

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO Y LOS COSTOS
LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA REPUESTOS Y SERVICIOS ELÉCTRICOS
REYNA EIRL, CAJAMARCA, 2023**

AUTORES:

Br. MORENO ALCALDE, Rohonald Arturo
Br. REYNA QUITO, Walter Efrain

Asesor:

Dr. MONTENEGRO DIAZ, Víctor Hugo

Cajamarca – Perú

2023

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO Y LOS COSTOS
LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA REPUESTOS Y SERVICIOS ELÉCTRICOS
REYNA EIRL, CAJAMARCA, 2023**

Tesis para obtener el grado académico de:
Licenciado en Administración de Empresas

AUTORES:

Br. MORENO ALCALDE, Rohonald Arturo
Br. REYNA QUITO, Walter Efrain

Asesor:

Dr. MONTENEGRO DIAZ, Víctor Hugo

Cajamarca – Perú

2023

COPYRIGHT © 2023 by
Br. MORENO ALCALDE, Rohonald Arturo
Br. REYNA QUITO, Walter Efrain.
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS

APROBACIÓN DE LICENCIATURA

**RELACIÓN DE LA GESTIÓN DE APROVISIONAMIENTO Y LOS COSTOS
LOGÍSTICOS EN LA EMPRESA REPUESTOS Y SERVICIOS ELÉCTRICOS
REYNA EIRL, CAJAMARCA, 2023**

Presidente: Montenegro Diaz, Víctor

Secretario: Velasco Luza Luis Felipe

Vocal: Rabanal Soriano Anthony

Asesor: Montenegro Diaz, Víctor

DEDICATORIA

A Dios por estar a nuestro
lado en cada paso, por
iluminar nuestro sendero y
fortalecernos en cada
momento y permitirnos lograr
una meta más
a nuestros amados padres, por
darnos la fortaleza, por el
apoyo constante y por ser lo
más valioso que tenemos.

AGRADECIMIENTO

A nuestro asesor, por su enseñanza, por su dedicación, por su comprensión y su paciencia. Durante todo este proceso de aprendizaje y vivencia.

TABLA DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
TABLA DE CONTENIDO.....	iv
LISTA DE TABLAS.....	vi
LISTA DE FIGURAS.....	vii
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema de investigación.....	2
1.2 Formulación del problema.....	8
1.2.1 Problema general.....	8
1.2.2 Problemas específicos.....	9
1.3 Objetivos.....	9
1.3.1 Objetivo general.....	9
1.3.2 Objetivos específicos.....	9
1.4 Justificación de la investigación.....	10
1.4.1 Justificación teórica.....	10
1.4.2 Justificación practica.....	10
1.4.3 Justificación metodológica.....	11
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	12
2.1 Antecedentes de la investigación.....	13
2.1.1 Antecedentes internacionales.....	13
2.1.2 Antecedentes nacionales.....	15
2.1.3 Antecedentes locales.....	17

2.2 Bases teóricas	18
2.2.1 Gestión de aprovisionamiento	18
2.2.2 Costos logísticos	21
2.3 Discusión teórica	23
2.4 Definición de términos básicos	24
2.5 Hipótesis	26
2.5.1 Hipótesis general	26
2.5.2 Hipótesis específicas	26
CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
3.1 Unidad de análisis, universo y muestra	29
3.2 Tipo, nivel y diseño de investigación	30
3.3 Métodos de investigación	32
3.4 Técnicas e instrumentos de investigación	32
3.5 Validez y confiabilidad.....	33
3.6 Técnicas de análisis de datos	34
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
4.1 Resultados.....	37
4.2 Discusión	45
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	48
Referencias	51
Anexos.....	55

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach, instrumento de gestión de aprovisionamiento	33
Tabla 2 Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach, instrumento de costos logísticos.....	33
Tabla 3 Escala valorativa de los instrumentos gestión de aprovisionamiento y costos logísticos.....	34
Tabla 4 Medidas de tendencia central de las variables Gestión de aprovisionamiento y Costos logísticos	37
Tabla 5 Medidas de posición de Proveedores y los Costos logísticos	38
Tabla 6 Medidas de posición de Transporte y los Costos logísticos	39
Tabla 7 Medidas de posición de la Comunicación y los Costos logísticos	40
Tabla 8 Coeficiente de Spearman de las Variables gestión de aprovisionamiento y costos logísticos	41

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Percepción de la gestión de aprovisionamiento y sus dimensiones, respecto de los costos logísticos	37
---	----

Resumen

La presente investigación pretendió establecer la relación entre la variable gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos, cabe señalar que, la investigación fue de diseño no-experimental, tipo aplicada, con enfoque cuantitativo. Con una muestra de 21 colaboradores, además el acopio de información se realizó mediante cuestionarios y se sometió a la prueba de Cronbach obteniendo .933 y .837 para cada cuestionario evaluado, considerado como altamente fiable. Como principal resultado se obtuvo que la gestión de aprovisionamiento presentó para el intervalo de 6,04 y 10,98 con un porcentaje válido de 82,5% para la escala valorativa de Regular a Bueno y mientras que solo 17,5% es valorado como Malo, de la misma manera los costos logísticos para el intervalo 4,783 y 8,597 con un porcentaje válido de 43,8% siendo considerado como Regular, 36,3% considerado como Bueno y 20% considerado como Mal. Concluyendo en que, existe una relación alta directamente positiva y significativa entre la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos, es decir cuanto mayor sea el índice de la gestión de aprovisionamiento respecto de un .941, mejor será el resultado de la optimización de los costos logísticos respecto de un .841.

Palabras clave: Gestión de aprovisionamiento, stock, costos logísticos

Abstract

The present investigation sought to establish the relationship between the supply management variable and logistics costs, it should be noted that the investigation was of a non-experimental design, applied type, with a quantitative approach. With a sample of 21 collaborators, the collection of information was also carried out through questionnaires and was submitted to the Cronbach test, obtaining .933 and .837 for each questionnaire evaluated, considered highly reliable. As the main result, it was obtained that the supply management presented for the interval of 6.04 and 10.98 with a valid percentage of 82.5% for the value scale from Regular to Good and while only 17.5% is valued as Bad, in the same way the logistics costs for the interval 4,783 and 8,597 with a valid percentage of 43.8% being considered Regular, 36.3% considered Good and 20% considered Bad. Concluding that there is a relationship directly positive and significant high between supply management and logistics costs, that is, the higher the supply management index is with respect to a .941, the better the result of the optimization of logistics costs with respect to a .841.

Keywords: Supply management, stock, logistics costs

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema de investigación

Históricamente, la Gestión de aprovisionamiento, infiere al conjunto procesos desde la orden del consumidor hasta la entrega y percepción de pago de un bien o servicio, teniendo aún más notoriedad como una táctica que de forma estratégica. Haciendo énfasis en las operaciones internas, tratando de que el proceso produzca la mayor competitividad para la mayor eficiencia con la finalidad de convertirse en una empresa competitiva mediante la reducción de costos (Caja, 2018).

En concordancia con Lambán et al. (2023) considera que el contexto analizado en este determinado periodo, respecto de las MYPES a nivel mundial tiende a una adaptación, considerando al manejo de aprovisionamiento y los costos incurridos a través del proceso logístico, provocada por la globalización, el proceso más destacado en el mercado globalizado es indiscutiblemente la mejor rutina posible para la intervención en un acuerdo de adquisición de bien o servicio, donde se hace práctico y avanzado después de un tiempo. Ante la situación, Rueda et al. (2019) afirman que a nivel latinoamericano se ha creado estrategias que garanticen acceso a los bienes producidos o distribuidos con la finalidad de llegar a poblaciones vulnerables con los costos más bajos posibles, mediante bienes o servicios de gran valor e importancia para cubrir necesidades esenciales.

De acuerdo con Ferreira et al. (2018) la situación en Perú, respecto de la gestión de la aprovisionamiento y costos logísticos, se enfoca en el control de almacenes convirtiéndose en problemas y desafío para las empresas, desembocando en un elevado costo logístico. Considerando la situación en la región Cajamarca, se presenta problemas en las cuatro etapas del aprovisionamiento; teniendo especial enfoque en la administración de inventario de forma ineficaz y de escasa codificación profesional (Casanova, 2021).

La gestión de aprovisionamiento presenta como componente fundamental, la planificación, que en el aprovisionamiento permite tener información precisa y oportuna acerca de cantidad de materiales, componentes y equipos que son esenciales para la fabricación o ejecución de un servicio. Además, facilita la proyección de cantidad de producción o equipos para ejecución de servicios, acopio de insumo y materias primas (Ochoa, 2020).

Considerando cada proceso del aprovisionamiento, iniciando en la adquisición a los proveedores culminando en la orden del consumidor, pudiendo encontrar varios problemas que derivan en altos costos logísticos. En un primer instante, debido a la falta de un plan de adquisición efectivo, surgen una serie de conflictos en la adquisición de las empresas, lo que provoca que la empresa sufriera pérdidas por el aumento en la cantidad de reembolsos o descuentos, debido a que la tasa de ganancia de las empresas tiende a ser bajas. Resultando que el margen supera las expectativas (Aguila, 2019).

De acuerdo con Zuluaga et. al (2019) actualmente se tiene varios conceptos, pero la definición de aprovisionamiento fue dada por la junta de gestión logística, que integra el termino logística en su definición. el aprovisionamiento se define como el flujo de todas las etapas directa o indirectamente relacionadas con bienes o servicios desde el momento de recepción de materias primas de los proveedores hasta los minoristas entregan productos a los clientes finales para satisfacer sus necesidades. Se considera como componentes los siguientes procesos abastecimiento, almacenamiento, distribución y post venta, además para todo el proceso de la gestión del aprovisionamiento no sólo entran proveedores y fabricantes, sino operadores, analistas, comercializadores e incluso los propios clientes (Cevallos, 2020).

Referente a los costos logísticos, Paredes et al. (2022) consideran que estratégicamente, se encuentra estructurado primordialmente por los componentes de abastecimiento, rotura de stock, gestión de pedidos, transporte, costo de transporte, costo de almacenamiento y costo de inventario. Así mismo para lograr un margen de disminución de costos en los aprovisionamientos, puede reflejarse al momento de ofrecer un bien o servicio con un costo competitivo en el mercado. Por ende, se debe considerar como estrategia la capacitación de colaboradores que tengan a su cargo las ordenes de compras y todo colaborador involucrado en el aprovisionamiento, además es primordial dotar de herramientas adecuadas para el desarrollo de sus actividades de forma eficiente y eficaz, teniendo una formación constante y abierta para los colaboradores de diversas áreas (Orjuela et al., 2016).

