del estado de los paquetes?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	15	50.00%
MALO	15	50.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 13: Verificación del estado de los paquetes**



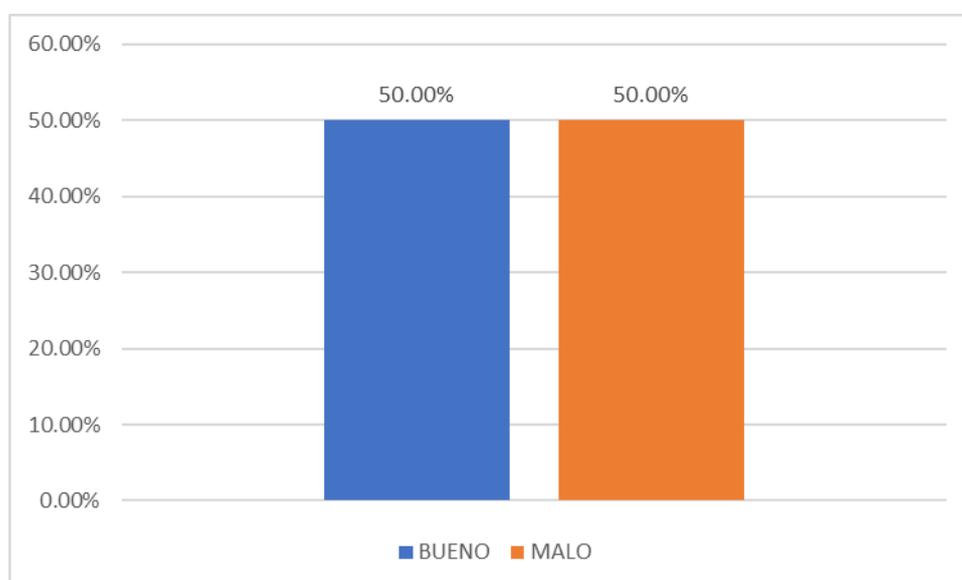
En la tabla y gráfico N° 13, se aprecia que el 50% de encuestados califica la verificación del estado de los paquetes como bueno, y el 50% indica que es malo, lo que demuestra que la distribución de la carga es buena.

**Tabla 14: Rotación de los productos**

¿Cómo considera la rotación de los productos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>BUENO</b>	15	50.00%
<b>MALO</b>	15	50.00%
<b>TOTAL</b>	30	100.00%

**Gráfico 14: Rotación de los productos**



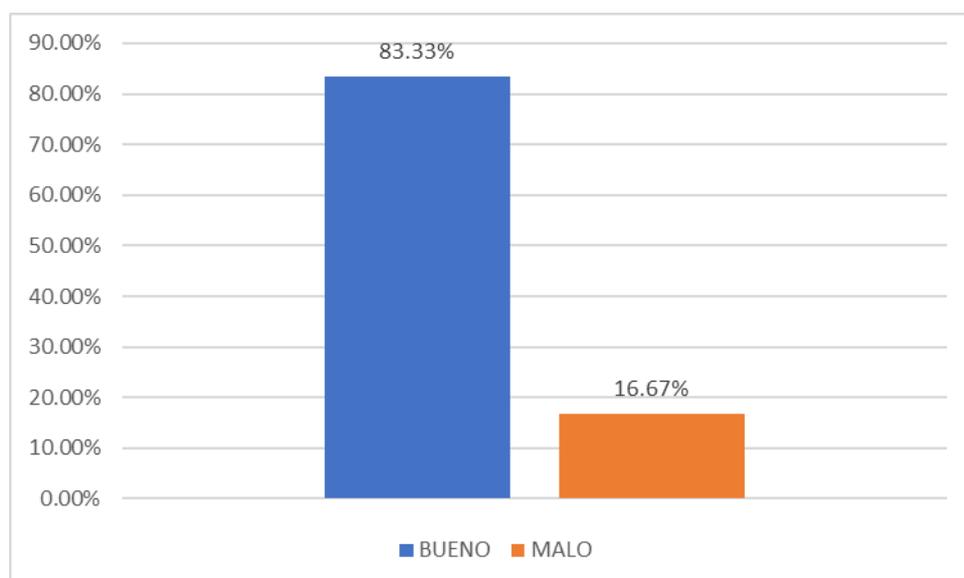
En la tabla y gráfico N° 14, se aprecia que el 50% de encuestados considera la rotación de los productos como bueno, y el 50% indica que es malo, lo que demuestra que la distribución de la carga es buena.

**Tabla 15: Calificación de las acciones de fidelización de los clientes**

¿Cómo califica las acciones de fidelización de los clientes?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	25	83.33%
MALO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 15: Calificación de las acciones de fidelización de los clientes**



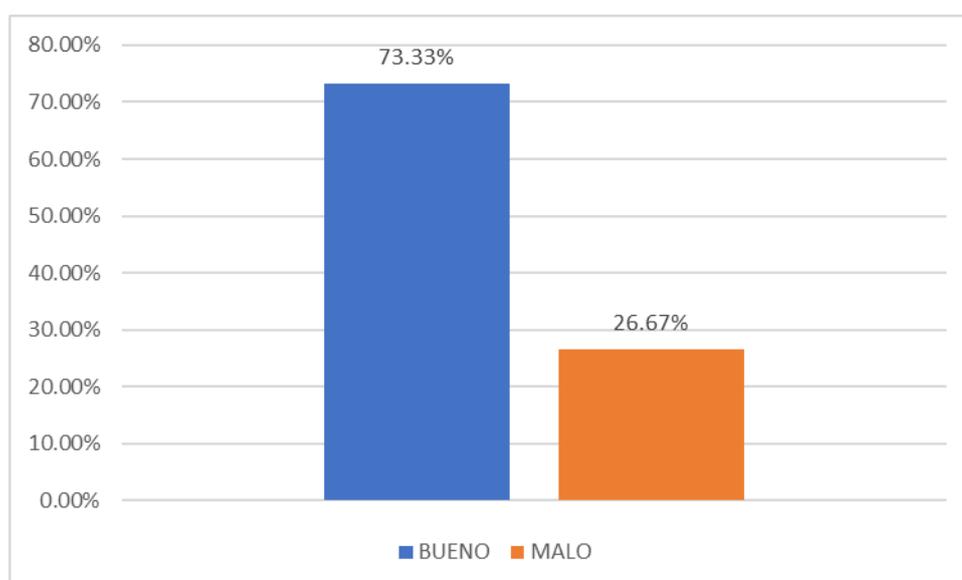
En la tabla y gráfico N° 15, se aprecia que el 83.36% de encuestados califica las acciones de fidelización de los clientes como bueno, y el 16.67% indica que es malo, lo que demuestra que el servicio al cliente es prioritario.

**Tabla 16: Tiempo de entrega de la mercadería**

¿Cómo considera el tiempo de entrega de la mercadería?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
<b>BUENO</b>	22	73.33%
<b>MALO</b>	8	26.67%
<b>TOTAL</b>	30	100.00%

**Gráfico 16: Tiempo de entrega de la mercadería**



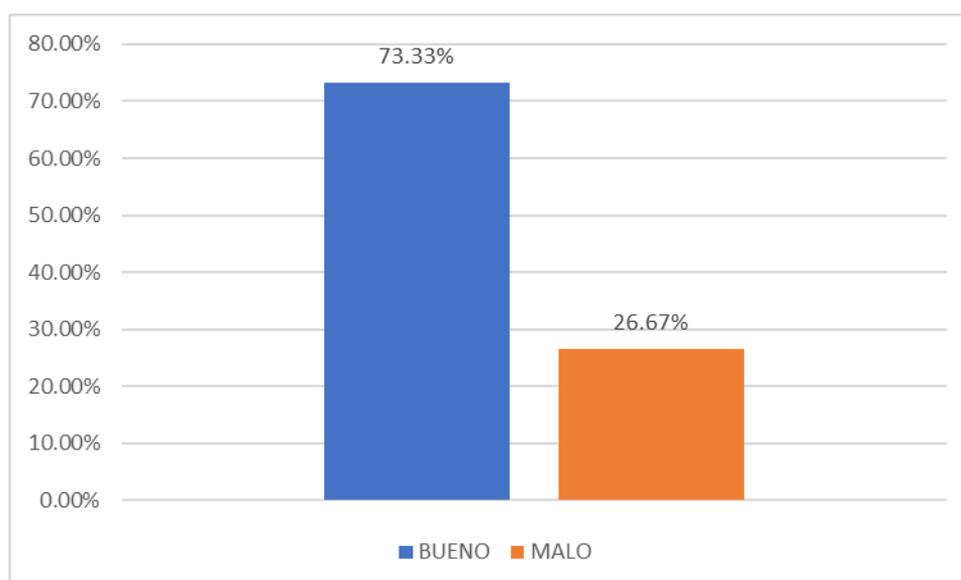
En la tabla y gráfico N° 16, se aprecia que el 73.33% de encuestados considere el tiempo de entrega de la mercadería como bueno, y el 26.67% indica que es malo, lo que demuestra que el cliente recibe un buen servicio.

**Tabla 17: Calidad del servicio que brinda la empresa**

¿Cómo califica la calidad de servicio que brinda la empresa?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
BUENO	22	73.33%
MALO	8	26.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 17: Calidad del servicio que brinda la empresa**



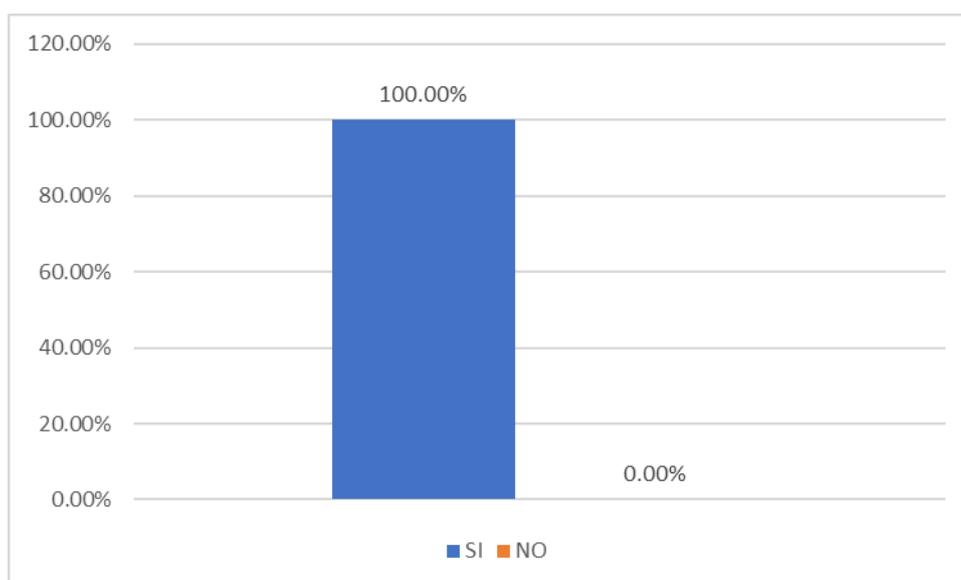
En la tabla y gráfico N° 17, se aprecia que el 73.33% de encuestados califica la calidad de servicio que brinda la empresa como buena, y el 26.67% indica que es mala, lo que demuestra que hay preocupación por el servicio al cliente.

**Tabla 18: Recepción formal de la carga a transportar**

¿Se recepciona formalmente la carga a transportar?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 18: Recepción formal de la carga a transportar**



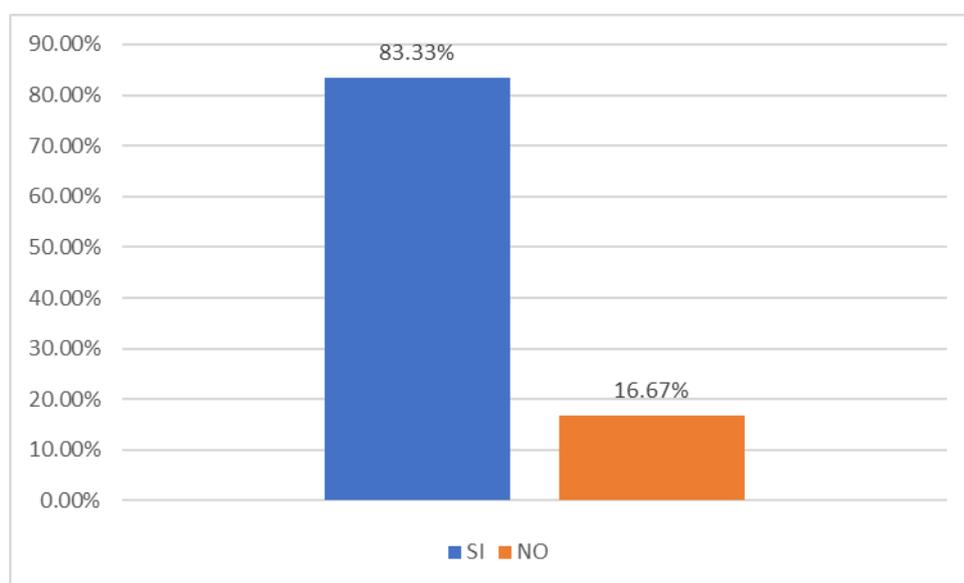
En la tabla y gráfico N° 18, se aprecia que el 100% de encuestados considera que se recepciona formalmente la carga a transportar, lo que demuestra que el transporte es bueno.

**Tabla 19: Se verifican las características de la carga recepcionados para el transporte.**

¿Se verifican características de la carga recepcionada para el transporte?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 19: Se verifican las características de la carga recepcionados para el transporte.**



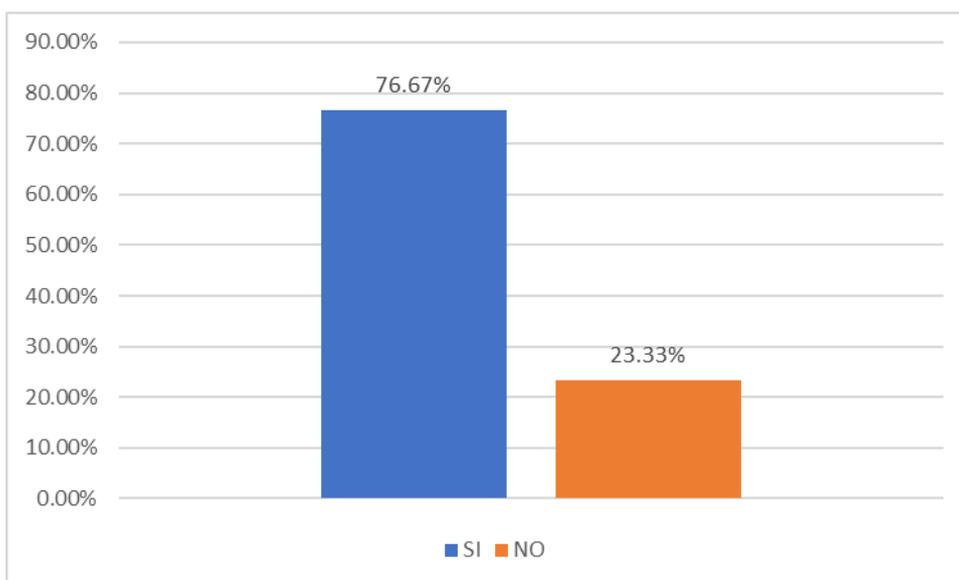
En la tabla y gráfico N° 19, se aprecia que el 83.33% de encuestados indica que, Si se verifican las características de la carga recepcionados para el transporte, y el 16.67% indica que no, lo que demuestra que el transporte es bueno.

