



**UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE  
DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE ADMINISTRACION  
CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**MODALIDAD COMPLEXIVO PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TÍTULO  
DE**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CASO DE ESTUDIO**

**PLAN ESTRATEGICO PARA LOS PROCESOS LOGISTICOS DE LA  
EMPRESA EKO HOGAR**

**AUTOR**

**MARJORIE JOHANNA CABA DUCHI**

**GUAYAQUIL**

**AÑO 2024**

# CERTIFICADO DE SIMILITUD

## COMPLEXIVO CABA DUCHI

### INFORME DE ORIGINALIDAD

6%

INDICE DE SIMILITUD

3%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1

Submitted to Universidad TecMilenio

Trabajo del estudiante

2%

2

John Fredy Rojas Bujaico, Fredi Gutiérrez Martínez, Rafael Wilfredo Rojas Bujaico, Luis Enrique Pacheco Moscoso et al. "Calidad de servicio en el proceso de admisión. Un enfoque práctico para la gestión de la calidad", ACVENISPROH Académico, 2023

Publicación

1%

3

Submitted to Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil

Trabajo del estudiante

1%

4

Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC

Trabajo del estudiante

1%

5

Submitted to Universidad Peruana Union

Trabajo del estudiante

1%

6

repositorio.ulvr.edu.ec

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Corporación Instituto Profesional ESUCOMEX

Trabajo del estudiante

1%

8

Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD

Trabajo del estudiante

1%

Excluir citas

Excluir bibliografía

Apagado

Activo

Excluir coincidencias < 1%

# ÍNDICE

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
<b>Introducción</b> .....	<b>1</b>
Formulación de problema.....	2
<b>OBJETIVOS</b> .....	<b>2</b>
Objetivos generales.....	2
Objetivos específicos.....	2
<b>ANÁLISIS DEL CASO</b> .....	<b>3</b>
Beneficiarios.....	4
Resumen ejecutivo.....	4
Análisis del mercado.....	5
Análisis de cliente.....	6
Análisis del entorno.....	6
<b>MISION VISION Y VALORES</b> .....	<b>7</b>
Misión.....	7
Visión.....	8
Valores.....	8
<b>MATRICES</b> .....	<b>8</b>
Análisis FODA.....	8
Fortalezas.....	8
Oportunidades.....	9
Debilidades.....	9
Amenazas.....	9
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS</b> .....	<b>10</b>
<b>DESARROLLO DE ESTRATEGIA</b> .....	<b>12</b>
Plan de acción.....	13
<b>CONCLUSIÓN</b> .....	<b>15</b>
<b>Recomendaciones</b> .....	<b>17</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>18</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Las 5 fuerzas de Porter.....	7
Figura 2. FODA.....	10

# 1. INTRODUCCIÓN

En el ámbito empresarial contemporáneo, la optimización de los procesos logísticos emerge como un factor crítico para la competitividad y el éxito sostenible de las organizaciones, especialmente en sectores altamente dinámicos como el de los electrodomésticos. En este contexto, la presente propuesta de mejora se enmarca en la búsqueda constante de eficiencia, calidad y satisfacción del cliente en cada etapa del flujo logístico.

La empresa Eko Hogar que se dedica a la distribución de electrodomésticos, como muchas otras en la actualidad, se enfrenta a desafíos logísticos complejos que van desde la gestión de inventario hasta la distribución final de sus productos. La creciente demanda del mercado, la diversificación de los productos, los cambios en las preferencias del consumidor y la presión por reducir costos, plantean la necesidad imperiosa de revisar y perfeccionar continuamente los procesos logísticos.

En este contexto, esta propuesta se presenta como una herramienta estratégica para identificar áreas de oportunidad, implementar mejoras significativas y fortalecer la cadena de suministro en su totalidad. Al abordar los desafíos logísticos de manera proactiva y sistemática, la empresa no solo podrá alcanzar niveles superiores de eficiencia operativa, sino también mejorar la experiencia del cliente y potenciar su posicionamiento en el mercado.

El propósito de esta propuesta es proporcionar un plan integral que abarque desde el análisis de los procesos logísticos actuales hasta la implementación de soluciones específicas, con el objetivo último de optimizar la gestión de inventario, reducir los tiempos de entrega, minimizar los costos operativos y maximizar la rentabilidad del negocio.