En varios puntos del aprovisionamiento donde tenemos transporte, habiéndose considerado la tercerización o la compra de vehículos, el descuido respecto de los procesos medios puede crear falencias que afectan a una mayoría del aprovisionamiento de una empresa. De acuerdo con Zamboni (2022) presento un caso con respecto a los camioneros en México, afectando el costo y cualquier actividad logística de la empresa, por lo que, si fallan, causarían pérdidas económicas enormes, teniendo antecedentes malos vinculados a los conductores, pero debido a la poca atención para los conductores de carga, aun así, las encuestas no fueron lo suficientemente lejos y no pudieron capturar incógnitas, como su impacto en la gestión de aprovisionamiento. Hasta el momento, es cierto que la teoría relacionada con este tema, a saber, la influencia de los conductores de carga en el aprovisionamiento, es insuficiente. Sorprendentemente, algunas investigaciones sobre el aprovisionamiento son muy profundas en algunas áreas o partes del aprovisionamiento, mientras diferentes actividades como el acopio de diferentes partes del aprovisionamiento, no se estudian en profundidad. Además, cabe señalar que

los conductores en su trabajo diario suelen realizar actividades en condiciones inestables, lo que puede afectar el aprovisionamiento (Berrones, 2017).

Hoy en toda asociación o empresa se supervisan ideas de acciones que le permitan reaccionar a límites de acuerdo a la percepción de crecimiento del medio presente, por lo que implementar esto como parte de su sistema y ejecutar un óptimo proceso de gestión de stock, bien estructurada y optima, considerando que se tendría que tender a basarse en conocimientos recientes y pertinentes para la ventaja competitiva, el valor agregado y el aumento de la rentabilidad, es necesario desarrollar una estrategia que se adapte con el contexto de la empresa, dando probabilidades, teniéndose que elegir los objetivos meta más adecuados, en función del nivel de beneficios a obtener, del que se deriven perspectivas de futuro razonables (Al-Dmour, 2019).

De acuerdo al presente contexto, considerando el crecimiento constante del medio donde se realiza compras, podemos encontrar bases de datos que nos pueden ayudar a desarrollar y elegir la estrategia adecuada para enfrentar los desafíos del entorno, apoyar el sistema logístico para ayudar a la empresa en el tiempo. al ser más eficientes tienen una competitividad sostenible. Por lo tanto, este examen se centrará en la gestión de inventarios para mejorar la cantidad de material requerido en las organizaciones que utilizan aire comprimido, reduciendo potencialmente los costos de coordinación dentro de la organización y permitiendo un inventario de materiales con una telemetría efectiva, productiva y eficiente. rescate. En este sentido, las condiciones tan favorables que tienen actualmente las empresas han creado vínculos que requieren cada vez mayores capacidades y capacidades que les permitan alcanzar una presencia global. Así, En las últimas décadas, la coordinación entre diferentes áreas se ha convertido en una parte importante de la organización, manteniendo las competencias centrales y volviéndose cada vez más drástica. (Mora, 2016). La aplicación efectiva y rentable de la gestión de

suministros en la industria empresarial ha sido durante mucho tiempo una ventaja sobre aquellos que no se dan cuenta de su importancia, ya que puede ser muy motivador para satisfacer las necesidades, exigencias frecuentes y diversas sin causar desventajas. Inventario es un término específico y se originó en el ejército, donde se definió como la compra y el suministro de materiales para satisfacer las necesidades de agencias y funcionarios clave de materiales de La Asamblea ha creado un archivo e información confiable sobre las actividades de sus fuerzas armadas. Lucha sin problemas y tendrás todo lo necesario para conseguir tu objetivo. De esta forma, las organizaciones amplían el uso del inventario para recolectar y distribuir sus bienes, sin prestar atención a si existe una cantidad estable de métodos de entrega y si sus clientes están ubicados en diferentes regiones (Mora, 2023). Las empresas peruanas, como parte de los países en desarrollo de la región andina, están buscando formas de satisfacer las necesidades de los clientes, aumentar la eficiencia y reducir costos, monitoreando así las consecuencias del control de las estadísticas organizacionales y las decisiones de gestión. negativo. impacto en los costos, y dependiendo de cómo se aborden estos problemas, se debe dar prioridad a lograr una ventaja competitiva (Cueva, 2019). Por tanto, Los eslabones en la red de tiendas son desde proveedores de materia prima hasta clientes finales, les interesa el artículo completo y la gestión que mencionan, tratan de reducir costos en su estrategia creativa, que es uno de los métodos importantes para manejar grandes inventarios. Por lo tanto, se puede decir que la gestión de proveedores asume una tarea importante en el desarrollo de productos ya que estos datos desde el primer punto de envío hasta la entrega del producto al comprador deben revisarse anualmente para garantizar que el inventario de la cadena de suministro sea el adecuado. transferido a la organización (Aranda y Ramírez 2021) indican que un buen método de despacho de abastecedores es esencial para la cadena de insumos en una empresa, debido a los gerentes deben asumir la responsabilidad de usar

herramientas fáciles de usar para entregar de manera rápida y suficiente para cumplir con los objetivos. Las empresas necesitan utilizar la gestión de inventarios para producir y transportar materiales en grandes cantidades al menor costo posible y almacenar los bienes con anticipación para satisfacer la demanda, por lo que se cree que, en condiciones razonables, los proveedores en Perú pueden ser investigados y centralizados para apoyar tanto al gobierno y el sector privado. Las debilidades de la empresa y es importante para estas debilidades. Al proponer mirar los costos reales de la coordinación en el Perú, tanto las organizaciones privadas como las nacionales prestan poca atención, debido a que estos temas se han convertido en un eslabón débil de los gastos organizacionales, los cuales plantean menos desafíos a las organizaciones en los diferentes países, por lo que el foco debe estar en Perú. Para Choque (2021) consideraremos el mercado de divisas porque nos permitirá ganar un lugar en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos y crear beneficios más extremos bajo los acuerdos de libre mercado. En este sentido, se puede decir que las empresas privadas o autoridades en el Perú tienen debilidades en departamentos con altos costos de coordinación, pero descubrir estas debilidades es la puerta al desarrollo para que decidan consolidarse y aumentar la eficiencia. entrega, entrega y reducción de costos de coordinación dentro de las organizaciones. Los costos logísticos totales del Perú se estimaron en 12,6% del PBI en 2019, más que los de Argentina (12,6%), Colombia (13,7%) y Ecuador (9%), aunque esta diferencia parece no ser fácilmente criticada. Por lo tanto, nuestros costos de logística son obviamente mucho más altos que en otros países; por ejemplo, nuestros costos en Chile son más de 1 centavo más que los costos de moneda en Perú en comparación con la reserva de boletos. Por lo tanto, se puede concluir que las empresas nacionales están luchando con altos costos logísticos, por lo que fortalecer la competitividad de la red de

almacenes es importante y debe ser una máxima prioridad para el comportamiento competitivo en los mercados locales y globales. (Anwar y Hussein, 2022).

Considerando la administración y ejecución de inventario se considera de suma importancia al día de hoy porque es una parte importante del aprovisionamiento, siempre se debe considerar el inventario y se deben usar formas absolutas de marco para guiar el progreso. Gestión integral de datos, materiales y proveedores Dado que el diseño del aprovisionamiento de una empresa no será adecuado para otra, se deben utilizar estrategias para estructurar el sistema de aprovisionamiento para satisfacer las exigencias de diferentes insumos por cada zona de fabricación, siendo posible que se pueda medir la productividad del aprovisionamiento. (Leenders, 2018). En la actualidad, Las empresas tienen el desafío de desarrollarse en un mercado altamente competitivo y deben desarrollarse en un mercado global altamente competitivo en el que se comprometan adecuadamente con los medios externos sociales, ambientales, monetarios y políticos, como las leyes y la innovación, para lograr este desarrollo. y cambios en a qué suscribirse, por lo que las ofertas deben centrarse en lo que viene, detallando planes importantes que brindan beneficios futuros significativos. Por lo tanto, el uso de la gestión de almacenes puede reducir los costos logísticos y así alcanzar los objetivos marcados de acuerdo con la visión de la empresa respecto a la nueva política ambiental global, por lo que es importante que las empresas lo tengan en cuenta o lo hagan parte de su planificación. estrategia.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre los proveedores y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023?

¿Qué relación existe entre el transporte y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023?

¿Qué relación existe entre la comunicación y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre los proveedores y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023

Determinar la relación que existe entre el transporte y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023

Determinar la relación que existe entre la comunicación y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

Considerando la validez de este estudio, al aplicar la gestión de la cadena de suministro, las empresas promoverán una mayor flexibilidad en sus procesos y las operaciones serán óptimas, logrando con ello importantes ahorros mencionados a nivel económico. Por lo tanto, esto tendrá un impacto económico significativo al evitar paradas de producción o costos adicionales asociados con compras de emergencia, lo que nos permitirá fortalecer alianzas estratégicas con proveedores y usuarios finales. A nivel humano, el proyecto permitirá a los equipos trabajar con la organización adecuada y centrarse en mejorar los procesos, ayudar a los empleados a hacer su trabajo de manera más eficiente, reducir el tiempo y ayudar a crear una ventaja competitiva. La competencia se centra en la satisfacción del cliente.

1.4.2 Justificación practica

Esto tiene sentido a nivel práctico, teniendo en cuenta las investigaciones y estudios previos en los que se basa este estudio, así como el conocimiento de los procesos y operaciones de la empresa en el mundo real, que pueden existir estrategias de prevención viables para optimizar y posicionar a la empresa. en estudio. Además, en cuanto al impacto ambiental que tendrá este proyecto en la aplicación de gestión de suministros, podemos confirmar que mediante el uso de recursos y mejores estrategias se reducirá la cantidad de costos de desperdicio o pérdidas que puedan ocurrir en el proceso, lo que en última instancia puede tener un impacto positivo en el medio ambiente. influencia negativa.