**Tabla 20: Se verifican las especificaciones técnicas de la carga que se transportará.**

¿Se verifican las especificaciones técnicas de la carga que se transportará?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67%
NO	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 20: Se verifican las especificaciones técnicas de la carga que se transportará.**



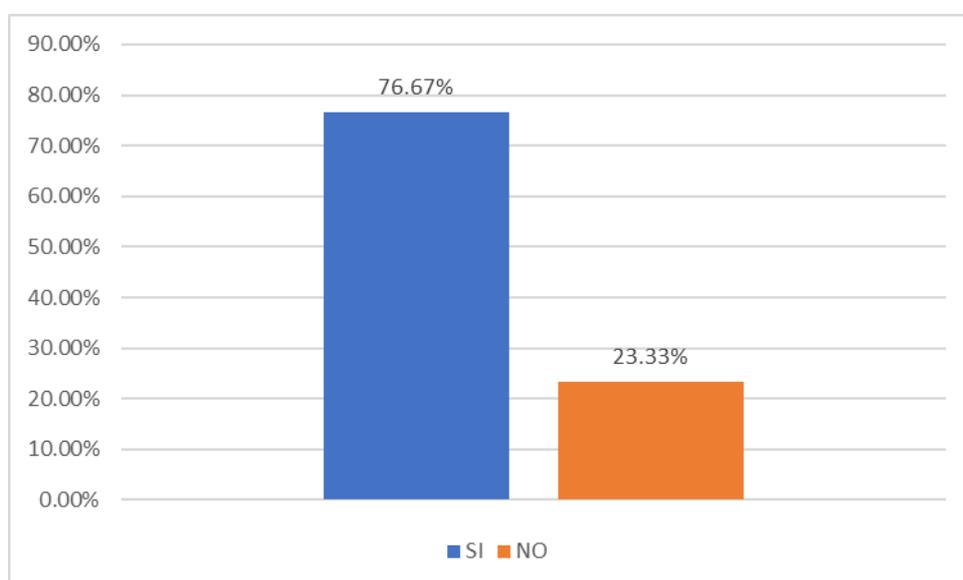
En la tabla y gráfico N° 20, se aprecia que el 76.67% de encuestados indica que, Si, se verifican las especificaciones técnicas de la carga que se transportará, y el 23.33% indica que no, lo que demuestra que el transporte es bueno.

**Tabla 21: Se verifican las fechas de la última entrega para el transporte.**

¿Se verifican las fechas de la última entrega para el transporte?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67%
NO	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 21: Se verifican las fechas de la última entrega para el transporte**



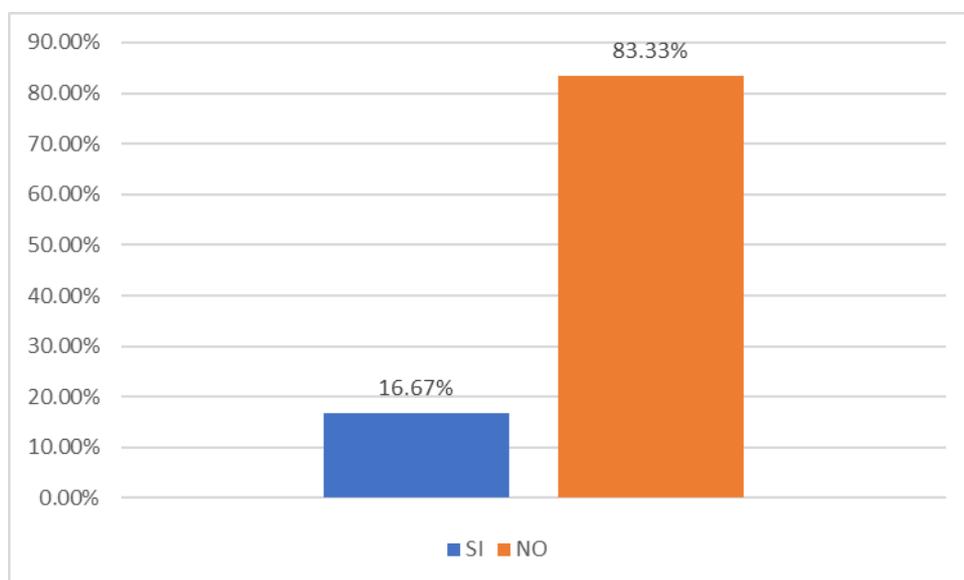
En la tabla y gráfico N° 21, se aprecia que el 76.67% de encuestados indica que, Si, se verifican las fechas de la última entrega para el transporte y el 23.33% indica que no, lo que demuestra que el transporte es bueno.

**Tabla 22: Se elaboran vales de salida de la carga que se transportará.**

¿Se elaboran vales de salida de la carga que se transportará?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	16.67%
NO	25	83.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 22: Se elaboran vales de salida de la carga que se transportará**



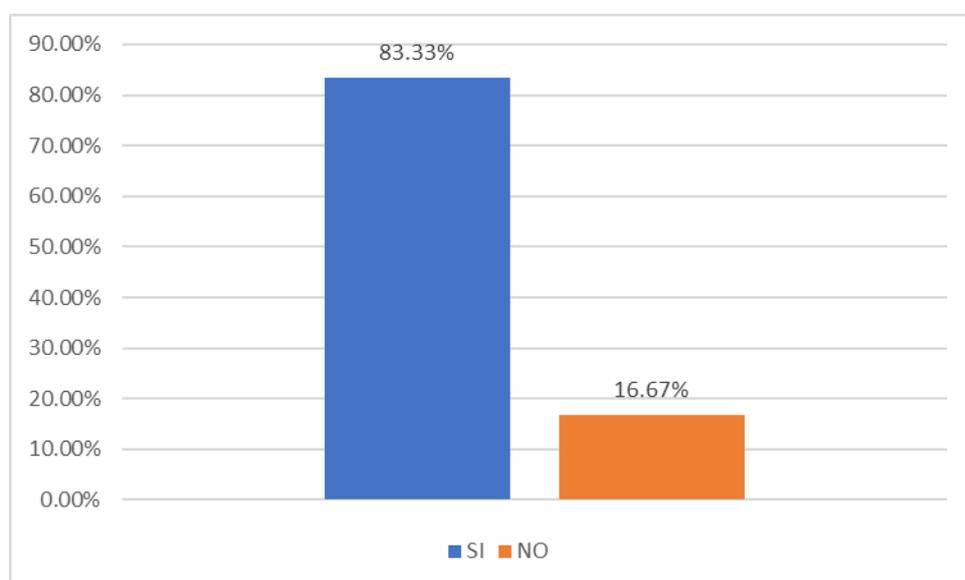
En la tabla y gráfico N° 22, se aprecia que el 16.67% de encuestados indica que, Si, se elaboran vales de salida de la carga que se transportará y el 83.33% indica que no, lo que demuestra que hay deficiencias en ese proceso que debe corregirse.

**Tabla 23: Se entrega la carga en el destino conforme a lo solicitado.**

¿Se entrega la carga en el destino conforme a lo solicitado?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 23: Se entrega la carga en el destino conforme a lo solicitado**



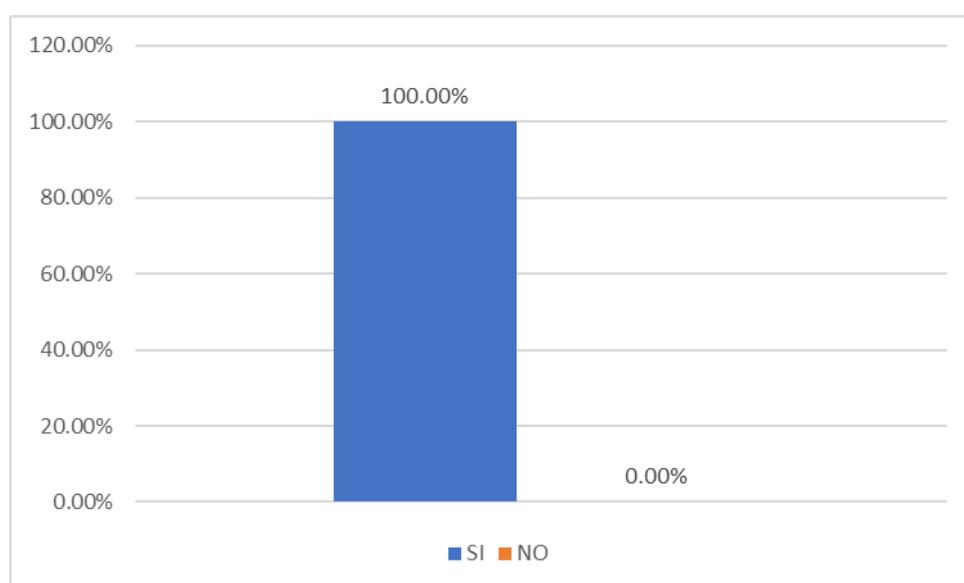
En la tabla y gráfico N° 23, se aprecia que el 83.33% de encuestados indica que, Si, se entrega la carga en destino conforme a lo solicitado y el 16.67% indica que no, lo que demuestra que hay eficiencia en la entrega.

**Tabla 24: Se registra la entrega y salida de la carga para el transporte.**

¿Se registra la entrega y salida de la carga para el transporte?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 24: Se registra la entrega y salida de la carga para el transporte.**



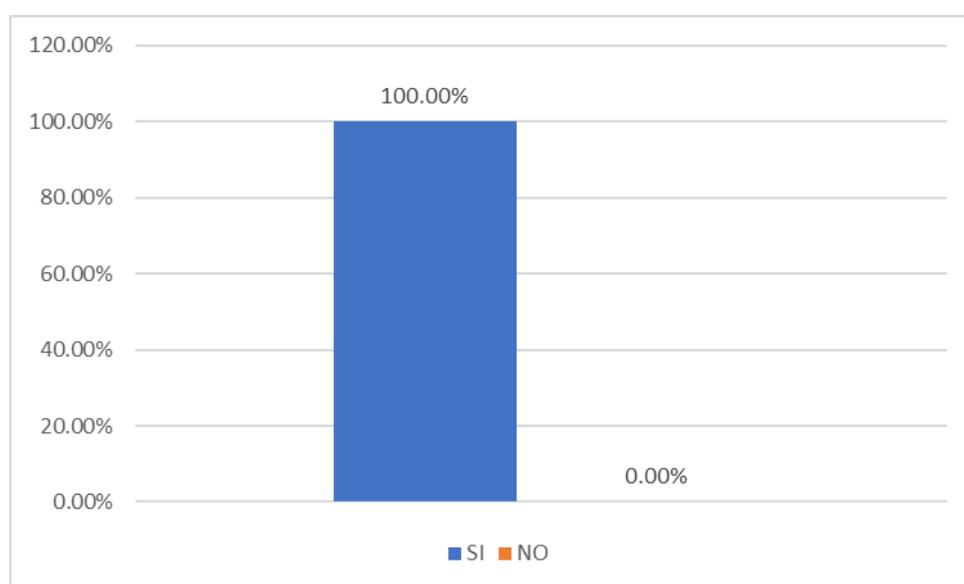
En la tabla y gráfico N° 24, se aprecia que el 83.33% de encuestados indica que, Si, se entrega la carga en destino conforme a lo solicitado y el 16.67% indica que no, lo que demuestra que hay eficiencia en la entrega.

**Tabla 25: Se verifican y constatan el destino de la carga entregada.**

¿Se verifican y constatan el destino de la carga entregada?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 25: Se verifican y constatan el destino de la carga entregada.**



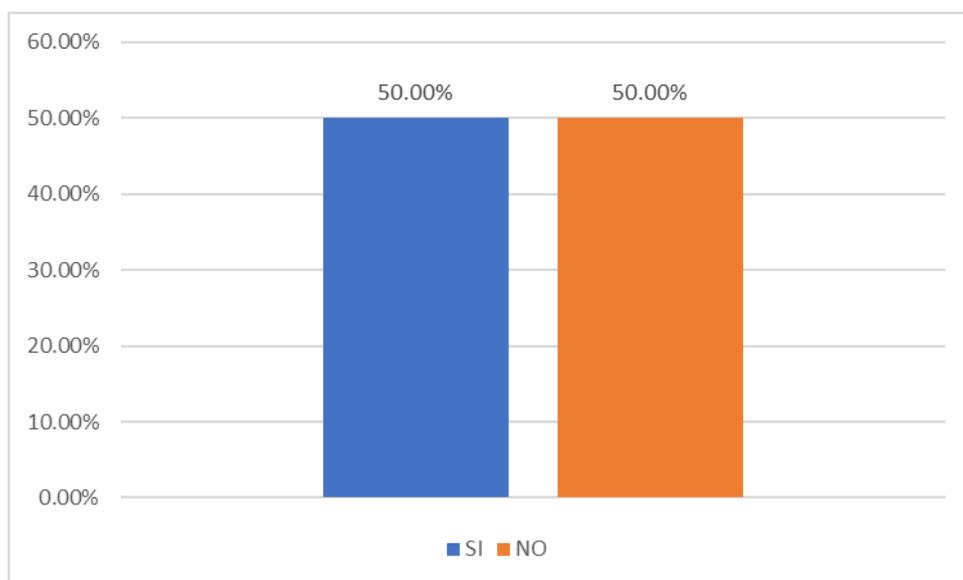
En la tabla y gráfico N° 25, se aprecia que el 100% de encuestados indica que, Si se verifican y constatan el destino de la carga entregada, lo que demuestra que hay eficiencia en la entrega.

**Tabla 26: Se elaboran cuadro de necesidades anuales de las áreas usuarias.**

¿Se elaboran cuadro de necesidades anuales de las áreas?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	50.00%
NO	15	50.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 26: Se elaboran cuadro de necesidades anuales de las áreas usuarias.**



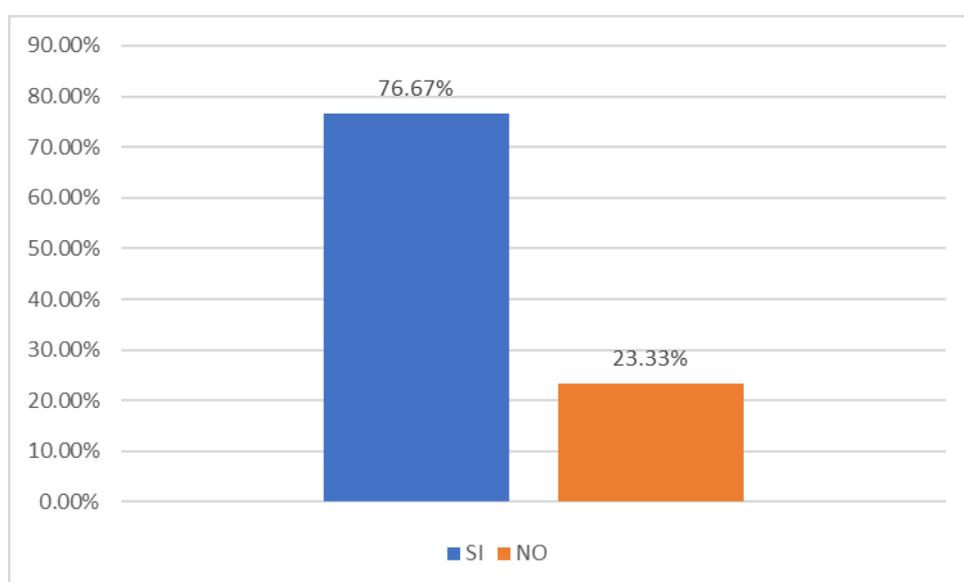
En la tabla y gráfico N° 26, se aprecia que el 50% de encuestados indica que, Si, se elaboran cuadro de necesidades anuales de las áreas usuarias y el 50% indica que no, lo que demuestra eficiencia en las adquisiciones.