A lo largo de este documento, se examinarán detalladamente los principales desafíos logísticos que enfrenta la empresa Eko Hogar, se propondrán soluciones innovadoras y se delineará un plan de acción concreto para su implementación. Mediante un enfoque colaborativo y orientado hacia resultados tangibles, se busca

establecer una base sólida para la mejora continua y el crecimiento sostenible en el ámbito logístico de la organización.

En última instancia, esta propuesta no solo busca incrementar la eficiencia operativa, sino también fomentar una cultura organizacional enfocada en la excelencia, la innovación y la adaptabilidad frente a los desafíos del entorno empresarial actual.

### **1.1. Formulación del problema**

¿Qué plan estratégico podemos aplicar en la empresa Eko Hogar para obtener mejoras en los procesos logísticos?

## **2. OBJETIVOS**

### **2.1. Objetivo general**

Optimizar los procesos logísticos de la empresa con el fin de mejorar la eficiencia operativa, reducir los costos logísticos y aumentar la satisfacción del cliente.

### **2.2. Objetivos específicos**

- Implementar un sistema de gestión de inventario más eficiente.
- Identificar y eliminar cuellos de botella en el proceso de distribución y entrega de productos.
- Evaluar e implantar tecnologías emergentes.

### 3. ANÁLISIS DEL CASO

La empresa Eko Hogar se encuentra en un mercado altamente competitivo y dinámico, donde la eficiencia en los procesos logísticos es crucial para mantenerse a la vanguardia. La empresa enfrenta desafíos relacionados con la gestión de inventario, los tiempos de entrega, los costos logísticos y la calidad del servicio al cliente.

Se lleva a cabo una investigación detallada para identificar las causas subyacentes de los problemas logísticos. Esto implica analizar los procesos existentes, entrevistar a los empleados relevantes y recopilar datos sobre los costos y los tiempos de entrega. Se identifican factores como la falta de sistemas de información integrados, la subutilización de tecnologías avanzadas y la falta de capacitación del personal.

Parte de todo este proceso se identificó que el almacenamiento no se está realizando de una manera correcta, por parte del personal responsable el cual no conoce las cantidades exactas de cada producto por líneas y no tiene una buena clasificación por sección la cual dificulta la toma de inventario.

Conseguimos verificar que también tenían errores frecuentes en la preparación de pedidos, lo que afecta la satisfacción del cliente y genera costos adicionales. Tiempos de entrega prolongados debido a la falta de coordinación en la cadena de suministro y la ausencia de rutas de distribución optimizadas, ineficiencias en la gestión de inventario, con niveles excesivos de productos obsoletos y dificultades para prever la demanda.

La carencia de una planificación estratégica en los horarios de entrega de productos por parte de los proveedores resulta en que el personal tenga que permanecer fuera de su horario laboral, generando altos costos operativos asociados al personal, al transporte, almacenamiento y manejo de inventario.

Esta bodega enfrenta desafíos en cuanto a la gestión de almacenamiento debido a una incorrecta etiqueta de productos y a la falta de coordinación para determinar sus ubicaciones específicas. El procedimiento de almacenamiento no se

lleva a cabo de manera óptima, ya que el personal carece de información detallada sobre las cantidades de cada producto por líneas, y la ausencia de una clasificación por secciones dificulta el control eficiente del inventario. (Muñoz, Bodegas de almacenes Eko Hogar, 2023).

Se desarrollará una propuesta de mejora integral que aborda cada uno de los problemas en el cual se propone implementar un sistema de gestión de inventario basado en pronósticos más precisos y en el uso de tecnología para el seguimiento en tiempo real de esta manera podemos reducir los tiempos de entrega, se sugiere establecer rutas de distribución eficientes, mejorar la coordinación con proveedores y clientes, y utilizar herramientas de seguimiento de envíos.

### **3.1. Beneficiarios**

**Propietarios:** La optimización de costos contribuye al incremento de la rentabilidad de la empresa, generando una mayor disponibilidad de recursos financieros.

**Clientes:** Experimentarán entregas de productos precisas, puntuales y eficientes, lo que resultará en una mayor satisfacción del cliente.