1.4.3 Justificación metodológica

Para esta investigación, se consideró, que es necesario utilizar un instrumento hecho a medida para una mejor recolección de información, justificando metodológicamente en la elaboración de un instrumento denominado lista de cotejo, siendo aprobado por el juicio de expertos y análisis de confiabilidad.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes internacionales

Heylin (2022) Para su aprovisionamiento de investigación, nivel de servicio de ventas para empresas venezolanas; finalmente, en su trabajo de investigación, mostró el efecto directo del nivel de servicio logístico. Un aprovisionamiento implica pedidos y entregas durante un período de ventas determinado. Validación parcial y relaciones de variables en la guía propuesta. El análisis realizado muestra que los elementos del aprovisionamiento afectan directa o indirectamente las ventas. Esto significa que estos componentes de calidad de entrega del producto y nivel de servicio del proveedor también afectan las ventas. El mayor impacto directo en las ventas, los niveles de servicio logístico y los elementos del aprovisionamiento se relacionan con la entrega a tiempo y los pedidos cumplidos, con mayores ingresos en términos de ventas, analizando la variable de tiempo. Y el nivel de servicio logístico muestra un efecto variable directo según su trayectoria original, lo que confirma la relación entre aprovisionamiento y nivel de servicio logístico. Concluye que existe una correlación y una contribución directa entre el nivel de servicio del proveedor, los pedidos completados, la entrega a tiempo y los componentes de calidad de entrega según el nivel de servicio al cliente de la empresa.

Aldi (2018) Basado en su trabajo de investigación en logística y satisfacción del cliente en Repartí S.A. En Ambato, Ecuador, este estudio tiene como objetivo analizar el entorno de la empresa con el fin de proponer mejores estrategias de distribución de productos para satisfacer las necesidades de los clientes. Por lo tanto, el propósito del estudio es realizar un análisis cualitativo y cuantitativo, un diseño no experimental de corte transversal, descriptivo y análisis correlacional que relacione las variables importantes para la logística y su impacto en la satisfacción del cliente. Las variables no

son manipuladas a través de la condición no experimental, son independientes, sistemáticas y empíricas, por lo que los hechos sucedieron antes del 16, por lo que es imposible presentar otra realidad. La empresa cuenta con 240 clientes significativos proveedores de productos: supermercados, mercados mayoristas y tiendas públicas, la muestra se realiza por método de probabilidad aleatoria simple, la muestra es de 148 clientes. Se concluyó que una de las funciones principales de la logística no probada es el procesamiento de pedidos, ya que el 36,5% de los clientes respondieron que el cumplimiento de los pedidos completos fue muy bueno, la empresa debe mejorar la aceptación de pedidos y cumplir suficientemente todos los pedidos de los clientes para que usted de los clientes sea satisfecho. Considero que este trabajo está orientado a la situación real de la empresa, para lo cual realizaré una encuesta de satisfacción del cliente, y servirá de referencia para afrontar las decisiones que se tomen en este contexto.

Murillo (2022) En el estudio “Satisfacción de los usuarios de SETRON y la gestión de aprovisionamiento en la E.S.E Hospital Ismael Roldán Valencia de Quibdó” Colombia, el objetivo fue evaluar la satisfacción de los usuarios de SETRON con la calidad de los servicios odontológicos en la E.S.E Hospital. El Hospital Ismael Roldán de Valencia es un estudio con enfoque cuantitativo descriptivo, con un diseño transversal no experimental, utilizando métodos de encuesta y la elaboración de un cuestionario como herramienta de muestreo de pacientes. 250 personas, las conclusiones obtenidas en los resultados de la encuesta muestran que gran parte de los encuestados manifestaron en general que los servicios odontológicos que brinda IPS (Institución Prestadora de Servicios) son de alta calidad, el 94% de la población contestó positivamente el cuestionario, y 6% de los encuestados. Los vecinos expresaron su descontento. Como resultado, este trabajo de investigación ha ayudado a validar las percepciones de los

clientes y 17 organizaciones han seguido mejorando en función de los errores descubiertos.

2.1.2 Antecedentes nacionales

De acuerdo con el contexto nacional León y Torre (2021) En la ciudad de Lima realizaron un estudio titulado “Análisis, Diagnóstico y Recomendaciones para la Mejora del Almacenamiento y Gestión de Inventarios para una Empresa Fabricante de Recubrimientos Plásticos”. Se proponen diversas herramientas, como la clasificación ABC, para mejorar los procesos de almacenamiento e inventario. todas las materias primas, inspección física, estrategia de almacenamiento, determinación de la ubicación óptima de almacenamiento. Gracias al asesoramiento que reciben, pueden mejorar la gestión del almacén optimizando la asignación de espacio, los requisitos de compra y priorizando la mercancía segura. Implementar las sugerencias de mejora le ahorrará un año. 126,085.50 por explotación de materias primas y productos semielaborados (ingresos) correspondientes a S/. 38 779,00.

Tolentino (2019) en mi investigación titulada “Gestión de entrega y satisfacción del cliente” realizada por Inversiones Rímac S.R.L., 2019. Con un objetivo general presento: determinar la relación que existe entre la entrega y la satisfacción del cliente Satisfacción del cliente con Inversiones Rímac S.R.L. de la ciudad de Trujillo, 2019. La empresa está creciendo gracias a los créditos y al desarrollo de mi fundación familiar, la gente puede construir y remodelar casas, incluso ventanas y persianas, la empresa tiene clientes de la zona de La Libertad, clientes de sus propias cristalerías, al comprar y recolectar, realizar solicitudes verbales como: lentitud en la recepción de materiales, productos no acordes a los pedidos... Esta investigación no es experimental, es experiencia, el método de trabajo es causa y efecto, los participantes son 20 clientes de la empresa, con el fin de recolectar

información. sobre nuestro trabajo mediante este método: se desarrolla como instrumento una encuesta y dos encuestas, una para cada variable. En cuanto a la efectividad de mi herramienta, según tres expertos en la materia, se considera precisa, mientras que en términos de confiabilidad, la herramienta ha sido utilizada en una empresa que realiza el mismo proyecto y el alfa de Cronbach se obtuvo en una muestra piloto de 20 gente. valores. Las herramientas son 0,967 y 0,865 respectivamente, por lo que la mía es confiable y está probada, y todavía obtengo negocios de la empresa que estoy investigando. Los resultados muestran que el 65% de los clientes piensa que la gestión de entrega es superficial y la satisfacción del cliente oscila entre el 65% y el 80%. Se encontró que existe una correlación directa y significativa entre las variables de gestión de suministros y las variables de satisfacción del cliente, lo que significa que si mejora la gestión de suministros entonces la satisfacción del cliente será mayor. Palabras clave: gestión de suministros, gestión de inventarios, costos logísticos, satisfacción del cliente.

Se realizó un estudio en la ciudad de Lima en Perú titulado: “Propuesta de implementación del método 5s para mejorar la gestión del almacén de suministros en MOLITALIA SA. Sede Los Olivos – Lima, 2019”. Los datos para este estudio fueron recopilados por Poma (2019) mediante cuestionarios, listas de verificación y manuales 5S y se basaron en una muestra estadística de 7 empleados directos desde la sede hasta el almacén del proveedor. Los resultados resumidos son los siguientes: La eficiencia del almacén aumentará al 94% en 3 meses. La ganancia mensual después de la implementación es de S/1178.79, sólo para ahorro.

En la investigación realizada por Mestas y Torres (2022) en la ciudad de Lambayeque con el título “El Molino “Del Agricultor” Diseño de suministro para incrementar la eficiencia basado en el modelo SCOR – Lambayeque 2022”. Después de recopilar datos a través de entrevistas, cuestionarios y otras herramientas, llegaron a la siguiente

conclusión: Por otro lado, ninguno de los procesos centrales de la empresa cumplía con los estándares mínimos del enfoque del modelo de puntos, en términos de mejorar las operaciones logísticas de entrega. A nivel, deberán reunirse con el comité de gestión de abastecimiento profesional de la empresa agrícola El Molino, solicitar estándares mínimos y luego aplicar el método del modelo de evaluación para analizar la situación actual de la empresa. Las mejoras en planificación, distribución y producción dieron como resultado un ahorro de S/0.7520, lo que representa una eficiencia del 7%.

2.1.3 Antecedentes locales

Asimismo, se tuvo en cuenta el contexto local en el trabajo de investigación titulado “Propuesta de mejora de la gestión de inventarios y almacenes para reducir costos de inventarios en la empresa distribuidora CUMMINS PERÚ S.A.C.”, publicado realizado en la ciudad de Cajamarca realizada por Ramos (2022), La sugerencia principal fue clasificar el inventario según el método ABC, también se introdujo el método 5S para minimizar la pérdida de tiempo y, finalmente, se desarrolló un nuevo diseño del almacén para fortalecer la posición en este campo. Los diagnósticos de almacén y la gestión continua de inventario se realizan a través de KPI e informes. Gracias a la información recopilada, se desarrolló un nuevo sistema de gestión de almacén, el nuevo departamento de almacén aumentó la utilización del espacio y mejoró la integridad de los envíos entregados en un 31% sin errores. Verificar la viabilidad del proyecto utilizando NPV S/\. 294.569.02, la propuesta fue adoptada luego de comparar los ahorros logrados mediante el uso de índices con la situación actual; La conclusión del estudio confirma que la empresa logró mejores resultados al implementar un sistema de gestión de almacenes e inventarios.