**Tabla 27: Se planifica el proceso de compras/adquisiciones**

¿Se planifica el proceso de compras/adquisiciones?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67%
NO	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 27: Se planifica el proceso de compras/adquisiciones**



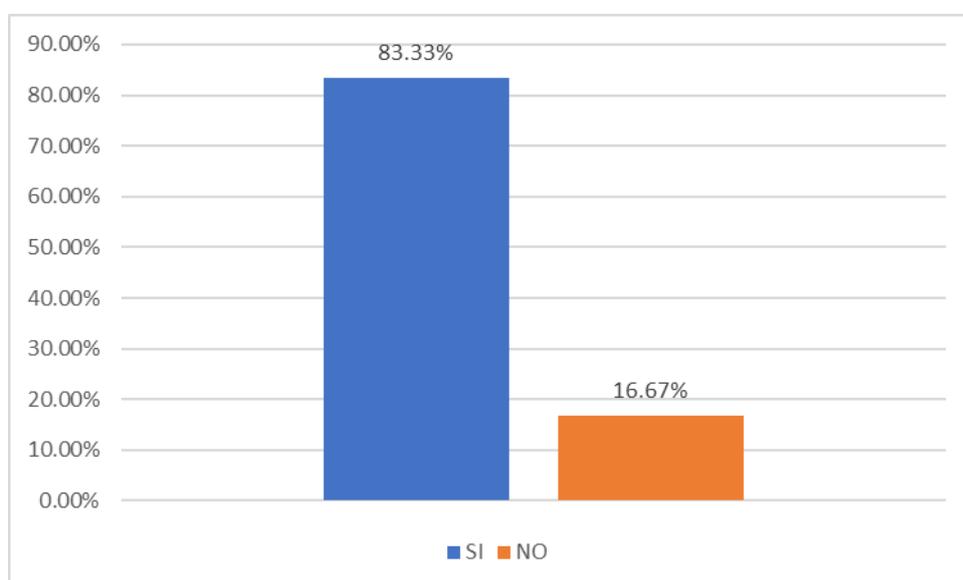
En la tabla y gráfico N° 27, se aprecia que el 76.67% de encuestados indica que Si, se planifica el proceso de compras/adquisiciones y el 23.33% indica que no, lo que demuestra que hay programación en las compras.

**Tabla 28: Se prepara presupuestos de adquisiciones**

¿Se prepara presupuestos de adquisiciones?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 28: Se prepara presupuestos de adquisiciones**



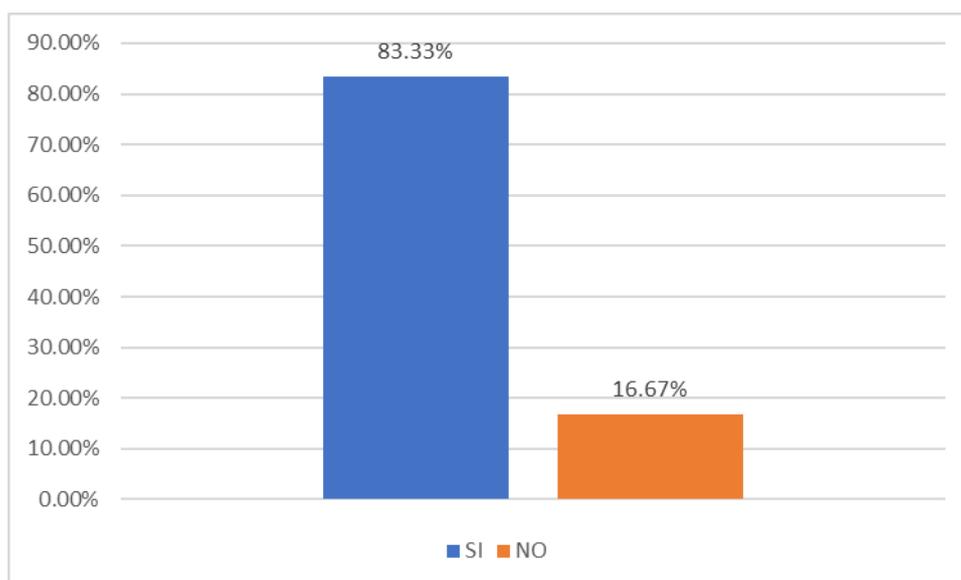
En la tabla y gráfico N° 28, se aprecia que el 83.33% de encuestados indica que Si, se elaboran presupuestos para las adquisiciones y el 16.67% indica que no, lo que demuestra que hay una planificación previa.

**Tabla 29: Se preparan programas de compra anuales, trimestrales, mensuales y semanales**

¿Se preparan programas de compra anuales, trimestrales, mensuales y semanales?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 29: Se preparan programas de compra anuales, trimestrales, mensuales y semanales**



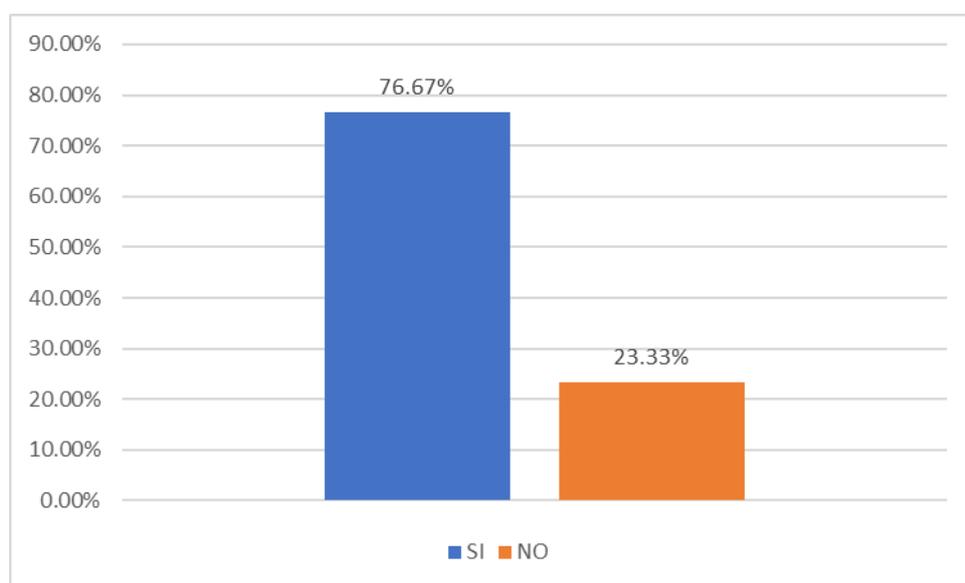
En la tabla y gráfico N° 29, se aprecia que el 83.33% de encuestados indica que Si, se preparan programas de compras por periodos y el 16.67% indica que no, lo que demuestra que hay planificación en las adquisiciones.

**Tabla 30: Se realizan cotizaciones tanto en el mercado local y nacional.**

¿Se realizan cotizaciones tanto en el mercado local y nacional?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67%
NO	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 30: Se realizan cotizaciones tanto en el mercado local y nacional**



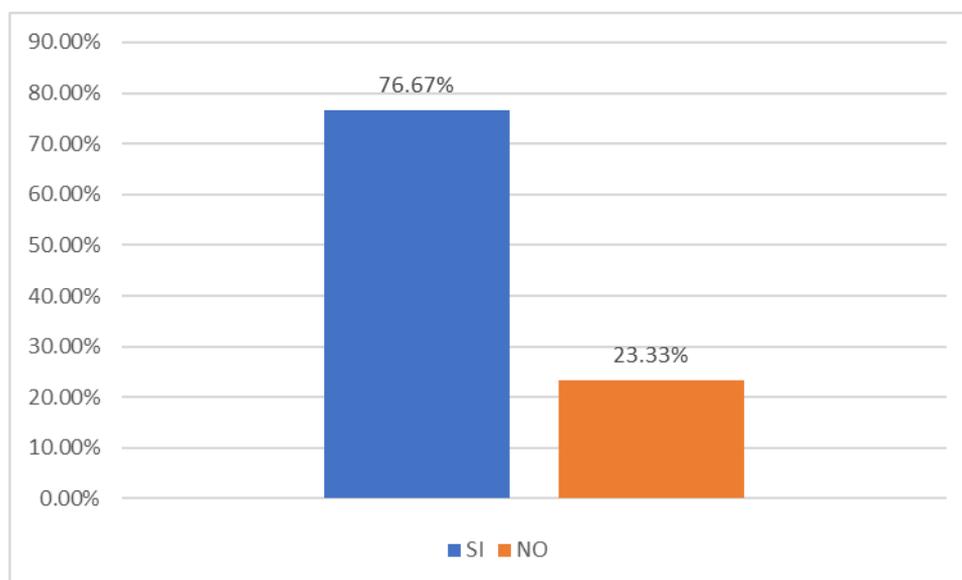
En la tabla y gráfico N° 30, se aprecia que el 76.67% de encuestados indica que Si, se indaga las posibilidades que ofrece el mercado a través de cotizaciones en el mercado local y nacional y el 23.33% indica que no, lo que demuestra que hay planificación en las adquisiciones.

**Tabla 31: Se comparan cotizaciones**

¿Se comparan cotizaciones?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67%
NO	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 31: Se comparan cotizaciones**



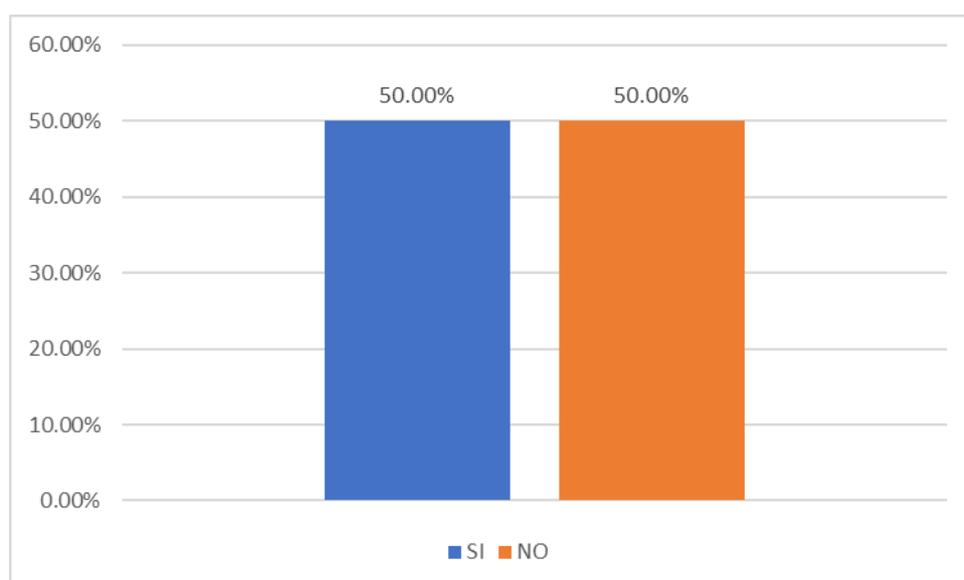
En la tabla y gráfico N° 31, muestra que el 76.67% de los encuestados manifiestan que se comparan las cotizaciones, el 23.33% que no, por lo que se puede presumir que la gestión de adquisiciones está siendo eficiente.

**Tabla 32: Se verifican las cotizaciones con partidas presupuestales**

¿Se verifican las cotizaciones con partidas presupuestales?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	50.00%
NO	15	50.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 32: Se verifican las cotizaciones con partidas presupuestales**



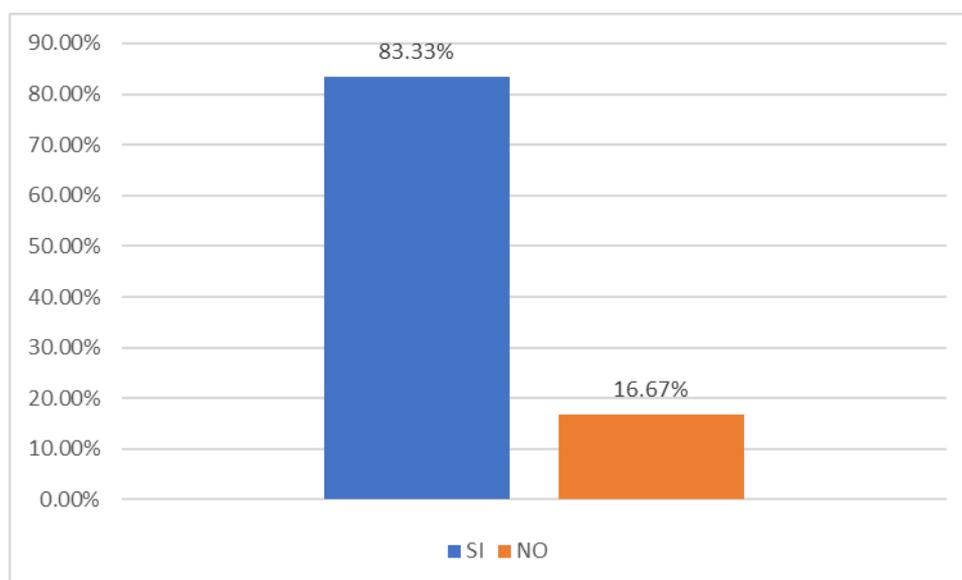
En la tabla y gráfico N° 32, muestra el 50% de los encuestados manifiestan que las cotizaciones son verificadas con las partidas presupuestarias y el 50% que no; por lo que se percibe que la gestión de adquisiciones es aceptable, pudiendo implementar estrategias para mejorar.

**Tabla 33: Se elaboran órdenes de compra formalmente**

¿Se elaboran órdenes de compra formalmente?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 33: Se elaboran órdenes de compra formalmente**



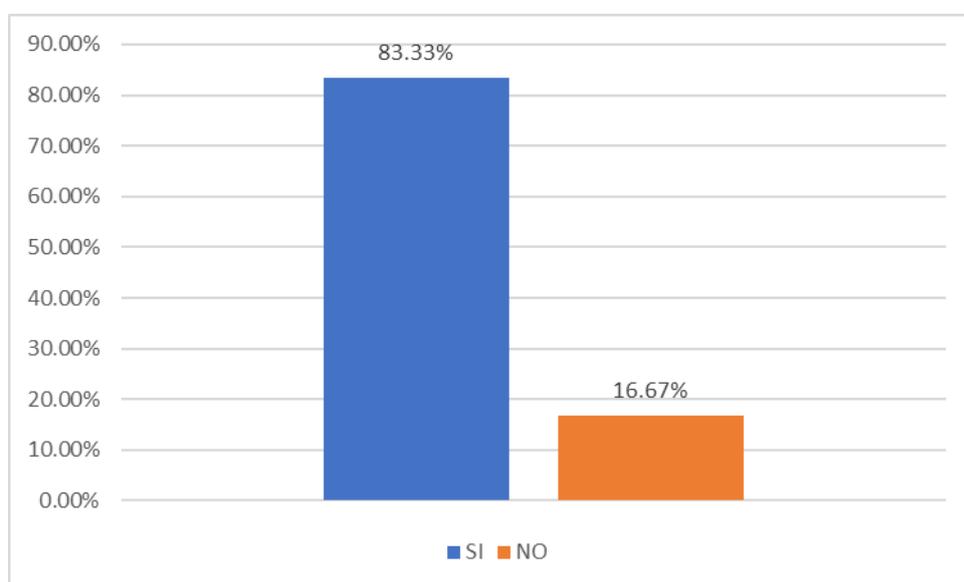
En la tabla y gráfico N° 33, muestra que el 83.33% de los encuestados manifiestan que la empresa elabora las ordenas de compra formalmente, y el 16.67% que no, demostrando que la gestión de adquisiciones en la empresa es aceptable.

**Tabla 34: Se hacen seguimiento o monitoreo a las órdenes de compra**

¿Se hacen seguimiento o monitoreo a las órdenes de compra?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico 34: Se hacen seguimiento o monitoreo a las órdenes de compra**



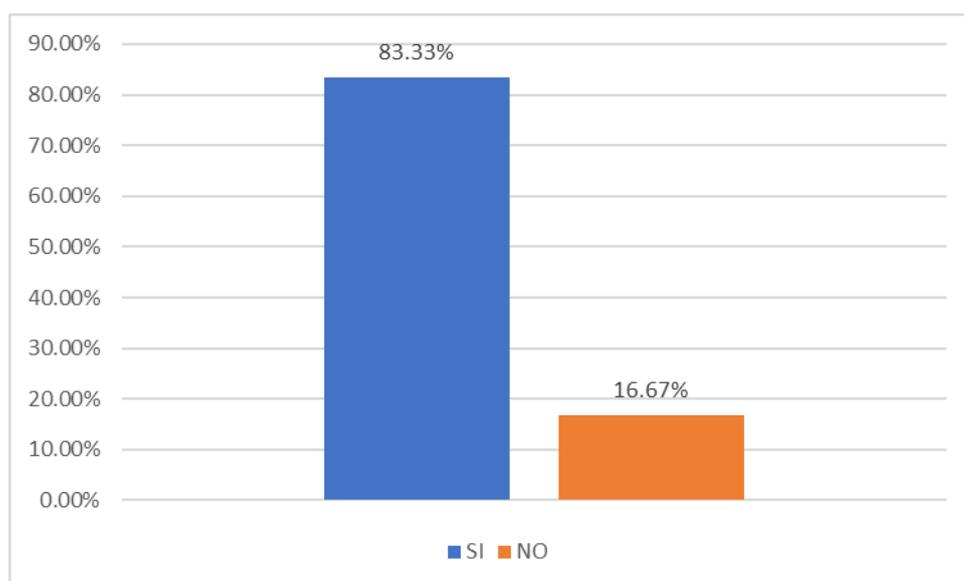
En la tabla y gráfico N° 34, muestra que el 83.33% de los encuestados manifiestan que se hacen seguimiento y monitoreo a las ordenas de compra y el 16.67% que no.

**Tabla 35: Se procede a recepcionar los bienes y/o servicios ordenados**

¿Se procede a recepcionar los bienes y/o servicios ordenados?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 35: Se procede a recepcionar los bienes y/o servicios ordenados**



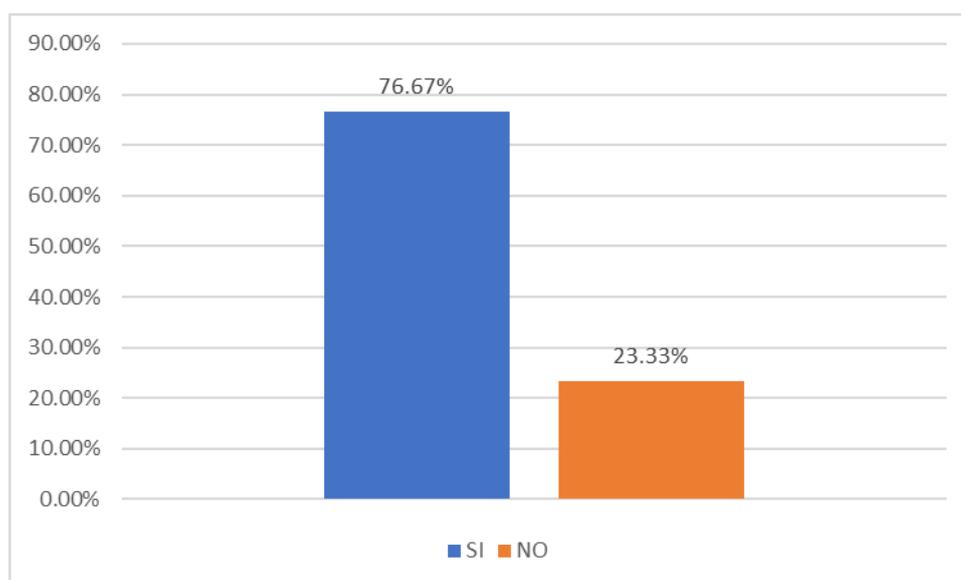
En la tabla y gráfico N° 35, muestra que el 83.33% de los encuestados manifiestan que la recepción de los bienes y servicios en la empresa es ordenada y el 16.67% opina que no.

**Tabla 36: Se comparan y verifican las especificaciones técnicas para dar conformidad.**

¿Se comparan y verifican las especificaciones técnicas para dar conformidad?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67%
NO	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 36: Se comparan y verifican las especificaciones técnicas para dar conformidad**



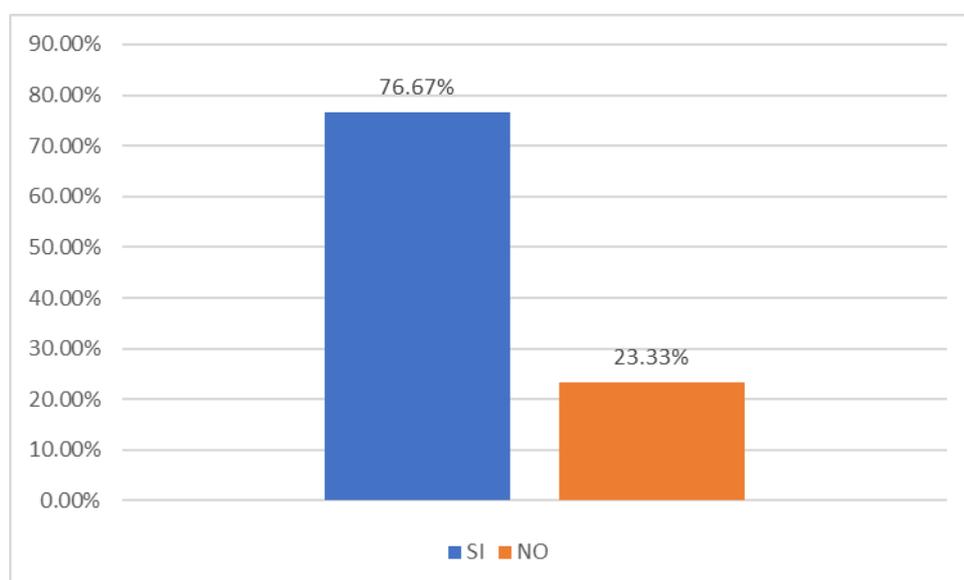
En la tabla y gráfico N° 36, muestra que el 76.67% de los encuestados manifiestan que en la empresa se comparan y verifican las especificaciones técnicas para dar conformidad a los productos lo que demuestra que hay cumplimiento de los procesos de adquisiciones.

**Tabla 37: Se colocan los bienes recibidos en lugares asignados**

¿Se colocan los bienes recibidos en lugares asignados?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 37: Se colocan los bienes recibidos en lugares asignados**



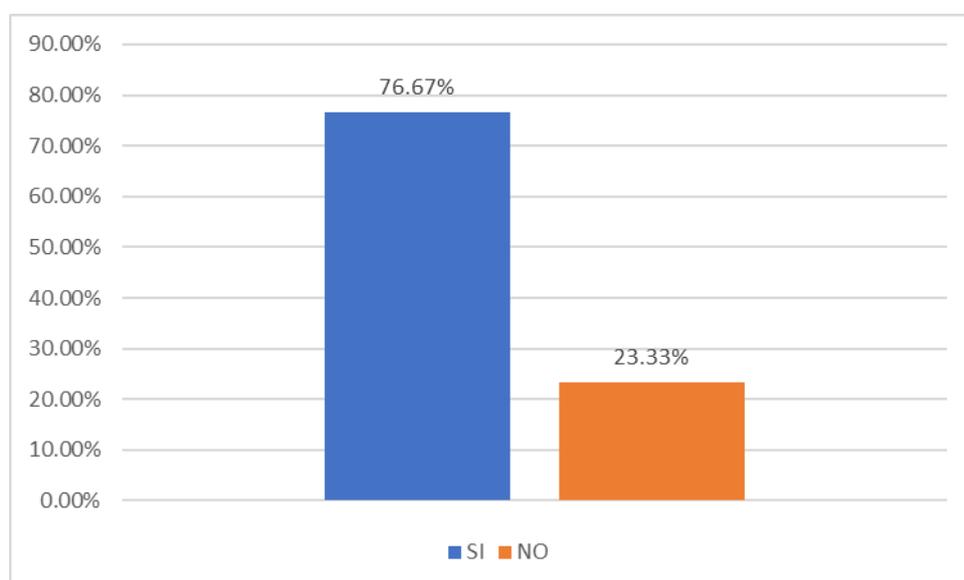
En la tabla y gráfico N° 37, se muestra que el 76.67% de los encuestados manifiestan que en la empresa se colocan los bienes recibidos en lugares asignados y el 23.33% indica que no, demostrando que la gestión de adquisiciones en la empresa es aceptable.

**Tabla 38: Se procede a registrar el ingreso del bien en el sistema**

¿Se procede a registrar el ingreso del bien en el sistema?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67%
NO	7	23.33%
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>	<b>100.00%</b>

**Gráfico 38: Se procede a registrar el ingreso del bien en el sistema**



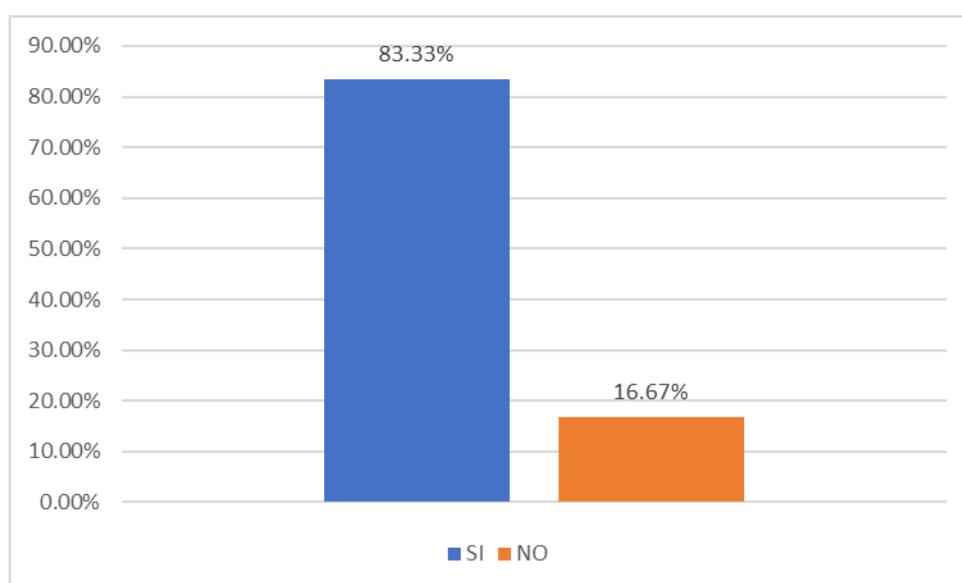
En la tabla y gráfico N° 38, se muestra que el 76.67% de los encuestados manifiestan que en la empresa se comparan y verifican las especificaciones técnicas para dar conformidad a los productos y un 23.33% indica que no, lo que demuestra que hay cumplimiento de los procesos de adquisiciones.

**Tabla 39: Se elabora el registro de códigos de identificación de los bienes en almacén**

¿Se elabora el registro de códigos de identificación de los bienes en almacén?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 39: Se elabora el registro de códigos de identificación de los bienes en almacén**



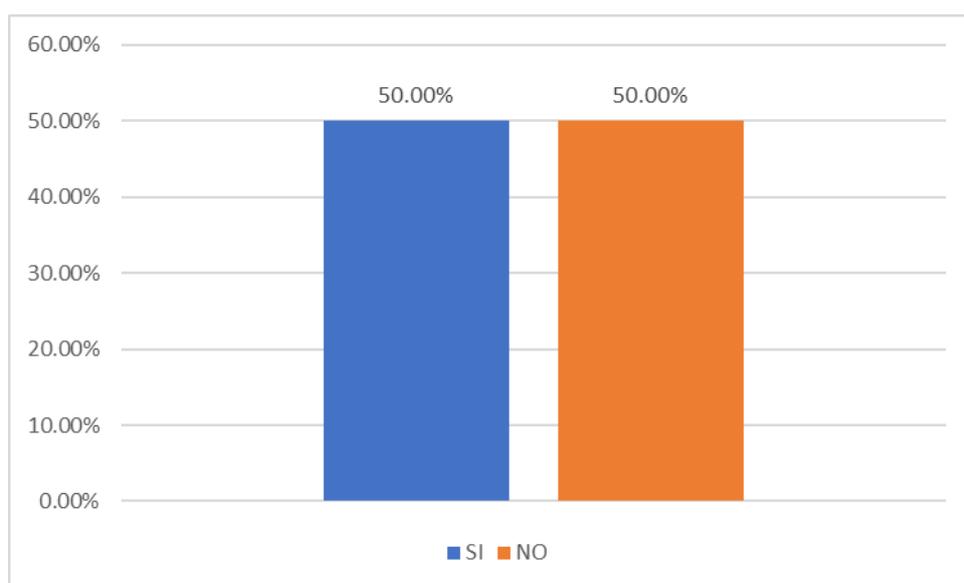
En la tabla y gráfico N° 39, muestra que el 83.33% de los encuestados manifiestan que en la empresa se elabora registro de códigos de identificación de los bienes en almacén y el 16.67% dice que no, lo que demuestra que hay una adecuada gestión logística.

**Tabla 40: Se identifican y caracterizan los bienes o suministros según tipo y uso.**

¿Se identifican y caracterizan los bienes o suministros según tipo y uso?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	50.00%
NO	15	50.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 40: Se identifican y caracterizan los bienes o suministros según tipo y uso**



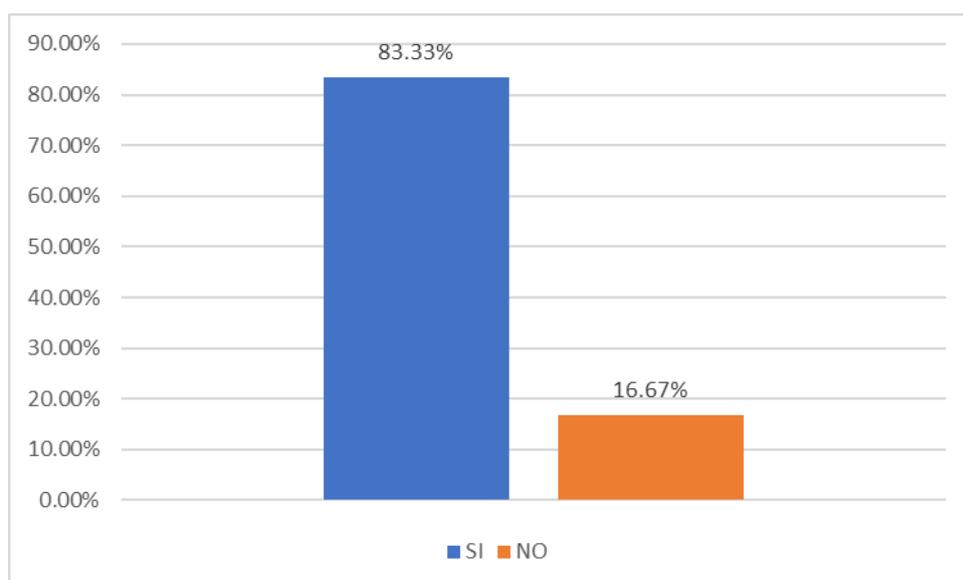
En la tabla y gráfico N° 40, muestra que el 50% de los encuestados manifiestan que se identifican y caracterizan los bienes o suministros según tipo y uso y el 50% dice que no, lo que demuestra que hay una paridad de los encuestados respecto a esta actividad.