Mendoza (2018) estudiar los aspectos del modelo de gestión del suministro logístico y la importancia de la satisfacción del cliente por parte de Ferreyros S.A. Sucursal Cajamarca para el periodo 2018” de la Universidad Privada del Norte ubicada en Cajamarca, Perú. De acuerdo al objetivo principal del estudio, se encontró que las características del modelo Servqual están fuertemente correlacionadas con la satisfacción del cliente final, el análisis incluyó a clientes de Ferreyros S.A. Comprender las percepciones y expectativas de los clientes. La investigación es descriptiva y utiliza los siguientes métodos: La información se recolecta mediante una encuesta basada en el contenido antes mencionado. modelo y se aplicó a una muestra de 21 clientes. Conclusión: Las dimensiones medibles son más importantes para la satisfacción de los usuarios finales que compran equipos de alta calidad de Ferreyros S.A. Para la sucursal Cajamarca 2018 estos aspectos destacan por ser limpio, atractivo y equipado con equipamiento moderno, asegurando una experiencia agradable, además de resaltar el nivel de empatía que valoran. El precio es más bajo. falta de personal y atención personalizada.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión de aprovisionamiento

La teoría utilizada en la gestión de suministros se considera un sistema que ayuda a controlar el flujo de materiales desde la fuente de suministro hasta la entrega de los productos a los puntos de venta según los requerimientos del cliente, garantizando así la máxima rapidez, maximizar y reducir los costos operativos (Olivero y Sánchez). , 2018). La gestión del inventario como una actividad horizontal crea una perspectiva de coordinación problemática entre los actores económicos, donde las fluctuaciones del inventario son infinitas y plantea la posibilidad de controles de capital relacionados con las materias primas, el inventario y los productos terminados. Los marcos se pueden

actualizar. Por lo tanto, bajo la influencia de un mundo globalizado, la apertura de la comunicación, la expansión y ampliación de las referencias de artículos, la creación y distribución de todos los artículos, así como las altas expectativas en términos de calidad y almacenamiento, este problema conduce eventualmente a una gestión cada vez más estricta. Es importante determinar quién es responsable de la entrega porque uno de los principales desafíos que enfrentan las organizaciones es la gestión eficaz del inventario y la reducción de los costos logísticos.

Hablar de gestión de inventarios es importante porque determina las medidas encaminadas a mantener los activos del negocio, el inventario es parte del grupo de activos del negocio y muchas veces es el activo más grande de la organización y los saldos surgen con el tiempo, por lo que incluyen las materias primas, productos semiacabados y productos terminados necesarios para satisfacer la demanda (Vidal, 2018). Es imposible eliminar por completo los motivos que llevan a la necesidad de mantener el inventario, y esta es la mejor opción de administración de aplicaciones y el sistema de control ideal para eliminar estos motivos, en comparación la seguridad del inventario es un problema en la mayoría de las organizaciones y solo se enfoca y resuelve consultas basadas en la normalidad, ignora la inestabilidad y variabilidad de los tiempos de reemplazo. Es por eso que las empresas necesitan un inventario, incluso si tienen costos que cubrir, que estén justificados por las ganancias y, en última instancia, por la satisfacción del consumidor final.

Estos costos representan la primera salida del aprovisionamiento y consisten en todos los costos atribuibles a las actividades de las empresas que proporcionan materias primas o insumos necesarios para mejorar o producir un producto o servicio. Se incluyen todos los costos asociados con la adquisición de los recursos necesarios para las materias primas

para ser transferidas posteriormente de las fuentes de aprovisionamiento a las fuentes de procesamiento.

La gestión de inventario es uno de los aspectos más importantes de la gestión de suministros porque representa la mayor importancia en los costos logísticos totales. El inventario son todos los materiales utilizados en el proceso de producción y logística para satisfacer la demanda del cliente (Jiménez, 2020). Los costos de transporte y distribución, así como los costos de gestión de inventario mencionados anteriormente, se encuentran entre las fuentes más importantes de costos logísticos para las organizaciones. El transporte en adquisiciones se define como el movimiento de materias primas a una instalación de tal manera que, después de agregar valor, el producto final llegue al consumidor. Perdura durante todo el proceso de preparación, lo que le permite trabajar de manera más eficiente.

Según Santander et al. (2021) La oferta se define tradicionalmente como la organización de personas, actividades, información y recursos que mueve un producto del productor al consumidor, pero pretende describir la relación entre la compra de materias primas, las etapas de producción y la distribución o distribución. . para los productos finales. La gestión del suministro ha evolucionado para utilizar el servicio como su elemento central, redefiniéndolo en términos de gestión de proveedores responsables de los recursos clave que producen un producto o entregan un servicio. Hoy en día, la entrega no sólo se define por sus componentes, sino que también debemos tener en cuenta sus características más importantes: riesgo, confiabilidad y sostenibilidad.

Dimensiones de la gestión de aprovisionamiento

Proveedores, de acuerdo con Herrera y Osorio (2006) La gestión de proveedores es un elemento especialmente importante de la gestión organizativa moderna cualquier cosa si se encuentra que la calidad de entrada puede garantizar la calidad de salida. Como resultado, los gerentes de compras deben tener las herramientas para tomar decisiones de la manera más rápida, objetiva y fácil de usar posible.

Transporte, de acuerdo con Sato (2017) Esto se tuvo en cuenta al utilizar la recopilación de medios y la frecuencia de entrega y los algoritmos de programación. La usabilidad es el principal determinante de las entradas, las variables de decisión y las restricciones. El objetivo funcional tratará de minimizar los tiempos de espera para todos los pasajeros.

Comunicación, la comunicación estratégica se entiende en la comunicación empresarial y organizacional y puede ser similar a la llamada comunicación integral o global, como una forma de combinar diferentes actividades comunicativas para lograr los objetivos estratégicos de la empresa. La comunicación estratégica se define por lo que se quiere lograr y las decisiones que se deben tomar para lograrlo, no por las acciones que se deben tomar. Por supuesto, estas decisiones requerirán esfuerzos de comunicación complejos y globales (Carrillo, 2014).

2.2.2 Costos logísticos

Para los costos logísticos de acuerdo con Datar, Horngren y Rajan (2019) El costo es el sacrificio de recursos para lograr un objetivo específico, generalmente medido en términos de la cantidad de dinero pagada para obtener un bien o servicio. Sin embargo, Flores (2021) comenta la definición de costo, que en un sentido económico más amplio

significa cualquier costo o gasto de obtención de un bien o servicio. Como puede verse en ambos supuestos, los costos están asociados con la compra o recepción de bienes o servicios específicos. Según Datar et al. (2022) se puede dividir en diferentes perspectivas según el tiempo, el costo real si se completa, el costo estimado si no se completa o el pronóstico.

Estos costos se utilizan para apoyar la toma de decisiones para mantener el control y desarrollar estos planes. Con el tiempo, a medida que el entorno empresarial se vuelve más competitivo, surgen nuevos costos que dependen de la adición de valor, la gestión de la calidad total (TQM), el rediseño de procesos, el costeo justo a tiempo (JIT), el costeo en el punto de destino). Aquí puede ver la correlación entre tiempo y costo.

Costos indirectos. Todos estos son costos que primero deben acumularse y luego asignarse a las unidades de producción. Los costos indirectos incluyen: materiales indirectos, mano de obra indirecta, servicios públicos, seguros, depreciación, impuestos a la propiedad, mantenimiento, supervisión, etc. Cambiamos ahora la perspectiva de clasificación a la de Escalante y Uribe (2018). Se refiere a los costos de entrega, conocidos como costos de logística, comenzando con el proveedor y terminando con el consumidor final. El costeo logístico analiza los recursos utilizados a lo largo del proceso de la cadena de suministro, permitiendo observar el impacto de su gestión en las operaciones del negocio y las etapas individuales que componen la red logística. El propósito del análisis es permitir identificar cada tipo de costo logístico y medir el consumo de recursos, examinando cada etapa de compra por su papel en el éxito y el desarrollo. Equilibrio organizacional. Los costos logísticos son una parte importante de la logística general porque permiten evaluar la efectividad de los recursos invertidos en las actividades de suministro y también resaltan la creciente importancia de la influencia y el control a lo largo de los últimos años, haciendo más dinámica la gestión del suministro. y variable.

Dimensiones de los costos logísticos

El costo de almacenamiento, el proceso de planificación, implementación y control del flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes, servicios e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo para satisfacer las necesidades del cliente (Pinheiro et al., 2016).

Costo de orden, En este sistema se emite una orden numerada fabricación de productos o artículos en el mismo, con la finalidad de recaudar y controlar costos de materiales directos utilizados, horas y costos de mano de obra directa (Duchi, 2019).

Costo de perdidas, se considera como la merma de toda actividad que, al momento de producir un sobre costo, pudiendo ser considerado como variable o constante, no teniendo repercusión al momento de proyectar la afectación de nivel de pérdida de acuerdo a los costos utilizados, además del costo de oportunidad para cada caso (Alarcón, 2019).

Costo total del inventario, la gestión de inventario incluye determinar la cantidad de inventario a mantener, la fecha del pedido, la cantidad de unidades solicitadas y el tipo de control a implementar (Céspedes, 2017).

2.3 Discusión teórica

Para que una empresa sea competitiva es importante utilizar los inventarios o administrarlos de manera efectiva y así estar presente en el mercado, ya que deben estar relacionados con las actividades inmediatas o planificadas y listas para ejecutar y alcanzar las metas trazadas. Si la mejora continua es parte de su consecución entonces se refiere a un conjunto de actividades que al implementarse permitirán alcanzar los objetivos establecidos, buscando la mejora continua para retener a los clientes y definir su posición

en el mercado, permitiendo previsiones de crecimiento continuo (Carro et al. , 2019). En una estrategia para controlar mejor el costo de la logística, el suministro debe usarse de manera efectiva, en este caso, el suministro continuo de la compañía puede causar continuidad del proceso de producción y satisfacer las necesidades de entrega en el futuro, enfatizando la calidad y la cantidad, Teniendo en cuenta la oferta, porque los cambios en los materiales, fuentes, métodos y relaciones comerciales con compras pueden reducir el gasto. Tarifa operativa general de la organización. Por lo tanto, las estrategias que ayudan a administrar las acciones tienen como objetivo maximizar el conocimiento y las habilidades de aquellos responsables de la provisión disponible para la organización mejorando los compradores y proveedores del sistema de comunicación para promover la transferencia oportuna para proponer garantía, inventario, valores y suministros y seguridad. . fines de producción. satisfacer las necesidades, en el mercado moderno existe una demanda constante y buenas perspectivas para la producción y envasado de aire comprimido, por lo que se utiliza no solo en la industria del acero, la pesca y la industria metalúrgica sino también en la industria médica. . Este sector y las empresas necesitan aire comprimido eficiente. Este estudio gestiona eficazmente el inventario para evitar interrupciones en el inventario de materia prima para satisfacer la demanda actual del mercado.

2.4 Definición de términos básicos

Aprovisionamiento, de acuerdo con Escudero (2011) Es un conjunto de actividades que realiza una empresa para obtener las materias primas necesarias para fabricar o comercializar sus productos. Implica planificar y gestionar compras, almacenar los productos necesarios y utilizar técnicas para mantener un inventario mínimo de cada componente.