**Tabla 41: Se controlan los stocks seguridad y de ser el caso, se procede hacer las reposiciones.**

¿Se controlan los stocks seguridad y de ser el caso, se procede hacer las reposiciones?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 41: Se controlan los stocks seguridad y de ser el caso, se procede hacer las reposiciones.**



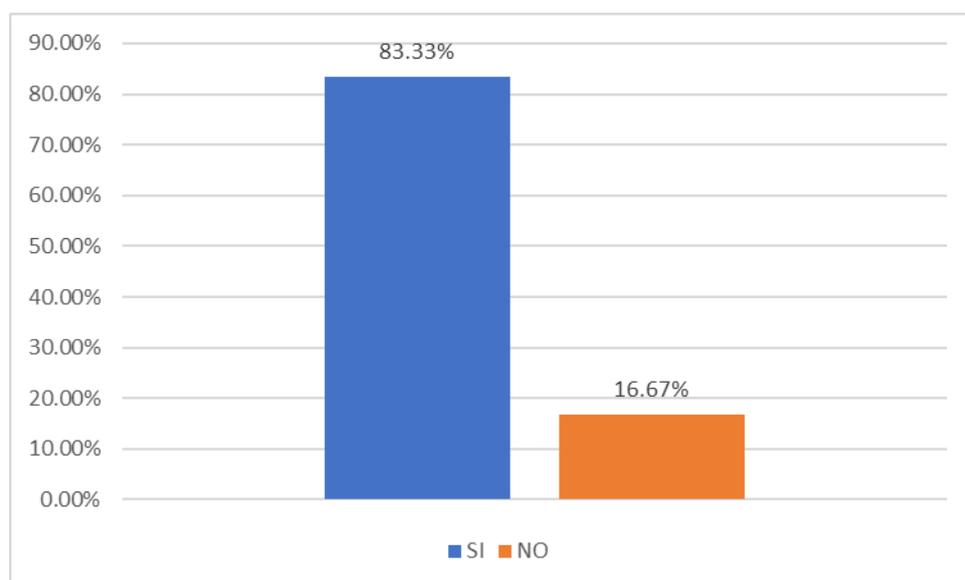
En la tabla y gráfico N° 41, muestra que el 83.33% de los encuestados manifiestan que en la empresa se controlan los stocks seguridad y de ser el caso, se procede hacer las reposiciones y el 16.67% dice que no, lo que demuestra que hay una adecuada gestión logística.

**Tabla 42: Se controla la frecuencia de pedidos según uso y duración**

¿Se controla la frecuencia de pedidos según uso y duración?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 42: Se controla la frecuencia de pedidos según uso y duración**



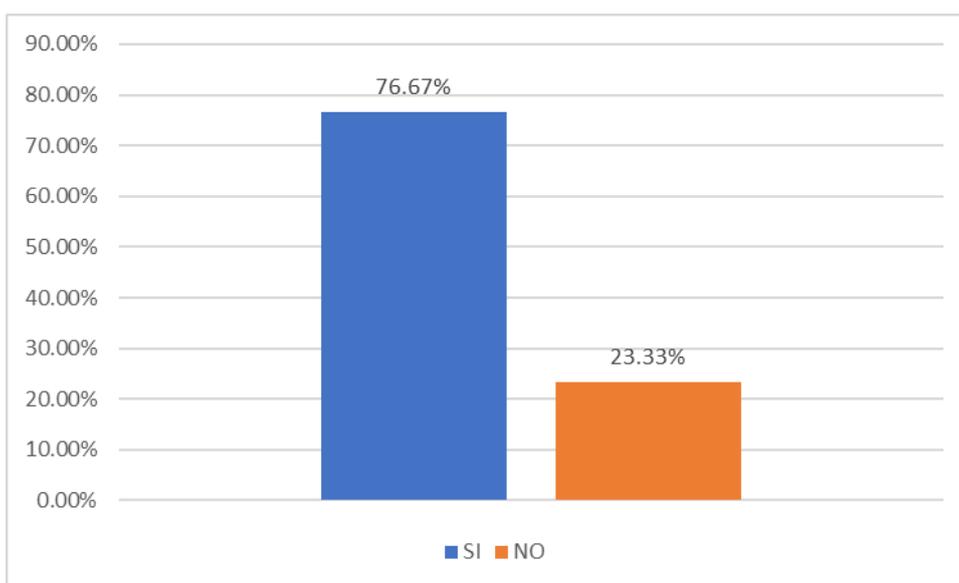
En la tabla y gráfico N° 42, se muestra que el 83.33% de los encuestados manifiestan que en la empresa se controla la frecuencia de pedidos según uso y duración y el 16.67% dice que no, lo que demuestra que hay una adecuada gestión logística.

**Tabla 43: Se realiza el seguimiento y control de presupuesto de adquisiciones.**

¿Se realiza el seguimiento y control de presupuesto de adquisiciones?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67%
NO	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 43: Realiza el seguimiento y control de presupuesto de adquisiciones**



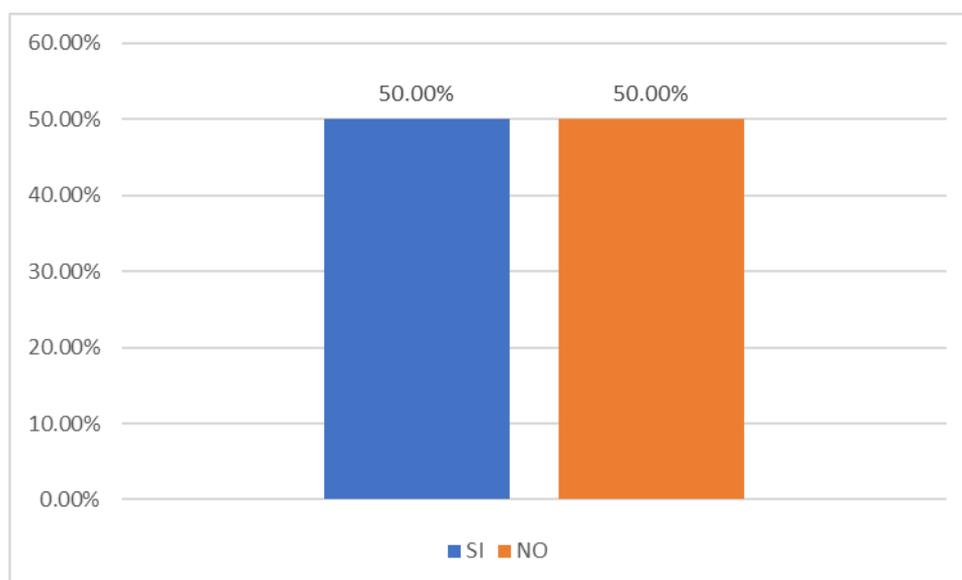
En la tabla y gráfico N° 43, se muestra que el 76.67% de los encuestados manifiestan que en la empresa se realiza el seguimiento y control de presupuesto de adquisiciones y duración y el 23.33% dice que no, lo que demuestra que hay una adecuada gestión logística.

**Tabla 44: Se lleva a cabo inventarios inopinados y periódicos**

¿Se lleva a cabo inventarios inopinados y periódicos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	50.00%
NO	15	50.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 44: Se lleva a cabo inventarios inopinados y periódicos**



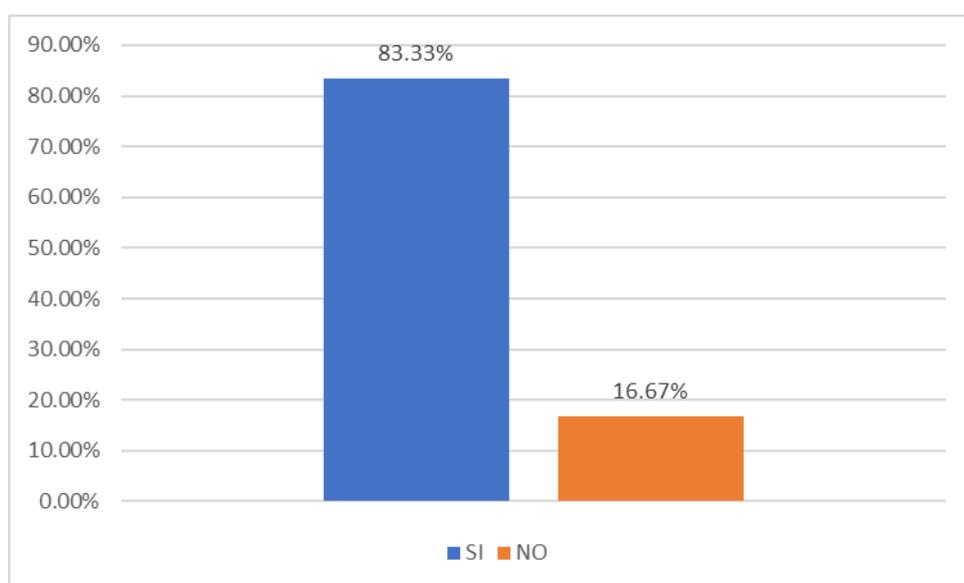
En la tabla y gráfico N° 44, se muestra que el 50% de los encuestados manifiestan que realiza inventarios inopinados y periódicos y el 50% dice que no, lo que nos indica que hay paridad en los encuestados respecto a esta actividad.

**Tabla 45: Se dinamizan las actividades de atención a áreas usuarias con eficiencia y eficacia**

¿Se dinamizan las actividades de atención a las áreas usuarias con eficiencia y eficacia?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 45: Se dinamizan las actividades de atención a áreas usuarias con eficiencia y eficacia**

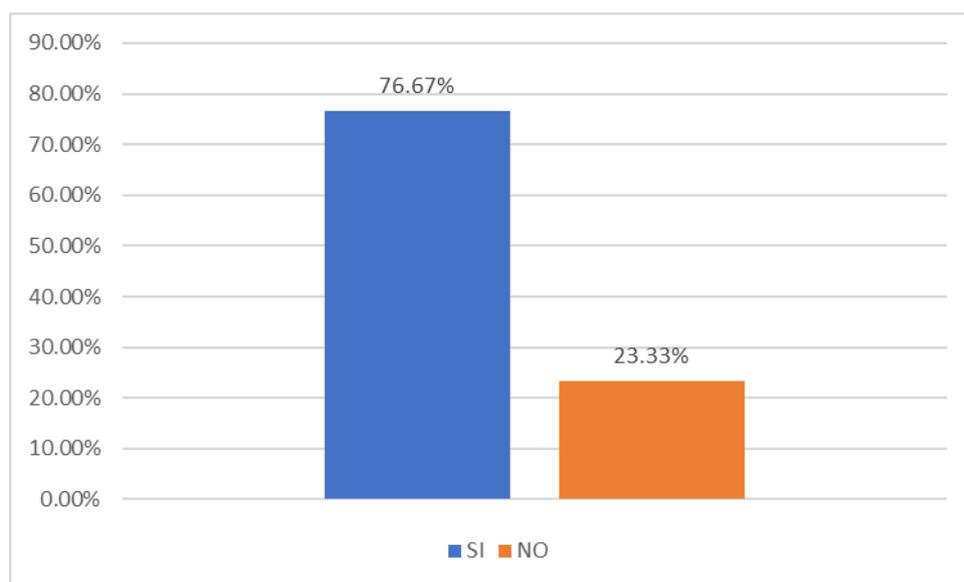


**Tabla 46: Se lleva a cabo el mantenimiento y orden de los almacenes**

¿Se lleva a cabo el mantenimiento y orden de los almacenes?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67%
NO	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 46: Se lleva a cabo el mantenimiento y orden de los almacenes**



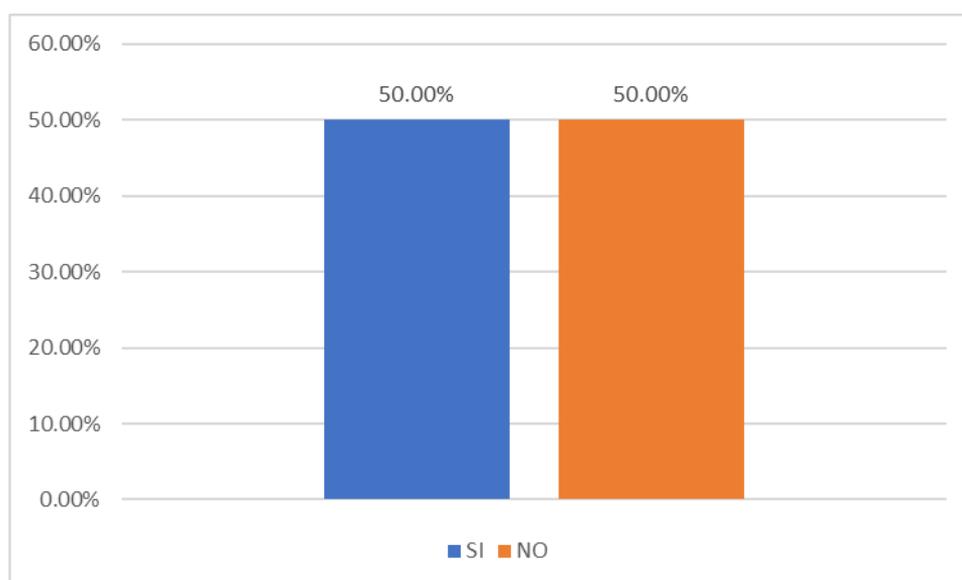
En la tabla y gráfico N° 46, se muestra que el 76.67% de los encuestados manifiestan que en la empresa se realiza el mantenimiento y orden de los almacenes y el 23.33% dice que no, lo que demuestra que hay una adecuada gestión logística.

**Tabla 47: Se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de áreas usuarias**

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

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	50.00%
NO	15	50.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 47: Se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de áreas usuarias**



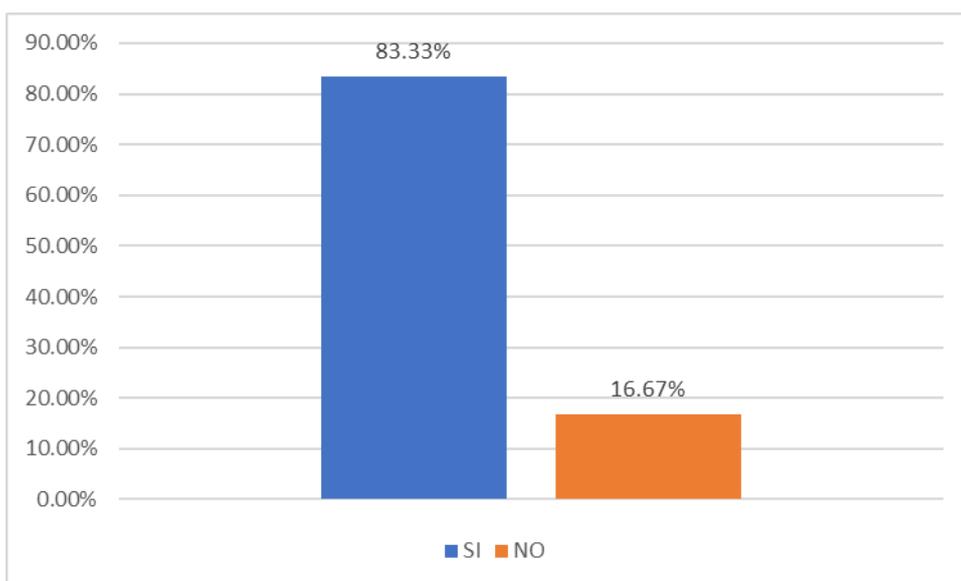
En la tabla y gráfico N° 47, se muestra que el 50% de los encuestados manifiestan que en la empresa se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de áreas usuarias y el 50% dice que no, lo que nos indica que hay paridad en los encuestados respecto a la gestión logística.

**Tabla 48: Se elaboran y presentan informes de gestión logística a la jefatura**

¿Se elaboran y presentan informes de gestión logística a la jefatura?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 48: Se elaboran y presentan informes de gestión logística a la jefatura**



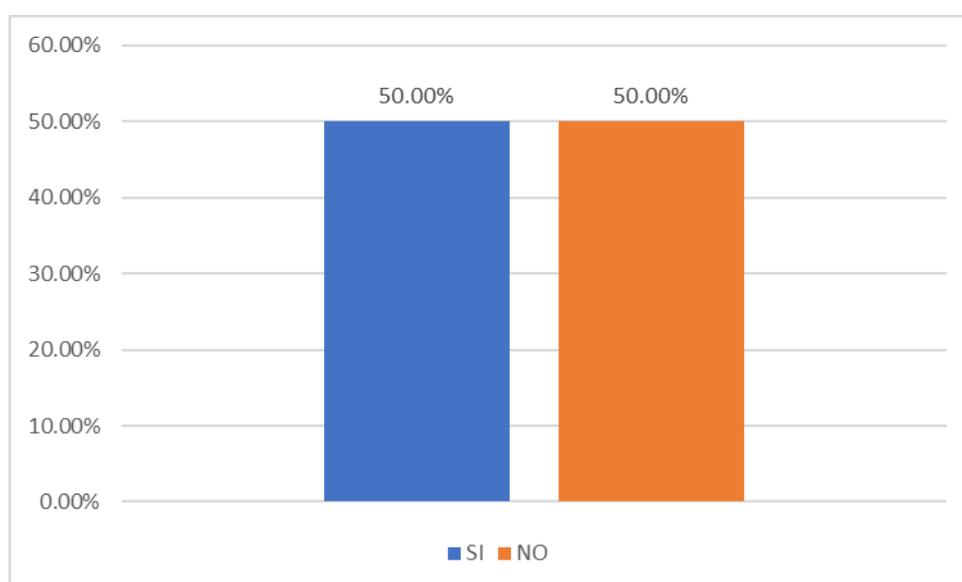
En la tabla y gráfico N° 48, se muestra que el 83.33% de los encuestados manifiestan que en la empresa se elaboran y presentan informes de gestión logística a la jefatura y el 16.67% dice que no, lo que nos indica que existe una adecuada la gestión logística.

**Tabla 49: Se procede a dar de baja a bienes o suministros vencidos**

¿Se procede a dar de baja a bienes o suministros vencidos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	50.00%
NO	15	50.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 49: Se procede a dar de baja a bienes o suministros vencidos**



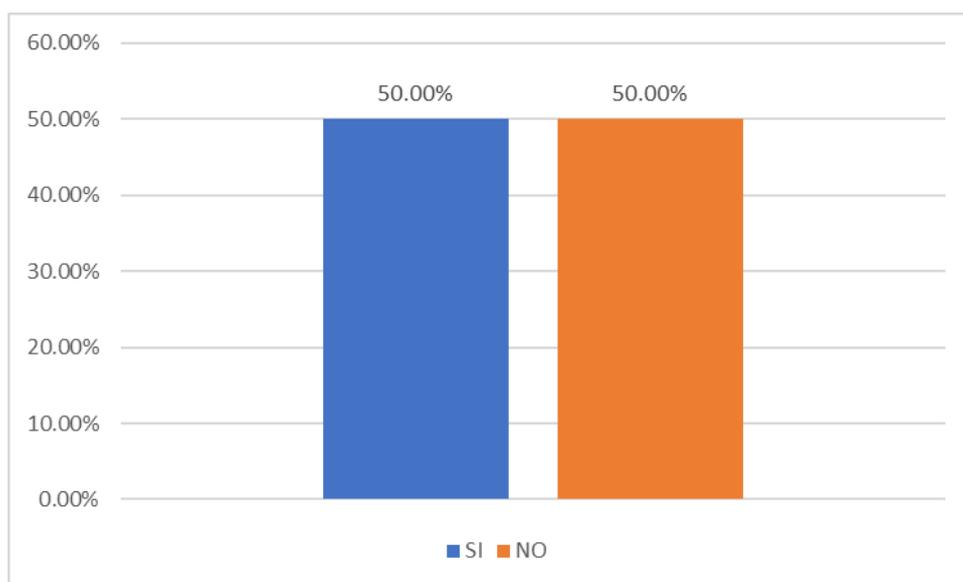
En la tabla y gráfico N° 49, se muestra que el 50% de los encuestados manifiestan que en la empresa se da de baja a los bienes o suministros vencidos y el 50% dice que no, lo que nos indica que existe una paridad de los encuestados respecto a esta actividad.

**Tabla 50: Se da cumplimiento a las normas ambientales y de transporte de carga**

¿Se da cumplimiento a las normas ambientales y de transporte de carga?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	50.00%
NO	15	50.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 50: Se da cumplimiento a las normas ambientales y de transporte de carga**



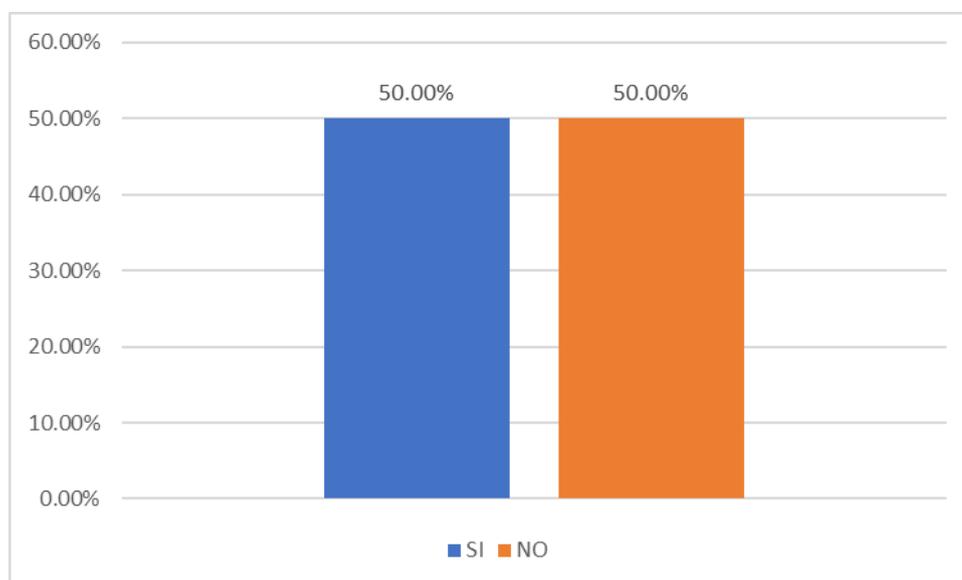
En la tabla y gráfico N° 50, se muestra que el 50% de los encuestados manifiestan que en la empresa se da cumplimiento a las normas ambientales y de transporte de carga y el 50% dice que no, lo que nos indica que existe una paridad de los encuestados respecto a esta actividad.

**Tabla 51: Se mantiene en orden y limpio los almacenes**

¿Se mantiene en orden y limpio los almacenes?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	50.00%
NO	15	50.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 51: Se mantiene en orden y limpio los almacenes**



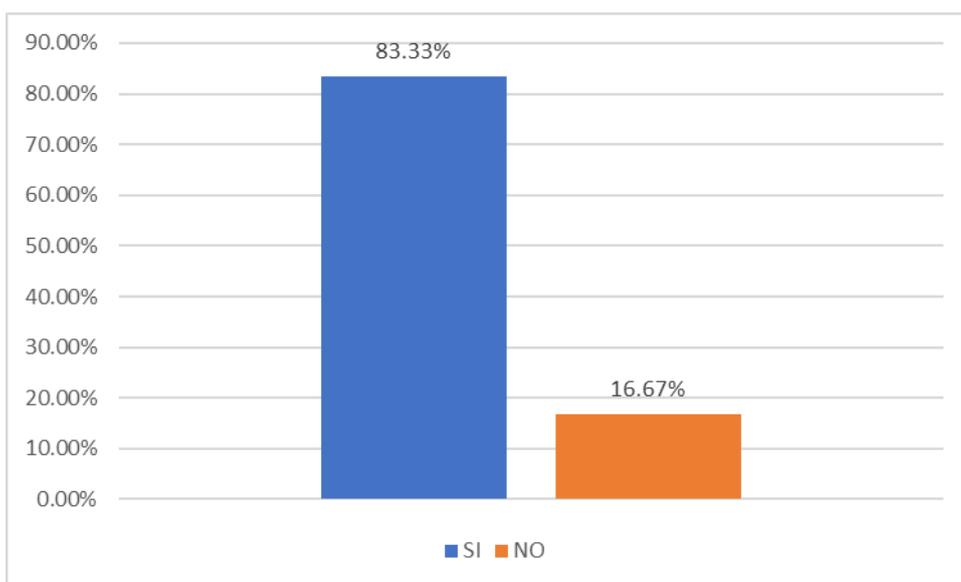
En la tabla y gráfico N° 51, se muestra que el 50% de los encuestados manifiestan que en la empresa se mantiene en orden y limpio los almacenes y el 50% dice que no, lo que nos indica que existe una paridad de los encuestados respecto a esta actividad.

**Tabla 52: Se realiza buena distribución de materiales y bienes en los almacenes**

¿Se realiza buena distribución de materiales y bienes en los almacenes?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	25	83.33%
NO	5	16.67%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 52: Se realiza buena distribución de materiales y bienes en los almacenes**



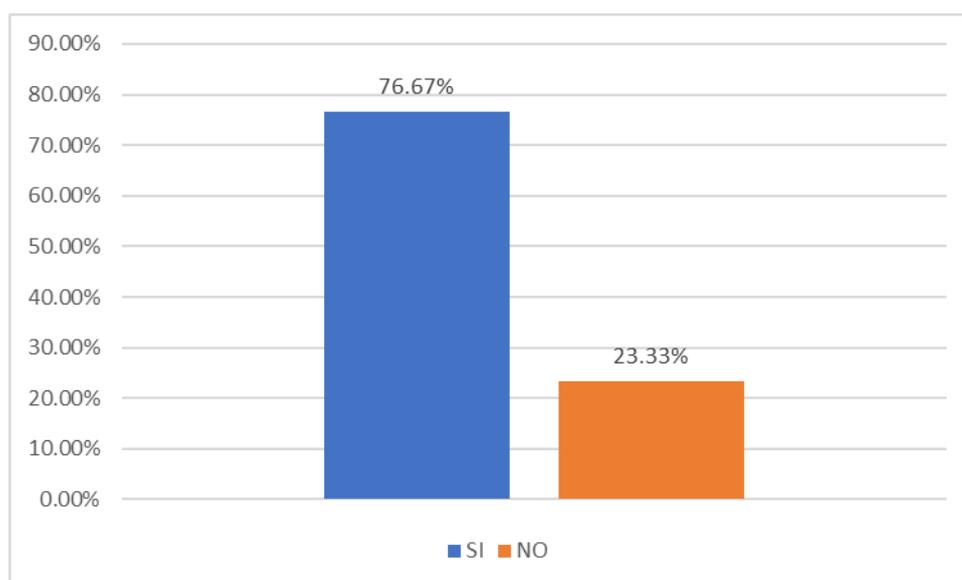
En la tabla y gráfico N° 52, se muestra que el 83.33% de los encuestados manifiestan que en la empresa se realiza buena distribución de materiales y bienes en los almacenes y el 16.67% dice que no, lo que nos indica que existe una buena gestión logística.

**Tabla 53: Se distribuyen o asignan zonas de inventario según tipo y característica del bien o suministro**

¿Se distribuyen o asignan zonas de inventario según tipo y características del bien o suministro?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67%
NO	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 53: Se distribuyen o asignan zonas de inventario según tipo y característica del bien o suministro**



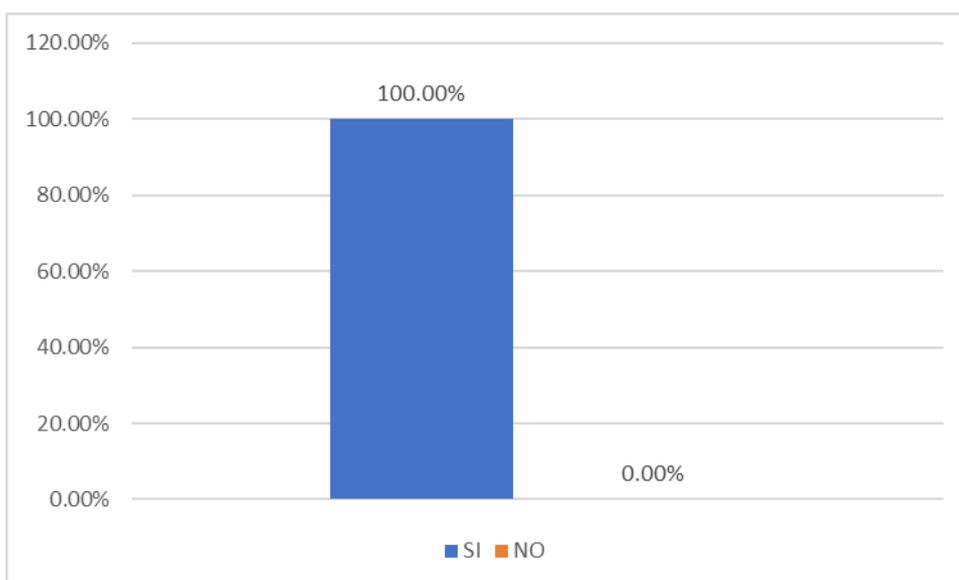
En la tabla y gráfico N° 53, se muestra que el 76.67% de los encuestados manifiestan que en la empresa se distribuye o asignan zonas de inventario según tipo y característica del bien o suministro y el 23.33% dice que no, lo que nos indica que existe una buena gestión logística.

**Tabla 54: Se lleva a cabo actividades de fumigación y tratamiento de residuos sólidos**

¿Se lleva a cabo actividades de fumigación y tratamiento de residuos sólidos?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	100.00%
NO	0	0.00%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 54: Se lleva a cabo actividades de fumigación y tratamiento de residuos sólidos**



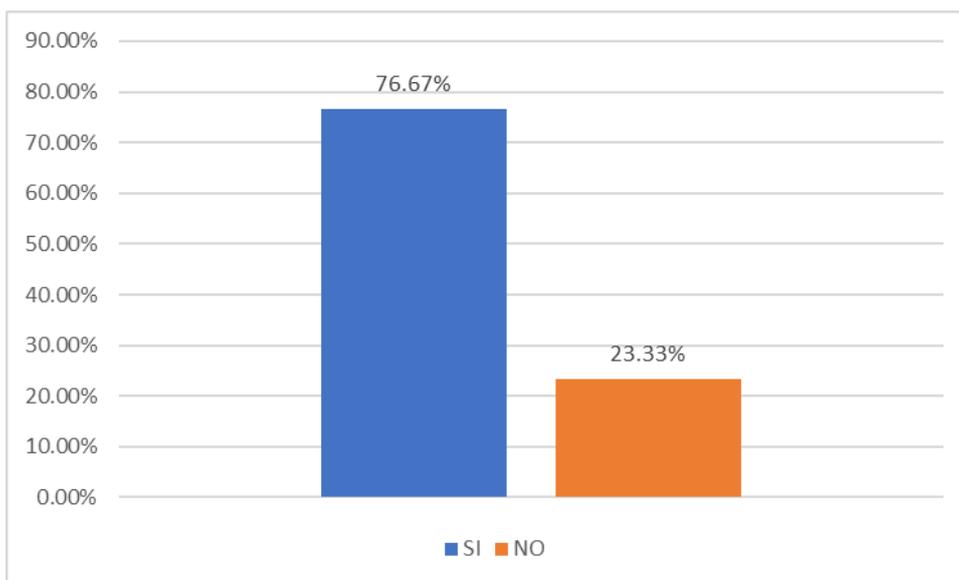
En la tabla y gráfico N° 54, se muestra que el 100% de los encuestados manifiestan que en la empresa se lleva a cabo actividades de fumigación y tratamiento de residuos sólidos, lo que nos indica que existe una buena gestión logística.