Costos logísticos, para Orjuela (2016) se define como los componentes del sistema logístico de la empresa respecto del Almacenamiento de productos (materias primas, repuestos, trabajo en proceso y producto terminado) considerando el lugar de origen y consumo. El almacenamiento tiene tres funciones básicas: transporte o distribución, almacenaje y transferencia de bienes o servicios.

La cadena de suministro es una herramienta para ayudar a alcanzar objetivos de desarrollo a mediano y largo plazo. En el enfoque de la CEPAL, el objetivo último que se persigue en este proceso en términos de desarrollo económico y social se denomina "meta integrada". El prefijo "meta" la diferencia de tareas específicas que surgen al trabajar con seguridad. Deben ser coherentes con el plan de desarrollo del país o la política gubernamental pertinente, por ejemplo, en industria o ciencia, tecnología e innovación. (Padilla y Oddone, 2017).

Stock, (Begg 2019) afirma que cuando un producto o artículo está en stock, significa que el producto en stock está disponible para satisfacer la demanda general. Esto significa que el producto está en el almacén de una empresa que vende directamente al comprador o en el almacén de un distribuidor. La gestión de las mercancías en el almacén es muy necesaria para reducir costes, evitar excesos y faltantes, y asegurar los beneficios empresariales. En el campo de las finanzas y el mercado de valores, el término stock también se usa para referirse a una de las acciones que componen el valor de una parte de una empresa que alguien posee y puede vender.

El suministro es una serie de procesos o flujos de intercambio de materiales e información que se establecen dentro y entre cualquier organización o empresa con sus respectivos proveedores y clientes. La cadena de suministro conecta a toda la organización, especialmente a los departamentos comerciales, para alinear internamente el enfoque en

el servicio al cliente, ayudando a acortar los tiempos de ciclo y reducir el capital requerido para las operaciones. (Aldi, 2018).

Mermas, de acuerdo con lo considerado por Otzen (2021) son disminuciones graduales o permanentes tangible en el volumen, peso o cantidad de almacenaje, acopiado o distribuido; que no proviene del resultado de la ejecución de servicios o como resultado del proceso productivo.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

H_a : Existe relación directa positiva entre la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.

H_0 : No existe relación directa positiva entre la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.

2.5.2 Hipótesis específicas

Existe relación directa positiva entre los proveedores y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023

Existe relación directa positiva entre el transporte y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023

Existe relación directa positiva entre la comunicación y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.

TÍTULO

Relación de la gestión de cadena de suministro y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Gestión de aprovisionamiento	Para Aldi (2018) es una serie de procesos de intercambio o flujos de materiales e información establecidos dentro y fuera de cada organización o empresa con proveedores y clientes relevantes, una cadena de aprovisionamiento conecta a toda la organización, especialmente las funciones comerciales, con el objetivo de hacer una alineación interna orientada al servicio al cliente, lo que reduce el tiempo de ciclo y reduce el capital requerido para las operaciones.	El proceso de aprovisionamiento es una serie de pasos conformado por actividades que le permiten a una empresa obtener todos los productos y materiales de forma eficiente teniendo en consideración; precio, tiempo y cantidad para que la empresa logre sus objetivos.	Proveedores Transporte Comunicación	Orden de compra Requisición de compras Solicitud de cotización Abastecimiento Flexibilidad de suministro Fiabilidad en la entrega Tiempo entrega Tiempo de reacción Flujo de información electrónica Aseguramiento de datos Logística inversa
Costos logísticos	De acuerdo Zapata (2014) son los costos por existencia y se vincula con los gastos asociados para mantener los stocks en la organización.	Es la suma de todos los gastos cuando involucra el movimiento de los materiales desde los proveedores hasta llegar a los clientes, como el costo de almacenamiento, costo de ordenar para cada orden, costo de falta de existencias y costo total de inventario	Costo de almacenamiento Costo de orden Costos por perdidas Costo total de inventarios	Costo unitario de almacenamiento Costo de requisición y solicitud de orden Costo de cotización y abastecimiento Costo de sobreabastecimiento Costo de mermas Materiales e insumos Mano de obra directa Costos fijos y variables

CAPITULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Unidad de análisis, universo y muestra

La población de acuerdo con Moreno et al. (2018) la definen como el conjunto de todos los casos que cumplen con ciertas especificaciones y un conjunto finito o infinito de componentes con propiedades similares, de la misma manera las poblaciones se cuantifican, el propósito del análisis de la población es compilar datos para tener más información sobre ellos y, por lo tanto, recomendar soluciones ciertas al procesamiento de datos que finalmente se utilizará para las conclusiones de la investigación (Arias, 2012).

Por lo tanto, la población está conformada por una población finita, exactamente de 21 colaboradores, entre jefes, operarios y personal externo o tercerizado.

En consideración respecto de la muestra, la muestra ha sido no probabilística intencional y de acuerdo con Otzen y Manterola (2017) señala que facilita la extrapolación y en consecuencia generaliza todo resultado obtenido de acuerdo a la población accesible, considerando que no todos los individuos tienen el mismo grado de selección para la muestra y como resultado ser incluido en el estudio; así mismo la cantidad de individuos elegidos simbolizan la población de investigación de acuerdo con las variables de estudio. De acuerdo con Badii, Castillo y Guillen (2008) para determinar la muestra con la que se va trabajar cuando el muestreo se aplica para poblaciones finitas o de cantidades medibles, y de cantidades pequeñas. No obstante, para la presente investigación se considera el total de la población (21), por ser una muestra pequeña y con la finalidad de tener resultados más certeros y con menor índice de error.

Criterio de inclusión, se ha incluido a los colaboradores que laboren en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL en el distrito Cajamarca durante el año 2023, que pertenezcan al área administrativa, operacional, distribución y ejecución.

Criterios de exclusión, se ha excluido a colaboradores de periodos diferentes al año 2023, que se sean externos o estén tercerizados por la empresa y pertenezcan a áreas diferentes a la estudiada.

3.2 Tipo, nivel y diseño de investigación

Referente al tipo de investigación en concordancia con su objetivo o propósito trazado, se considera como una investigación de tipo aplicada o no sistemática, ya que este tipo de investigación pretende dar solución a una problemática y se engendra en el marco teórico utilizándolo como base científica. Considerado siempre un crecimiento positivo y significativo de erudición, pero con la intervención de forma práctica (Muntané, 2016).

Este estudio es de carácter cuantitativo, ya que se estimaron las relaciones de causa y efecto entre las variables consideradas, como los costos de logística y gestión de suministros, y se examinaron las realidades objetivas determinando los resultados de las unidades analizadas. Esto lo confirma la propuesta de Hernández (2014) y tiene cuatro características: calcular valores atípicos, utilizar estadísticas, probar hipótesis y realizar investigaciones de causa y efecto. En cuanto a los procesos del método cuantitativo, indica que se analizan hechos objetivos, secuenciales, evidenciales y deductivos. También se señalan cinco ventajas: generalización de los resultados, dominio del fenómeno, su precisión, repetibilidad y previsibilidad. Martínez (2012) Tenga en cuenta que la información se utiliza para probar hipótesis, realizar experimentos de comportamiento y probar suposiciones sobre cálculos, pruebas y comprobaciones numéricas explícitas.

Por lo tanto, la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, porque usa la información recolectada y clasificada de forma cuantificable para ser procesada,

analizada y expuesta de acuerdo con la relación de la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.

Esta investigación es de naturaleza no experimental porque no implicará manipulación deliberada de variables, y Hernández, Fernández y Baptista (2010) la definen como una investigación en la que se tienen en cuenta las variables y sólo los fenómenos. Sólo los objetos observados durante su estudio. . entorno por su naturaleza para su posterior análisis. De manera similar, Naupas et al. (2018) señalan que el investigador no manipuló variables porque el estudio utilizó métodos narrativos y correlacionales. Para el control de las variables se consideraron estudios no experimentales porque se basaron en la revisión de información previamente elaborada por diversos investigadores. Además, no se realizan cambios en las variables (Muntané, 2016).

La investigación tendrá un carácter de tipo descriptiva, considerando el nivel de detalle en que se ahonda la información, ya que se pretende detallar particularidades, caracteres y rasgos de diferentes individuos, equipos de trabajo o cualquier otro tipo de asociación laboral considerado como un fenómeno de investigación (Esteban, 2018).

Por lo tanto, es de tipo descriptiva porque se estudia de acuerdo al contexto y sus particularidades para la presente situación y la relación de la gestión de aprovisionamiento y costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.

Esto es correlativo porque el próximo estudio considera que dos variables, la gestión del suministro, están relacionadas con los costos logísticos, en este sentido Hernández et al. (2014) sostienen que este tipo de investigación busca comprender la relación o grado de alianza que existe entre dos o más conceptos, clases o variables en

una muestra. A veces simplemente comprobamos la correspondencia entre dos variables. Para evaluar el grado de ajuste entre dos o más variables, la investigación correlacional primero calcula cada variable, luego cuantifica, analiza y establece la relación.

3.3 Métodos de investigación

El método utilizado es inductivo. De acuerdo a Palella y Martins (2012) cuando un investigador recolecta una muestra, debe referir de forma global a lo más específico y en forma inversa para obtener una base centrada los elementos que utilizará para conseguirla, a este proceso se le llama inductivo.

3.4 Técnicas e instrumentos de investigación

Para ello se utilizó el método de investigación de Mengual et al. (2015), las encuestas son un método eficaz para encontrar rápidamente información sobre la muestra que se investiga, cuentan con muchos recursos para lograr el objetivo, aunque existen obstáculos, aun así cumplen con los estándares necesarios para el tratamiento de la gestión de la información cualitativa. Además, otro método utilizado para ambas variables es la observación directa, en la que se lleva un registro de lo que observó cada participante del estudio. Este método es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2006) como un método en el que el observador registra lo que percibe, aplica reglas consistentemente y minimiza su influencia en el registro y la interacción con los participantes observados.

En consecuencia, la técnica utilizada para la presente investigación es el la encuesta y la observación enfocada a los colaboradores relacionados con la gestión de aprovisionamiento y costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, 2023.

Por lo tanto, el instrumento utilizado en ambas variables es una encuesta, ya que verifica si los empleados de la empresa cumplen con requisitos específicos. Thaubon (2015) lo define como una matriz que contiene índices de evaluación y probabilidad. Esto también se considera ventajoso en los casos en que se dispone de una muestra grande, una desventaja es la falta de aspectos intermedios para lograr un criterio específico.

Por lo tanto, para la variable y las mediciones correspondientes, así como para el posterior procesamiento, análisis y presentación de la información obtenida se ha utilizado la herramienta de investigación Aliagi (2022), y para la segunda variable se ha separado una herramienta denominada costos logísticos. concebido en la investigación de Rodríguez (2021)

3.5 Validez y confiabilidad

Respecto de la confiabilidad, Oviedo y Campo (2005) afirman que, para la validación de un instrumento a medida, se debe pasar por un juicio de expertos y determinar la consistencia y ausencia de sesgos a través de estadísticos confiables para muestras relevantes. En este sentido se realizó mediante el estadístico alfa de Cronbach para ambos instrumentos, habiendo obtenido 0.933 considera como un nivel alto positivo respecto de la confiabilidad del primer instrumento, y para el segundo instrumento se valoró en ,837 considerado como alto y fuerte el nivel de confiabilidad, como se muestra en las siguientes tablas.

Tabla 1

Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach, instrumento de gestión de aprovisionamiento

Alfa de Cronbach	N de elementos
.933	20

Nota: elaborado por el autor

Tabla 2

Nivel de confiabilidad Alfa de Cronbach, instrumento de costos logísticos

Alfa de Cronbach	N de elementos
.837	25

Nota: *elaborado por el autor*

3.6 Técnicas de análisis de datos

Para el procedimiento, el instrumento se constituyó por cinco probabilidades de evaluación: siempre muestra (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1) respecto de los indicadores o ítems evaluados, aplicados a los colaboradores relacionados a la gestión de aprovisionamiento y costos logísticos. Teniendo una división de dos cuestionarios con la misma escala valorativa y de acuerdo a cada variable estudiada, para la gestión de aprovisionamiento se consideró 20 ítems enfocado de acuerdo a cada dimensión e indicador, mientras que para la variable costos logísticos se consideró 25 ítems en el cuestionario para determinar la relación respecto de los otros indicadores y variable antes mencionada.

Tabla 3

Escala valorativa de los instrumentos gestión de aprovisionamiento y costos logísticos

Alternativa	Escala Valorativa
Siempre	(5)
Casi Siempre	(4)
A Veces	(3)
Casi Nunca	(2)
Nunca	(1)

Nota: *elaborado por el autor*

Una vez aplicadas las herramientas de análisis de la información, se deben aplicar tablas de atribución de cumplimiento y porcentajes. Para ello, se completó la encuesta una vez y luego los datos se transfirieron a tablas de Excel y SPSS, generándose así una matriz de datos. Luego, los datos se procesan para crear tablas obtenidas del procesador estadístico SPSS v.25 y finalmente se obtienen los resultados para su evaluación y análisis.

Los principios éticos aplicados son competencias profesionales y científicas porque la herramienta de datos es un cuestionario aprobado por expertos con capacitación académica apropiada; Libertad, porque la investigación se realiza libremente de un beneficio específico o una proporción política, económica o religiosa; Honestamente, de buena fe muestra los resultados obtenidos; Respetar la propiedad intelectual relacionada con la investigación de otros investigadores y evitar la religión; Responsabilidad, aplicación de las consecuencias de las actividades obtenidas de la investigación; Transparencia, porque la prueba puede ser popular para poder repetir los métodos y el contraste utilizados de que el resultado sea preciso. Después de completar el estudio, se emitirá el acuerdo apropiado para publicar los resultados de la prueba, asegurando que los autores completados y citados inicialmente de acuerdo con 7. APA Standard.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Tabla 4

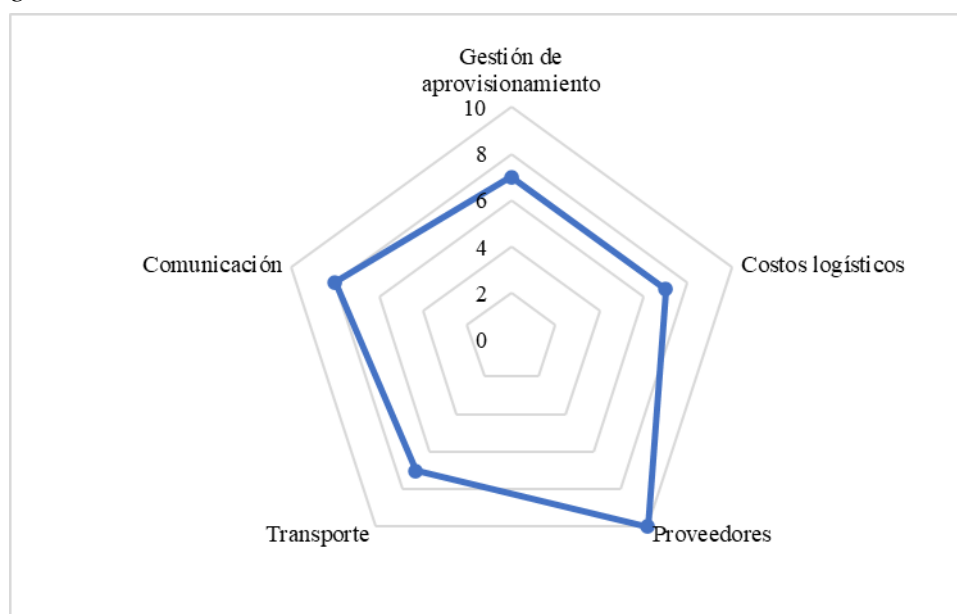
Medidas de tendencia central de las variables Gestión de aprovisionamiento y Costos logísticos

		Gestión de aprovisionamiento	Costos logísticos
N	Válido	21	21
	Perdidos	0	0
Media		7,42	7,60
Mediana		10,00	4,00
Moda		11	7
Desviación estándar		3,740	2,245
Varianza		7,202	4,542

Nota. Datos tomados del procesador estadístico SPSS elaborado por el autor

Figura 1

Percepción de la gestión de aprovisionamiento y sus dimensiones, respecto de los costos logísticos



De acuerdo con los datos, si no en la Tabla 4, relacionados con variables de distribución y gastos de repuestos y servicios de electricidad, Reyna Ell Cajamarca, 2023, 2023, debido a la dispersión de datos o la información recopilada y la pertenencia adicional a esta dispersión, con un cambio de 7202 Administrar variables y, de la misma manera, los

costos con cambios logísticos en 4542 a medio (7, 42) con un porcentaje confiable es 82.5% de resultados de palabras ordinarias a buenas, y aunque el 17.5% son malos, de la misma manera σ σ (Desviación estándar) Costo logístico, que recibe una densidad de información centralizada para el alcance de 5655 y 9524 en comparación con el promedio (7.60) con un porcentaje real de 51.4%, considerado regular, el 27.4% se considera bueno y el 11% se considera malo.

Tabla 5

Medidas de posición de Proveedores y los Costos logísticos

		Proveedores	Costos logísticos
N	Válido	21	21
	Perdidos	0	0
Media		11,52	7,60
Mediana		14,00	4,00
Moda		14	7
Desviación estándar		4,722	2,245
Varianza		27,561	4,542

Nota. Datos tomados del procesador estadístico SPSS elaborado por el autor

Según la Tabla 5, 21 empleados (jefes, operadores, etc.), con el tamaño del proveedor y los costos de logística, así como de dispersión de datos o información valiosa de recopilación. El costo de cambio de la logística es 4542, también encontró que σ (desviación estándar) obtenida para el proveedor recibido (11.52), para "normal" con el alcance de la evaluación "buena", la tasa del porcentaje efectivo es del 80 %, mientras que el 20 % son elegibles para ser "malvados", de la misma manera, en el caso de las desviaciones estándar de los costos logísticos, la información relativa, la densidad concentrada se concentra. Con base en los valores promedio obtenidos (7,60), que son 5,652 y 7,654 respectivamente, el 43,8% se considera bueno, el 36,3% bueno y el 30% aceptablemente malo.

Tabla 6*Medidas de posición de Transporte y los Costos logísticos*

		Transporte	Costos logísticos
N	Válido	21	21
	Perdidos	0	0
Media		8,68	7,60
Mediana		7,00	4,00
Moda		7	7
Desviación estándar		3,542	2,245
Varianza		5,564	4,542

Nota. Datos tomados del procesador estadístico SPSS elaborado por el autor

Según la Tabla 6, hay 21 empleados (jefes, operadores, etc.) relacionados con los costos de envío y la logística con la dispersión de datos o información, y dependiendo de la dispersión y el desplazamiento 5564 para medir al proveedor y la misma forma en el costo de la logística Cambios de valor 4542, se ha observado que la desviación estándar obtenida para el transporte indica la densidad de información centralizada para el rango 5.16 y 9.34 con respecto al promedio (8, 68) obtenido con un porcentaje confiable de 87.5% para las estimaciones de las estimaciones de la manera habitual a buena a buena a buena escala y mientras se estima que el 12.5% es malo; De la misma manera, para la desviación estándar del costo logística, recibiendo la densidad de información centralizada para 5,642 y 9541 en comparación con el nivel promedio (7,60) con un porcentaje confiable de 65., 5 %, considerado regular, 24.5 % se consideran buenos y bueno y bueno, y el 24.5 % se consideran buenos y el 12 % se consideran malos.

Tabla 7*Medidas de posición de la Comunicación y los Costos logísticos*

		Comunicación	Costos logísticos
N	Válido	21	21
	Perdidos	0	0
Media		10,91	7,60
Mediana		9,00	4,00
Moda		9	7
Desviación estándar		4,564	2,245
Varianza		6,213	4,542

Nota. Datos tomados del procesador estadístico SPSS elaborado por el autor

Considere el contenido de la Tabla 7, mida el costo de la comunicación y la logística, hay 21 costos (jefes, operadores, etc.) en el mismo valor del valor logístico de 4542, también observando que encontró que el porcentaje del efecto obtenido De la comunicación es del 86.3% dentro del alcance de la evaluación "regular" con "bueno" relacionado con el valor promedio recibido, recibido por la escuela (10, 91), mientras que el 13.7% es elegible para "malo"; En caso de que el costo logístico, la concentración de información en aproximadamente 4783 y 8.597 se considera una densidad deficiente.