**Tabla 55: Se proponen planes de mitigación de contaminación ambiental**

¿Se proponen planes de mitigación de contaminación ambiental?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67%
NO	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 55: Se proponen planes de mitigación de contaminación ambiental**



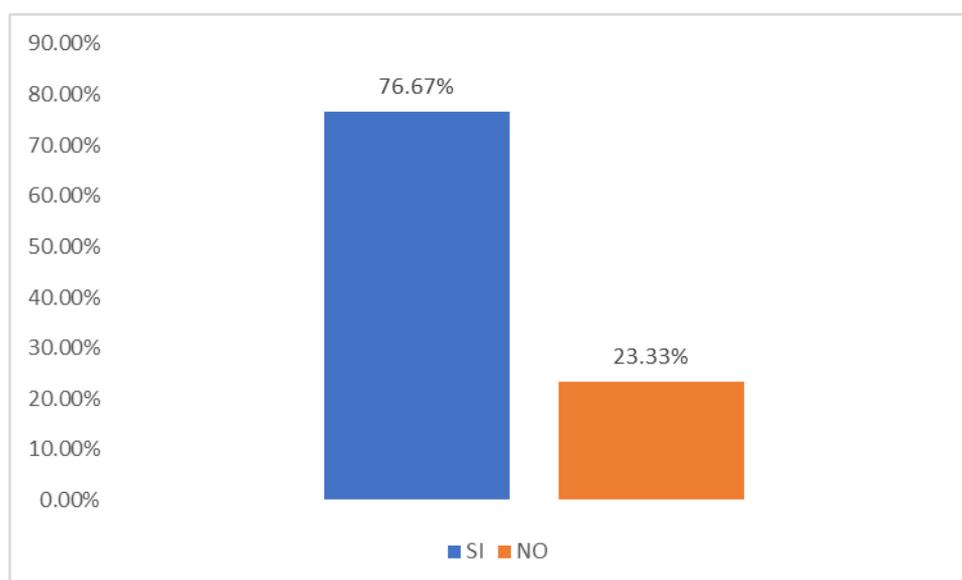
En la tabla y gráfico N° 55, se muestra que el 76.67% de los encuestados manifiestan que proponen planes de mitigación de contaminación ambiental y el 23.33% dice que no, lo que nos indica que existe una buena gestión logística.

**Tabla 56: Se llevan a cabo procesos de evaluación y calificación a los proveedores según su eficiencia, eficacia y capacidad de atención**

¿Se llevan a cabo procesos de evaluación y calificación a los proveedores según su eficiencia, eficacia y capacidad de atención?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	76.67%
NO	7	23.33%
TOTAL	30	100.00%

**Gráfico 56: Se llevan a cabo procesos de evaluación y calificación a los proveedores según su eficiencia, eficacia y capacidad de atención.**



En la tabla y gráfico N° 56, se muestra que el 76.67% de los encuestados manifiestan que se llevan a cabo procesos de evaluación y calificación a los proveedores según su eficiencia, eficacia y capacidad de atención y el 23.33% dice que no, lo que nos indica que existe una buena gestión logística.

## 4.2. Resultados del Análisis de Documentos

**Tabla 57: Bienes Transportados por la empresa FRAM S.A - Periodo 2020.**

BIENES TRANSPORTADOS 2020					
EMPRESA FRAM.S.A.					
MES DE TRANSPORTE	RUTA	Nº DE CARGA TRANSPORTADOS	Nº DE CARGA ENTREGADOS	Nº DE CARGA EXTRAVIADOS	Nº DE CARGA DETERIORADOS
Enero	Iquitos - Yurimaguas - Iquitos	5	5	0	0
	Iquitos-Pucallpa - Iquitos				
Febrero	Iquitos - Yurimaguas - Iquitos	4	4	0	0
	Iquitos-Pucallpa - Iquitos				
Marzo	Iquitos - Yurimaguas - Iquitos	5	5	0	0
	Iquitos-Pucallpa - Iquitos				
Abril	Iquitos - Yurimaguas - Iquitos	6	6	0	0
	Iquitos-Pucallpa - Iquitos				
Mayo	Iquitos - Yurimaguas - Iquitos	5	5	0	0
	Iquitos-Pucallpa - Iquitos				
Junio	Iquitos - Yurimaguas - Iquitos	8	8	0	0
	Iquitos-Pucallpa - Iquitos				
Julio	Iquitos - Yurimaguas - Iquitos	6	6	0	0
	Iquitos-Pucallpa - Iquitos				
Agosto	Iquitos - Yurimaguas - Iquitos	5	5	0	0
	Iquitos-Pucallpa - Iquitos				
Septiembre	Iquitos - Yurimaguas - Iquitos	6	6	0	0
	Iquitos-Pucallpa - Iquitos				
Octubre	Iquitos - Yurimaguas - Iquitos	8	8	0	0
	Iquitos-Pucallpa - Iquitos				
Noviembre	Iquitos - Yurimaguas - Iquitos	5	5	0	0
	Iquitos-Pucallpa - Iquitos				
Diciembre	Iquitos - Yurimaguas - Iquitos	8	8	0	0
	Iquitos-Pucallpa - Iquitos				
<b>Total, Bienes transportados 2020</b>		<b>71</b>	<b>71</b>		

Fuente: elaboración propia.

En la tabla N° 57, se muestra que la empresa de transportes FRAM S.A realizó exitosamente el transporte de carga del periodo 2020, los mismos que suman 71 cargas transportadas, siendo entregados en su totalidad,

teniendo 0 cargas extraviadas y deteriorados, lo que demuestra tener una eficiente gestión logística.

### 4.3. Contrastación de Hipótesis

La contrastación de hipótesis de la presente tesis se realizó relacionando los datos obtenidos en la encuesta dirigida a los funcionarios y trabajadores de la empresa FRAM S.A.

<b>TIPO DE HIPÓTESIS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>Descripción</b>	<b>PRUEBA DE HIPÓTESIS</b>
<b>HE<sub>G</sub></b>	La gestión logística en la empresa FRAM S.A de la ciudad de Iquitos es eficiente.	<b>Mayor cantidad de respuestas superan el 50%</b>	<b>ACEPTA</b>
<b>HE<sub>1</sub></b>	La gestión de planificación de carga en la empresa la empresa FRAM S.A, es eficiente.	<b>Mayor cantidad de respuestas superan el 66%</b>	<b>ACEPTA</b>
<b>HE<sub>2</sub></b>	La gestión de aprovisionamiento en la empresa FRAM S.A es eficiente.	<b>Mayor cantidad de respuestas se encuentran dentro del rango de 16.66% al 26.67%</b>	<b>RECHAZA</b>

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

De acuerdo a la información revisada de los resultados de la encuesta realizada a los funcionarios y trabajadores de la empresa FRAM S.A, periodo 2020 se obtuvo lo siguiente:

- Respecto al objetivo general “Identificar de qué manera se realiza la gestión logística en la empresa FRAM S.A, ciudad de Iquitos, se encontró que según los resultados de la encuesta el 83.33% de los trabajadores y funcionarios encuestados manifiestan que en la empresa se elabora el registro de códigos de identificación de los bienes en almacén, se controlan los stocks de seguridad y de ser el caso se procede hacer las reposiciones, se controlan la frecuencia de pedidos según su uso y duración, se dinamizan las actividades de atención en las áreas usuarias con eficiencia y eficacia, además de elaborar y presentar informes de gestión logística a la jefatura y realizar buena distribución de materiales y bienes en los almacenes; se identificó también que el 100% de encuestados manifiestan que se lleva a cabo actividades de fumigación y tratamiento de residuos sólidos, así mismo según los resultados obtenidos en el análisis documental se muestra que la empresa de transportes FRAM S.A realizó exitosamente el transporte de carga del periodo 2020, los mismos que suman 71 cargas transportadas, siendo entregados en su totalidad, teniendo 0 cargas extraviadas y deteriorados, lo que demuestra tener una eficiente gestión logística; investigación que difiere del estudio realizado por (Montero, 2019) quien llego a la

conclusión que la empresa tiene el problema de incumplimiento de plazos de entrega y distribución de carga y se produce por una deficiencia en el sistema de logístico; además de la investigación realizado por (Faichin, 2018) quien concluyo que la gestión logística en Ferretería Ruiz S.A.C no es la adecuada ya que no tienen procesos estandarizados, existen factores que generan costos innecesarios, la comunicación entre logística, almacén, ventas y distribución es deficiente, ya que no se brinda información precisa y los trabajadores no conocen los objetivos estratégicos de la empresa.

- Respecto al objetivo específico N 01: Identificar como se realiza la gestión de planificación de carga en la empresa la empresa FRAM S.A; se encontró que el 66.67% de encuestados manifiestan que el medio que utiliza para transportar la carga, la relación con los proveedores, la demanda del transporte y los precios para el transporte de carga es buena, además de que el 83.33% manifiestan que el uso de rutas para el transporte de carga es buena, así también muestra a un 100% de encuestados consideran que la cartera de clientes que usan el servicio de FRAM S.A también es buena, lo que se puede resumir que la gestión de planificación se realiza de manera eficiente, lo que difiere con el estudio realizado por (Montero, 2019) quienes concluyeron que deben utilizar una clasificación ABC, formatos de ingreso y salida de materiales que ayudarán a controlar el flujo en el almacén, además del proceso de homologación de proveedores, lo que ayudará a mejorar la planificación de la empresa.

- Respecto al objetivo específico N 02: Identificar de qué manera se realiza la gestión de aprovisionamiento en la empresa FRAM S.A, se encontró que el 83.33% de encuestados manifiestan que el acopio la carga para transportar en forma periódica, el flujo de entrada y salida de carga es malo, y que el 73.33% de encuestados manifiestan que el registro de recepción de paquetes también es malo, resumiendo que la gestión de aprovisionamiento es deficiente, lo que coincide con el estudio realizado por (Faichin, 2018) quien concluyo que la comunicación entre logística, almacén, ventas y distribución es deficiente.
  
- Respecto al objetivo específicos N 03: Identificar de qué manera se controla la distribución de carga en la empresa FRAM S.A, se obtuvo que el 50% de los encuestados manifiestan que califican el tiempo para la distribución de los productos, se califican la verificación del estado de los paquetes y considera la rotación de los productos y un 83.33% indican que considera el recojo y entrega de la mercadería y califica la manipulación de los paquetes al momento del envío, lo que se resume que el control de la distribución de la carga en la empresa se realiza de manera eficiente, lo que coincide con (Hurtado, 2019) quien concluyo que existe una relación entre el análisis de la gestión logística y el sistema de distribución en la empresa Consorcio Nex Perú S.A.C. La Victoria, 2019 y difiere con el estudio de (Montero, 2019) quien llegó a la conclusión que la empresa tiene el problema de incumplimiento de plazos de entrega y

distribución de carga y se produce por una deficiencia en el sistema de logística.

- Respecto al objetivo específico N 04: Identificar de qué manera se realiza el servicio al cliente en la empresa FRAM S.A, se obtuvo que un 83.33% de encuestados manifiestan que las acciones de fidelización de los clientes son buenas, el 73.33% que el tiempo de entrega de la mercadería y la calidad de servicio que brinda la empresa es buena, investigación que difiere del estudio realizado por (Faichin, 2018) quien concluyo que existen pérdidas de producto, pérdida de tiempo y demora en la entrega de pedidos a los clientes, lo que genera desconfía y pérdida de clientes.
  
- Definir cuáles son los mecanismos de la propuesta de mejora de la gestión logística en la empresa FRAM S.A, ciudad de Iquitos.
  - Implementación de tecnología de seguimiento y monitoreo: Utilizar sistemas de rastreo y monitoreo en tiempo real para tener un control más preciso de las embarcaciones, lo que permitirá optimizar las rutas, mejorar la seguridad y reducir los tiempos de entrega.
  
  - Modernización de la flota: Evaluar la posibilidad de renovar o ampliar la flota de embarcaciones con modelos más eficientes y ecológicos. Esto podría incluir la adopción de motores de bajo consumo de combustible o la transición hacia energías renovables, como paneles solares o motores eléctricos.

- Mejora de la logística y coordinación: Implementar sistemas de gestión logística que permitan optimizar la planificación de las rutas, la carga y descarga de mercancías, y la gestión de inventario. Esto ayudará a minimizar los tiempos de espera ya maximizar la eficiencia operativa.
- Capacitación y desarrollo del personal: Brindar programas de capacitación y desarrollo profesional para el personal, tanto en habilidades técnicas como en competencias relacionadas con el servicio al cliente y la gestión de operaciones. Esto ayudará a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes.
- Enfoque en la sostenibilidad ambiental: Implementar prácticas y políticas que promuevan la sostenibilidad ambiental, como la reducción del consumo de combustible, la gestión adecuada de los desechos y la protección de los ecosistemas fluviales. Esto no solo beneficia al medio ambiente, sino que también puede generar una imagen positiva para la empresa.
- Mejora de la comunicación con los clientes: Establecer canales de comunicación efectivos con los clientes, como un centro de atención al cliente dedicado, una plataforma en línea para realizar seguimiento de envíos y recibir comentarios, y utilizar las redes sociales para mantener a los clientes informados sobre las novedades y promociones.

- Investigación de nuevos mercados y servicios: Realizar un análisis de mercado para identificar posibles oportunidades de crecimiento, como la expansión hacia nuevos destinos o la diversificación de servicios ofrecidos. Esto podría incluir la incorporación de servicios de transporte de pasajeros, turismo fluvial o transporte de mercancías especializadas.

## CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES

- Se concluye que el 83.33% de los trabajadores y funcionarios encuestados manifiestan que en la empresa se elabora el registro de códigos de identificación de los bienes en almacén, se controlan los stocks de seguridad y de ser el caso se procede hacer las reposiciones, se controlan la frecuencia de pedidos según su uso y duración, se dinamizan las actividades de atención en las áreas usuarias con eficiencia y eficacia, además de elaborar y presentar informes de gestión logística a la jefatura y realizar buena distribución de materiales y bienes en los almacenes; se identificó también que el 100% de encuestados manifiestan que se lleva a cabo actividades de fumigación y tratamiento de residuos sólidos, así mismo según los resultados obtenidos en el análisis documental se muestra que la empresa de transportes FRAM S.A realizó exitosamente el transporte de carga del periodo 2020, los mismos que suman 71 cargas transportadas, siendo entregados en su totalidad, teniendo 0 cargas extraviadas y deteriorados, lo que demuestra tener una eficiente gestión logística.
- Se concluye que el 66.67% de encuestados manifiestan que el medio que utiliza para transportar la carga, la relación con los proveedores, la demanda del transporte y los precios para el transporte de carga es buena, además de que el 83.33% manifiestan que el uso de rutas para el transporte de carga es buena, así también muestra a un 100% de

encuestados consideran que la cartera de clientes que usan el servicio de FRAM S.A también es buena, lo que se puede resumir que la gestión de planificación se realiza de manera eficiente.