Análisis inferencial

Gestión de aprovisionamiento y costos logísticos

HG_A: Si existe una relación significativamente directa entre la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, 2023.

HG₀: No existe una relación significativamente directa entre la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, 2023.

Tabla 8

Coefficiente de Spearman de las Variables gestión de aprovisionamiento y costos logísticos

		Gestión de		
		aprovisionamiento	Costos logísticos	
Rho de	Gestión de	Coefficiente de correlación	1,000	,941**
Spearman	aprovisionamiento	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	Costos logísticos	Coefficiente de correlación	,941**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota. elaborado por el autor

Se puede evidenciar en la tabla 8, que, se obtuvo un índice de coeficiente de correlación de ,941 siendo considerado como un resultado alto para la escala de Spearman. Así mismo para la significancia se obtuvo un valor de ,000 inferior al 5% de índice de error, entonces se infiere que la relación es significativa; finalmente rechazando la H₀ y aceptando la H_a, Entonces si existe una relación significativamente directa entre la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, 2023.

Proveedores y costos logísticos

H₁: Existe relación directa positiva entre los proveedores y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023

H₀: No existe relación directa positiva entre los proveedores y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023

Tabla 9

Prueba de Rho Spearman para los proveedores y costos logísticos

			Proveedores	Costos logísticos
Rho de Spearman	Proveedores	Coefficiente de correlación	1,000	,937**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	21	21
	Costos logísticos	Coefficiente de correlación	,937**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	21	21

Nota. elaborado por el autor

Por lo tanto, como se muestra en la Tabla 9, para los proveedores de costos logísticos, para un índice no paramétrico de 0,937, los resultados muestran que el índice es bastante positivo. El nivel de significancia arroja un valor de 0,000 por debajo de la tasa de error estándar de 0,05, lo que lleva a un rechazo muy significativo de H₀ y a la aceptación de H₁ como verdadera. Así, en la empresa de componentes y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, para el 2023 existirá una relación directa positiva entre proveedores y costos logísticos.

Transporte y costos logísticos

H₁: Existe relación directa positiva entre el transporte y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023

H₀: No existe relación directa positiva entre el transporte y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.

Tabla 10

Prueba de Rho Spearman para el transporte y costos logísticos

		Transporte	Costos logísticos
Rho de Spearman	Transporte	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	21
	Costos logísticos	Coefficiente de correlación	,896**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	21

Nota. para la data procesada los resultantes fueron procesados en SPSS v.29

Por lo tanto, con base en la información y datos procesados obtenidos en la Tabla 10, el índice de Spearman de costos de transporte y logística es de 0.896, lo que indica un alto grado de correlación positiva en la relación. Para una relación significativa, se estima en el nivel 0,000 con un margen de error de 0,05, que es altamente significativo, rechazando H₀ y aceptando H₁. Y así: en Reyna EIRL Cajamarca, empresa de repuestos y servicios eléctricos, al 2023 habrá una relación positiva directa entre los costos de transporte y logística.

Comunicación y costos logísticos

H₁: Existe relación directa positiva entre la comunicación y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.

H₀: No existe relación directa positiva entre la comunicación y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.

Tabla 11

Prueba de Rho Spearman para la comunicación y los costos logísticos

		Comunicación	Costos logísticos
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,919**
		N	21
	Costos logísticos	Coefficiente de correlación	,919**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	21

Nota: para la data procesada los resultantes fueron procesados en SPSS v.29

Con base en las estadísticas presentadas en la Tabla 11, la coordinación de Comunicación de Costos Logísticos resultó en una puntuación de Spearman de 0,919, lo que indica un alto grado de correlación positiva. En términos de significancia, se considera que un valor de 0,000 es inferior a 0,05, lo que significa que la relación es significativa, sujeta a la reducción de H₀ y al supuesto de H₁. Por lo tanto, en la empresa de repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca en 2023 existe una relación positiva directa entre los costos de comunicación y logística.

4.2 Discusión

De acuerdo con la finalidad primordial, determinar la relación de la Gestión de Aprovechamiento en los costos logísticos de la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, 2023 y para el análisis descriptivo de los resultados, concuerdan con las valoraciones presentadas por Poma (2019) De manera similar al método de investigación actual, la mayoría de la gente piensa que la gestión del suministro en términos de costos logísticos es rutinaria (63%), seguido por un 4% que piensa que es defectuosa y solo un 23% piensa que es efectiva; compare esta vez con la tendencia central. Los resultados obtenidos de la investigación fueron que la tasa efectiva fue de 33.5% que fue promedio, 43.2% fue buena y 18% fue mala. Por lo tanto, es claro que ambas encuestas brindan una información de alcance general más enfocada y los resultados obtenidos son aprobados dado que en ambos casos se consideraron instituciones privadas, lo que resultó en una menor tasa de error para esta encuesta, y mostró un mayor rango en la encuesta actual.

En este mismo sentido León y Torre (2021) Descubrieron que, de acuerdo con la naturaleza del proveedor obtenido para el 33% de las personas analizadas, casi siempre se consideraron, lo que fue otro resultado de lo que sucedió en la investigación. La explicación será la precisión de la verificación de la gestión de las PAD, en la que presenta la densidad de información concentrada para el alcance de 7.01 y 11,15 relacionados con el promedio promedio recopilado (8,61) con un porcentaje confiable de 78.4 % para la escala para la escala regular a buena a buena, y en ese momento, poco después del 21.4% se valoraron como malos; Después de eso, se demostró que ambos estudios tenían concentraciones de información más altas para el alcance regular y, aunque el hecho de que se utilizaron diferentes estimaciones tanto en estudios como en resultados. Aprobado esta investigación

A nivel inferencial, de acuerdo con la hipótesis general: el Gestión de Aprovisionamiento tiene relación con los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL de Cajamarca, 2023, se presentó un nivel de significancia p valor de ,001. Concluyendo en que la correlación entre ambas variables presentó una distribución Gaussiana, por lo tanto, se proceda a negar la H_0 y se asiente la H_1 . De acuerdo con Mendoza (2018) de acuerdo con la magnitud gestión de aprovisionamiento y una muestra semejante con la presente investigación, se obtuvo un índice inferior a la estándar de 0.895, por lo que se rechaza H_0 , es decir, se implementan controles de las actividades de aprovisionamiento. Valoración de chi-cuadrado obtenida fue de ,423 y 1 grados de variación y una significación de ,895 por encima de la valoración, rechazando H_0 y el índice R.

Considerando la finalidad particular, determinar la relación de los proveedores en los costos logísticos de la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL de Cajamarca, 2023 y de acuerdo con el análisis descriptivo de los resultados evidenciados, para los procedimientos de la presente investigación se presentó una densidad concentrada de información, respecto de la media obtenida (10,59) con un porcentaje valido de 75% para la escala valorativa de Regular a Bueno y mientras que solo 25% es valorado como Malo; de la misma manera para los costos logísticos habiendo obtenido densidad concentrada de información para el intervalo 5,56 y 7,652 respecto de la media obtenida (8,50) con un porcentaje valido de 51,9% siendo considerado como Regular, 41,4% considerado como Bueno y 35% considerado como malo.

Lo antes mencionado es contrastado por la investigación de Murillo (2022) Se identificaron parámetros del entorno de control (81% regular o deficiente), evaluación de riesgos (54% regular o deficiente) y gestión de suministros (32% regular o deficiente) para acciones de remediación y acciones tomadas para mejorar los resultados del proceso.

. De igual forma, entre los encuestados sobre el procedimiento, el 41% dijo que fue malo, el 38% pensó que era normal y sólo el 12% pensó que era bueno. Con la naturaleza de supervisión y control, el 6% de las personas piensa que es malo, el 52% piensa que es normal y el 51% piensa que es bueno. Por lo tanto, está claro que ambos estudios proporcionan información más enfocada dentro del rango normal o rutinario, y los resultados obtenidos respaldan el hecho de que, en ambos casos, las agencias gubernamentales han tenido en cuenta, haciendo que la tasa de error en este estudio sea insignificante y, por supuesto, El volumen. Investigaciones más actuales.

A nivel inferencial, de acuerdo con la primera hipótesis específica: el carácter proveedor tienen relación con los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL de Cajamarca, 2023. Para Heylin (2022) El valor de chi-cuadrado calculado a partir de los datos es 9,123, el grado de libertad es 1 y la significancia 0,001 es menor que el valor de la tabla, por lo que se rechaza H_0 , lo que muestra un estadístico de Spearman alto, teniendo en cuenta que la dimensión del programa presenta un buen nivel, esta dimensión se ha eliminado por ser redundante, por lo que se rechaza H_0 . En el mismo sentido, para la presente investigación se puede observar que cada aumento de 431.3u en proveedores conduce a un aumento progresivo en la medida u considerada en los costos logísticos de la empresa de repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL. Cajamarca, 2023, con un nivel de significancia de 0.003, menor al esperado en la escala de calificación. lo que lleva al rechazo de H_0 y, por tanto, a la aceptación de H_1 .

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. Se concluyó con respecto al objetivo general de la presente investigación, que existe una relación alta directamente positiva y significativa entre la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos, es decir cuanto mayor sea el índice de la gestión de aprovisionamiento respecto de un .941, mejor será el resultado en la optimización de la optimización de los costos logísticos respecto de un .841, lo que afecta a todos los colaboradores de la empresa, teniendo que mantener una óptima productividad.
2. Considerando los objetivos específicos, se concluyó que existe una relación moderada entre la variable costos logísticos y las dimensiones de la gestión de aprovisionamiento, es decir, presentando una media de 7.42 también de 7.60, 11.52, 10.91 y 8.68 respectivamente de cada dimensión, así mismo los niveles de sesgo de información son bajos, lo que ratifica la gestión de aprovisionamiento como factor determinante.
3. Concluimos que existe una relación moderada pero significativamente positiva entre las dimensiones de la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos en la empresa repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL, Cajamarca 2023. Se evidenció un nivel moderado a alto positivo de índice de Spearman de ,941 ,937 ,896 ,919, respectivamente para cada y dimensión respecto de la variable costos logísticos, aceptando la hipótesis para todas las determinantes planteadas.
4. Finalmente, concluimos que existe una relación directamente significativa positiva variable costos logísticos y la dimensión comunicación. Es decir, que la comunicación es fundamental para establecer relación en la gestión de aprovisionamiento, afectará los costos al momento de optimizar dicha dimensión al momento de gestionar el aprovisionamiento de bienes y servicios.

Recomendaciones

1. Educar a la empresa de servicios y al departamento eléctrico Reyna EIRL sobre la importancia de la gestión de suministros y su relación con los costos logísticos mediante la implementación de recomendaciones para mejorar los procesos de la empresa para que el suministro brinde servicios valiosos en el futuro.
2. Coordinar con Reyna EIRL el mantenimiento de repuestos y equipos eléctricos para implementar en su totalidad los manuales operativos y de procedimientos para que se puedan ajustar las operaciones y así delinear las funciones de los empleados de las diferentes empresas. campos relacionados con la gestión de suministros.
3. Trabajar con Reyna EIRL, empresa de repuestos y servicios eléctricos, para integrar a empleados de diferentes partes de la empresa a través de talleres y capacitaciones para que entiendan que, trabajando individualmente, pero en grupo no llegarán muy lejos. e integración de sistemas para optimizar costes y tiempos.
4. Coordinar con el departamento eléctrico y de servicios de Reyna EIRL quienes ocupen cargos de dirección regional dentro de la empresa con los antecedentes necesarios para tomar decisiones en el plazo acordado.
5. Coordinar con Reyna EIRL empresa de repuestos y servicios eléctricos, para coordinar el transporte y despliegue de instalaciones o proveedores y reservas de rutas dentro de la empresa para mejorar y agilizar los tiempos de entrega y recolección para el personal de servicios de transporte y recolección.

Referencias

- Aguila, S. (2019). En busca de la suficiencia financiera en la universidad pública española: de la financiación al control y la gestión de costes.
- Aldi, H. (2018). Inducción y Desempeño laboral. *Universidad Rafael Landívar*, 78. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/publijrcifuentes/TESIS/2018/05/43/Aldi-Hector.pdf>
- Al-Dmour, R. (2019). Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions. *Journal of Human Resources Management Research*, 23. doi:DOI: 10.5171/2019.354277
- Anwar, K., & Hussein, G. (2018). A Study of the Relationship between Work Engagement and Job Satisfaction in Private Companies in Kurdistan. *International Journal of Advanced Engineering, Management and Science (IJAEMS)*, 1102-1110. doi:<https://dx.doi.org/10.24001/ijaems.3.12.3>
- Babalola, Y., Akinwumi, O., & Alegbeleye, G. (2021). *Influence of Records Management Practices on Administrative Effectiveness in Public Secondary Schools in Lagos State, Nigeria*. *International Journal of Development Strategies in Humanities, Management and Social Sciences*, Ogun, Nigeria. Obtenido de <http://internationalpolicybrief.org/images/2021/APRIL/IJDSHMSS/ARTICLE2.pdf>
- Cabezas, L., Reinoso, J., & Rodríguez, J. (2018). Evaluación a la Gestión de costos y presupuestos en la industria Gráfica de la ciudad de Riobamba. *Revista Eumednet*, 14. Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/10/gestion-costos-presupuestos.zip>

- Caja, Á. (2018). *Como hacer de la cadena de suministro un centro de valor*. Barcelona, España. Obtenido de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=_DN8DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=COMO+NACE+LA+CADENA+DE+SUMINISTRO&ots=ybhkoMqqOz&sig=6-eDxq60zyDs1qdRzRypvY2Cbio#v=onepage&q=COMO%20NACE%20LA%20CADENA%20DE%20SUMINISTRO&f=true
- Casanova, C. (2021). Gestión de costos de producción: balances y perspectivas. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7817700>
- Cevallos, M. (2020). Mecanismo de gestión de costos en un proceso industrial fundamentado en el método de presupuesto. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/22220/1/Mecanismo%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20costos%20en%20un%20proceso%20industrial%20fundamentado%20en%20el%20m%C3%A9todo%20de%20presupuesto.pdf>
- Choque, Y. (2021). *La comunicación Interpersonal y su incidencia en el desempeño laboral del Personal Administrativo de la Dirección Regional de Educación Cusco-2020*. Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57588/Choque_LY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Claro, C. (2021). *Analysis of the existence of a culture of organizational listening, form managers in the multi-store sector in Chile*. Revista de Comunicación, Chile. Obtenido de <https://revistadecomunicacion.com/article/view/2146/1989>
- Ferreira, L., Pérez, M., & Vilariño, C. (2018). Indicadores de costos logísticos ambientales en cadena suministros de combustibles y lubricantes. *Ciencias*

Holguín, 78-86. Obtenido de
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181555444007>

Freire, R., Erthal, A., & Marques, L. (2023). Informe de sostenibilidad en la cadena de suministro en el Sur global: El papel del financiamiento. *Revista de Administración de Empresas*, 63. doi:<https://doi.org/10.1590/S0034-759020230204>

Godoy, M., Cendales, J., & Curvelo, J. (2021). GESTIÓN Y PRÁCTICAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA EN AMÉRICA LATINA DURANTE LA PANDEMIA DEL COVID-19. *Revista Republicana*, 261-275. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.21017/Rev.Repub.2021.v31.a115>

Gopinath, R. (2020). Investigation of Relationship between Self-Actualization and Job Satisfaction among Academic Leaders in Tamil Nadu Universities. *International journal of advanced science and technology*, 4780-4789. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/342392628_Investigation_of_Relationship_between_Self-Actualization_and_Job_Satisfaction_among_Academic_Leaders_in_Tamil_Nadu_Universities

Jimenez, M. (2020). Prácticas para la gestión de costos logísticos en grandes empresas industriales de Colombia. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232020000300364&lang=pt

Jurandir, G. (2019). El efecto de la capacidad logística en la construcción de resiliencia de la cadena de suministro. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rausp/a/jR8ztXy55kTbtDdpWfSJfgj/?lang=pt>

- Ochoa, C. (2020). Gestión de costos como herramienta de la rentabilidad en pequeñas y medianas empresas.
- Paredes, A., Chud, V., & Peña, C. (2022). Gestión de riesgos operacionales en cadenas de suministro agroalimentarias bajo un enfoque de manufactura esbelta. *Información Tecnológica*, 245-258. Obtenido de <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v33n1/0718-0764-infotec-33-01-245.pdf>
- Pérez, M. (2019). Modelo conceptual de gestión de costos logísticos ambientales en la cadena de suministro de combustibles y lubricantes. 188-207. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v13n1/2306-9155-rdir-13-01-188.pdf>
- Rueda, F., Adarme, W., Garzón, A., Marroquín, J., & Parada, G. (2019). Evaluation of a facility location for a food assistance supplychain. The case of Bienestar in Colombia. *Ingeniería e Investigación*, 50-61. doi:DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/ing.investig.v39n3.77175>
- Segura, E., & Olvera, V. (2022). Análisis de rentabilidad y posoptimalidad de un modelo de inventario colaborativo. *The Anáhuac Journal*, 101-122. doi:<https://doi.org/10.36105/theanahuacjour.2022v22n2.04>
- Silva, P., Orozco, E., Verduga, D., Diéguez, K., Ruiz, S., & Sablón, N. (2023). Prospectiva de la economía circular en una cadena agroalimentaria del banano. *TEC Empresarial*, 34-52. doi:<https://orcid.org/0000-0002-6691-0037>
- Zamboni, U. (2022). ¿Su cadena de suministro está preparada para la próxima disrupción? Construcción de cadenas resilientes. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rae/a/Wk3CqrTbfx6ymqkqKqSvSFs/?lang=en>

Anexos

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos en la empresa Repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023?	Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos en la empresa Repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023	Hipótesis general H _a : Existe relación directa positiva entre la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos en la empresa Repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023. H ₀ : No existe relación directa positiva entre la gestión de aprovisionamiento y los costos logísticos en la empresa Repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023	Dimensiones	Indicadores	Variable 1: gestión de aprovisionamiento	Ítems	Escala de medición	Niveles de rango
			Proveedores	Orden de compra Requisición de compras Solicitud de cotización Abastecimiento		1,2,3,4,5, 6,7 y 8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bueno Regular Malo
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre los proveedores y los costos logísticos en la empresa Repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023?	Objetivos específicos Identificar la relación que existe entre los proveedores y los costos logísticos en la empresa Repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.	Hipótesis específicas Existe relación directa positiva entre los proveedores y los costos logísticos en la empresa Repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.	Transporte	Flexibilidad de suministro Fiabilidad en la entrega Tiempo entrega Tiempo de reacción		9,10,11,1 2,13 y 14		
			Comunicación	Flujo de información electrónica Aseguramiento de datos Logística inversa		15,16,17, 18,19 y 20		
¿Qué relación existe entre el transporte y los costos logísticos en la empresa Repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023?	Identificar la relación que existe entre el transporte y los costos logísticos en la empresa Repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.	Existe relación directa positiva entre el transporte y los costos logísticos en la empresa Repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Cajamarca, en el año 2023.	Dimensiones	Indicadores	Variable 2: costos logísticos	Ítems	Escala de medición	Niveles de rango
			Costo de almacenamiento	Costo unitario de almacenamiento		1,2,3,4,5, 6,7	Nunca (1) Casi nunca (2)	
			Costo de orden	Costo de requisición y solicitud de orden Costo de cotización y abastecimiento		8,9,10,11 ,12,13	A veces (3) Casi siempre (4)	Bueno Regular
			Costos por pérdidas	Costo de sobreabastecimiento Costo de mermas		14,15,16, 17,18	Siempre (5)	Malo
			Costo total de inventarios	Materiales e insumos Mano de obra directa Costos fijos y variables		19,20,21, 22,23,24, 25		
Tipo y diseño de investigación Tipo: aplicado Diseño: no experimental-descriptivo correlacional Método: hipotético deductivo	Población y muestra Población: colaboradores de la empresa Repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Tamaño de muestra: considera 21 colaboradores relacionados a la gestión de aprovisionamiento y costos logísticos		Técnicas e instrumentos Variable 1: gestión de aprovisionamiento Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario Monitoreo: 25 minutos para responder los ítems planteados Ámbito de aplicación: empresa Repuestos y servicios eléctricos Reyna EIRL Forma de administración: individual				Estadística a utilizar Descriptiva: Excel y SPSS Variable 1: gestión de aprovisionamiento Variable: costos logísticos Inferencial: SPSS Correlación de las variables, de acuerdo a Pearson o Rho Spearman	