- Se concluye que el 83.33% de encuestados manifiestan que el acopio la carga para transportar en forma periódica, el flujo de entrada y salida de carga es malo, y que el 73.33% de encuestados manifiestan que el registro de recepción de paquetes también es malo, resumiendo que la gestión de aprovisionamiento es deficiente.
- Se concluye que el 50% de los encuestados manifiestan que califican el tiempo para la distribución de los productos, se califican la verificación del estado de los paquetes y considera la rotación de los productos y un 83.33% indican que considera el recojo y entrega de la mercadería y califica la manipulación de los paquetes al momento del envío, lo que se resume que el control de la distribución de la carga en la empresa se realiza de manera eficiente.
- Se concluye que el 83.33% de encuestados manifiestan que las acciones de fidelización de los clientes son buenas, el 73.33% que el tiempo de entrega de la mercadería y la calidad de servicio que brinda la empresa es buena

## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

Se recomienda al Gerente de la empresa FRAM S.A:

- Establecer un plan de aprovisionamiento: Es fundamental contar con un plan estratégico de aprovisionamiento que defina las necesidades de la empresa, los proveedores adecuados, los plazos de entrega y los criterios de calidad. Este plan debe ser revisado y actualizado periódicamente.
- Identificar proveedores confiables: Realiza una investigación exhaustiva para identificar y seleccionar proveedores confiables y con experiencia en el sector del transporte fluvial. Evalúa sus capacidades, reputación, precios y plazos de entrega antes de establecer relaciones comerciales a largo plazo.
- Negociar contratos sólidos: Una vez seleccionados los proveedores, es importante establecer contratos sólidos que incluyen cláusulas claras sobre precios, volúmenes, plazos de entrega, calidad de los productos y condiciones de pago. Esto ayudará a evitar malentendidos y conflictos en el futuro.
- Mantener una comunicación fluida: Establece una comunicación abierta y constante con los proveedores. Comunica tus necesidades y expectativas de manera clara y asegúrate de que los proveedores entiendan tus requisitos. Además, mantente informado sobre posibles cambios en los plazos de entrega, disponibilidad de productos o cualquier otro factor que pueda afectar la cadena de suministro.

- Realizar un seguimiento de inventario: Llevar un control preciso del inventario para evitar problemas de escasez o exceso de suministros. Utilice herramientas y sistemas de gestión de inventario adecuados para tener una visión clara los tiempos de entrega y reposición y sobre todo las necesidades futuras.
  
- Diversificar proveedores: No dependes únicamente de un solo proveedor para evitar interrupciones en el suministro en caso de problemas con un proveedor específico. Mantén una lista de proveedores alternativos que puedan ser contactados rápidamente si es necesario.
  
- Evaluar el rendimiento de los proveedores: Realiza evaluaciones periódicas del rendimiento de los proveedores en función de criterios como calidad, cumplimiento de plazos, servicio al cliente y precios. Esto te ayudará a identificar oportunidades de mejora y tomar decisiones informadas sobre la continuidad de la relación comercial con cada proveedor.
  
- Estas recomendaciones te mejorarán una base sólida para gestionar eficientemente el aprovisionamiento en tu empresa de transporte fluvial. Ya que la gestión efectiva de la cadena de suministro es clave para asegurar el éxito y la rentabilidad del negocio.

## **CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN**

Ataucuri, C. Y. (2018). Analisis y propuesta de mejora en el Área de logistica de la empresa PROIECTUS E.I.R.L. Arequipa - Peru. : Universidad Naxional de San Agustin.

Benmohamed, Klibi, Labarthe, & Deschamps. (2017). Modelling and solution approaches for the interconnected city logistics. International Journal of Production Research, 55,2664-2684.

Cabrero, G. L. (1996.). El debate, investigación cualitativa frente a investigación cuantitativa, Enfermería Clínica.

Dankhe, G. (1989). Investigaciòn y Comunicaciòn . Mexico: DF McGraw Hill.

Faichin, R. E. (2018). Modelo de gestion logistica para disminuir costos logísticos en Ferreteria Ruiz S.A.C. Cajamarca- Perú.: Universidad Nacional de Cajamarca.

Franklin, E., & Hill, M. G. (2004). Organización de Empresas.

Glosario, d. t. (s.f.).  
<https://www.upct.es/~gio/GLOSARIO%20DE%20TERMINOS%20LOGISTICOS.pdf>.

Golroudbary, Z., & Awan, K. (2019). Sustainable Operations Management in Logistics Using Simulations and Modelling. A Framework for Decision Making in Delivery Management. Procedia Manufacturing,, 327-634.

- Hernández, S. R., Fernandez, C. C., & Bapista, L. P. (2014). Metodología de la Investigación 5ta edición. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Hurtado, C. L. (2019). Análisis de la gestión logística y el sistema de distribución en la empresa Consocio Nex Peru S.A.C, La Victoria. Lima / Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Kaplan, R., & Norton, P. (2004). Measuring the strategic readiness of intangible assets. Harvard Business Review.
- Lopez, F. R. (2010). Logística Comercial. España: Ediciones Pananinfo S.A.
- Molinillo, J. S. (2014). Distribución Comercial Aplicada. 2da Edición. Madrid. : Esic Editorial.
- Montero, O. C. (2019). Propuesta de mejora de una gestión logística en la empresa Corporación Yahiro S.A.C para mejorar el cumplimiento de los plazos de entrega. . Chiclayo-Perù. : Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Mora, G. L. (2016.). Gestión Logística Integral, las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento. 2 da ed. . Bogota: Ecoe Ediciones .
- Ortiz, A. (2004). Análisis financiero aplicativo y principios de administración financiera. Bobotá - Colombia. : Departamento de Publicaciones. Universidad Externado de Colombia. 12° Edición. .
- Postrado., I. E. (s.f.). <https://www.iep-edu.com.co/que-es-la-gestion-logistica/>.
- Puente., A. d. (2004). Gestión por categorías. Una integración eficiente entre fabricantes y distribuidores. 1 ed. Curuña: NETBIBLO, SL.

Salvador, M. P. (2008.). Distribución Comercial. 6ta Edición. Madrid. : ESIC Editorial.

UCSP. (s.f.). <https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-es-gestion-logistica-empresa/>.

# **ANEXOS**

## 1. Matriz de Consistencia

Título de la Investigación.	Pregunta de Investigación	Objetivos de la Investigación	Hipótesis	Tipo y diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento de datos	Instrumento de recolección de datos.
<p><b>“ANÁLISIS DE LA GESTIÓN LOGÍSTICA Y PROPUESTA DE MEJORA EN LA EMPRESA FRAM S.A, CIUDAD DE IQUITOS, PERIODO 2020”.</b></p>	<p><b>General.</b> ¿De qué manera se realiza la gestión logística en la empresa FRAM SA, ciudad de Iquitos, periodo 2020?</p> <p><b>Específico.</b> ¿De qué manera se realiza la gestión de planificación de carga en la empresa FRAM SA, ciudad de Iquitos? ¿De qué manera se realiza la gestión de aprovisionamiento en la empresa FRAM SA, ciudad de Iquitos? ¿De qué manera se controla la distribución de carga en la empresa FRAM SA, ciudad de Iquitos? ¿De qué manera se realiza el servicio al cliente en la empresa FRAM SA, ciudad de Iquitos? ¿Cuáles son los mecanismos de la propuesta de mejora de la gestión logística en la empresa FRAM SA, ciudad de Iquitos?</p>	<p><b>General</b> Identificar de qué manera se realiza la gestión logística en la empresa FRAM S.A, ciudad de Iquitos, periodo 2020.</p> <p><b>Específicos.</b> Identificar como se realiza la gestión de planificación de carga en la empresa FRAM S.A, ciudad de Iquitos. Identificar de qué manera se realiza la gestión de aprovisionamiento en la empresa FRAM S.A, ciudad de Iquitos. Identificar de qué manera se controla la distribución de carga en la empresa FRAM S.A, ciudad de Iquitos. Identificar de qué manera se realiza el servicio al cliente en la empresa FRAM S.A, ciudad de Iquitos. Definir cuáles son los mecanismos de la propuesta de mejora de la gestión logística en la empresa FRAM S.A, ciudad de Iquitos.</p>	<p><b>General</b> La gestión logística en la empresa FRAM S.A de la ciudad de Iquitos es eficiente.</p> <p><b>Específico.</b> La gestión de planificación de carga en la empresa FRAM S.A, es eficiente. La gestión de aprovisionamiento en la empresa FRAM S.A es eficiente.</p>	<p>La investigación será de enfoque cuantitativa, y el tipo de investigación que se utilizará es la aplicada, ya que responderá a interrogantes formuladas sobre la gestión logística en la empresa FRAM S.A El diseño de investigación utilizada en la presente investigación será diseño no experimental, ya que la investigación se realizará sin manipular deliberadamente las variables observando solo los fenómenos en su ambiente natural para después ser analizarlos” (Hernández et al.,2003) Según el alcance se utilizará el nivel de investigación descriptivo simple, ya que presenta y describe la realidad de la gestión logística en la empresa FREM. S.A; Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades y/o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (Dankhe, 1989) Según el número de mediciones la investigación será transversal retrospectivo.</p>	<p>Estará conformada por 30 personas que trabajan en la empresa FRAM S.A.; según (Hernández, et al 2014) es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de edificaciones” (pág. 174).</p>	<p>Se utilizará la guía de análisis de documentos, instrumento que permite captar información valorativa sobre los registros de adquisiciones, proveedores y clientes de la empresa FRAM S.A. Para la encuesta se realizará un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas.</p>

## 2. Instrumento de recolección de datos

### ENCUESTA

#### DIRIGIDO A: LOS TRABAJADORES

**INSTRUCCIONES:** Estimado(a) amigo(a). Esta encuesta es estrictamente anónima y tiene por finalidad recoger información sobre las dimensiones de la variable, a fin de disponer de un marco de referencia, por tanto, agradecemos responder con la mayor sinceridad y seriedad, marcando con una (X) la alternativa que crees que es correcta.

DIMENSIÓN	PREGUNTAS	Bueno	Malo
<b>Planificación</b>	¿Cómo considera el medio que utiliza para transportar la carga?		
	¿Cómo considera la relación con los proveedores y la demanda del transporte?		
	¿Cómo considera la cartera de clientes que usan el servicio de FRAM?		
	¿Cómo considera los precios para el transporte de carga?		
	¿Cómo considera el uso de rutas para el transporte de carga?		
<b>Aprovisionamiento</b>	¿Cómo considera el acopio la carga para transportar en forma periódica?		
	¿Cómo considera el flujo de entrada y salida de carga?		
	¿Cómo calificaría la acción de Control de calidad del estado de la mercadería?		
	¿Cómo califica el registro de recepción de paquetes?		
<b>Distribución de la carga</b>	¿Cómo considera el recojo y entrega de la mercadería?		
	¿Cómo califica el Tiempo para la distribución de los productos?		
	¿Cómo califica la manipulación de los paquetes al momento del envío?		
	¿Cómo califica la verificación del estado de los paquetes?		
	¿Cómo considera la rotación de los productos?		
<b>Servicio al cliente</b>	¿Cómo califica las Acciones de fidelización de los clientes?		
	¿Cómo considera el tiempo de Entrega de la mercadería?		
	¿Cómo califica la calidad de servicio que brinda la empresa?		

<b>CUMPLIMIENTO DE ACTIVIDADES</b>			
<b>PREGUNTAS</b>		<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>TRANSPORTE</b>			
<b>1</b>	¿Se recepciona formalmente la carga a transportar?		
<b>2</b>	¿Se verifican las características de la carga recepcionados para el transporte?		
<b>3</b>	¿Se verifican las especificaciones técnicas de la carga que se transportará?		
<b>4</b>	¿Se verifican las fechas de la última entrega para el transporte?		
<b>5</b>	¿Se elaboran vales de salida de la carga que se transportará?		
<b>6</b>	¿Se entrega la carga en el destino conforme a lo solicitado?		
<b>7</b>	¿Se registra la entrega y salida de la carga para el transporte?		
<b>8</b>	¿Se verifican y constatan el destino de la carga entregada?		
<b>ADQUISICIONES</b>			
<b>9</b>	¿Se elaboran Cuadro de necesidades anuales de las áreas usuarias?		
<b>10</b>	¿Se planifica el proceso de compras/adquisiciones?		
<b>11</b>	¿Se prepara presupuestos de adquisiciones?		
<b>12</b>	¿Se preparan programas de compra anuales, trimestrales, mensuales y semanales?		
<b>13</b>	¿Se realizan cotizaciones tanto en el mercado local y/ nacional?		
<b>14</b>	¿Se comparan cotizaciones?		
<b>15</b>	¿Se verifican las cotizaciones con partidas presupuestales?		
<b>16</b>	¿Se elaboran órdenes de compra formalmente?		
<b>17</b>	¿Se hacen seguimiento o monitoreo a las órdenes de compra?		
<b>18</b>	¿Se procede a recepcionar los bienes y/o servicios ordenados?		
<b>19</b>	¿Se comparan y verifican las especificaciones técnicas para dar conformidad?		

<b>20</b>	¿Se colocan los bienes recibidos en lugares asignados?		
<b>21</b>	¿Se procede a registrar el ingreso del bien en el sistema?		
<b>GESTION LOGISTICA</b>			
<b>22</b>	¿Se elabora el registro de códigos de identificación de los bienes en almacén?		
<b>23</b>	¿Se identifican y caracterizan los bienes o suministros según tipo y uso?		
<b>24</b>	¿Se controlan los stocks seguridad y de ser el caso, se procede hacer las reposiciones?		
<b>25</b>	¿Se controla la frecuencia de pedidos según uso y duración?		
<b>26</b>	¿Se realiza el seguimiento y control de presupuesto de adquisiciones?		
<b>27</b>	¿Se lleva a cabo inventarios inopinados y periódicos?		
<b>28</b>	¿Se dinamizan las actividades de atención a las áreas usuarias con eficiencia y eficacia?		
<b>29</b>	¿Se lleva a cabo el mantenimiento y orden de los almacenes?		
<b>30</b>	¿Se cumple con la atención oportuna a los requerimientos de áreas usuarias?		
<b>31</b>	¿Se elaboran y presentan informes de gestión logística a la jefatura?		
<b>32</b>	¿Se procede a dar de baja a bienes o suministros vencidos?		
<b>33</b>	¿Se da cumplimiento a las normas ambientales y de transporte de carga?		
<b>34</b>	¿Se mantiene en orden y limpio los almacenes?		
<b>35</b>	¿Se realiza buena distribución de materiales y bienes en los almacenes?		
<b>36</b>	¿Se distribuyen o asignan zonas de inventario según tipo y característica del bien o suministro?		
<b>37</b>	¿Se lleva a cabo actividades de fumigación y tratamiento de residuos sólidos?		
<b>38</b>	¿Se proponen planes de mitigación de contaminación ambiental?		
<b>39</b>	¿Se llevan a cabo procesos de evaluación y calificación a los proveedores según su eficiencia, eficacia y capacidad de atención?		

## Guía de análisis de documentos.

<b>BIENES TRANSPORTADOS 2020.</b>					
<b>MES DE TRANSPORTE</b>	<b>RUTA</b>	<b>Nº DE CARGA TRANSPORTADOS</b>	<b>Nº DE CARGA ENTREGADOS</b>	<b>Nº DE CARGA EXTRAVIADOS.</b>	<b>Nº DE CARGA DETERIORADOS</b>
ENERO					
FEBRERO					
MARZO					
ABRIL					
MAYO					
JUNIO					
JULIO					
AGOSTO					
SEPTIEMBRE					
OCTUBRE					
NOVIEMBRE					
DICIEMBRE					