**Empleados:** La gestión mejorada de la ubicación de los productos permitirá un ahorro significativo de tiempo y recursos, fomentando una mayor eficiencia por parte de los empleados en las tareas de despacho y almacenamiento.

**Empresa:** Este ejemplo puede servir como un modelo valioso para otras empresas, brindándoles la oportunidad de aplicar prácticas similares para mejorar.

### **3.2. Resumen ejecutivo**

Eko Hogar, es una empresa que lleva alrededor de 14 años en el mercado, dedicada a la comercialización de diferentes líneas de productos como lo son línea de muebles, línea blanca, línea gris, línea marrón, tecnología, hogar, motos, audio y video.



Esta empresa tiene 4 bodegas en la provincia de Guayaquil para abastecer a sus diferentes sucursales a nivel provincial. Se receipta alrededor de 20.000 productos al año el cual son distribuidos a las diferentes sucursales, en dichas bodegas se presenta un problema de almacenamiento por mala distribución del lugar y falta de coordinación entre el transportista y la persona responsable de bodega. El almacenamiento no se está realizando de una manera correcta, por parte del personal responsable el cual no conoce las cantidades exactas de cada producto por líneas y no tiene una buena clasificación por sección la cual dificulta la toma de inventario.

En la actualidad, las empresas buscan optimizar sus procesos y administrar de manera más eficiente y la elección de una herramienta de almacenamiento y control de inventarios más adecuados se vuelve esencial en una empresa para lograr una mejor coordinación entre la demanda y el suministro. En este sentido, la reducción de costos resultante puede generar beneficios inmediatos para la empresa.

La satisfacción del cliente y la calidad del servicio ofrecido, incluyendo respuestas oportunas a pedidos y entregas rápidas, son aspectos que se logran de manera natural con una gestión adecuada de los procesos de recepción, transporte, almacenamiento y entrega de productos.

A lo largo de los siglos, la lista sistemática y bien estructurada de los materiales propiedad de la entidad, también conocida como inventario, ha sido fundamental para respaldar la existencia de una empresa. Es esencial mantener un orden interno que distinga lo que está disponible y lo que no, identificando las necesidades y lo que se ha vendido, asegurando así que las inversiones sean gestión.

### **3.3. Análisis del mercado**

La mayoría de las entidades en Ecuador tienen como objetivo la innovación y buscan métodos efectivos para llegar a sus clientes. Esto lleva a muchos negocios a rotar su inventario periódicamente y cambiar constantemente los bienes o servicios que ofrecen, con el fin de satisfacer las necesidades cambiantes en un momento dado. Esta dinámica es una de las razones por las cuales muchas empresas nacionales enfrentan dificultades en el control de inventario, ya que el inventario está en constante

movimiento, dificultando el seguimiento de la mercadería.

Una gestión adecuada del inventario es crucial para minimizar problemas financieros y es un elemento fundamental para la productividad de la empresa, contribuye significativamente a la generación de rentabilidad, siendo el motor que impulsa el negocio al ser la base de la distribución que permite obtener beneficios.

Cuando se logra un manejo eficiente del inventario, se refleja en los estados financieros mensuales de la entidad, ya que la ausencia de faltantes reduce drásticamente las pérdidas por inventario. Además, facilita que los colaboradores desempeñen sus actividades laborales.

En la actualidad, nos desenvolvemos en un entorno caracterizado por cambios constantes, lo que resalta la importancia de examinar los diversos factores que influyen en nuestro entorno. Sin embargo, nos resulta intrigante comprender estas transformaciones, ya que las empresas necesitan estar conscientes de sus competidores.

El mercado de electrodomésticos está altamente competitivo, con múltiples jugadores que ofrecen una amplia gama de productos. La competencia se intensifica en términos de precios, calidad del servicio y tiempos de entrega, lo que ejerce presión sobre la empresa para mejorar sus procesos logísticos.

Este análisis del mercado proporciona una comprensión profunda del entorno en el que opera la empresa y destaca la importancia de mejorar sus procesos logísticos para satisfacer las demandas cambiantes del mercado y mantener su competitividad. La empresa puede utilizar estos conocimientos para identificar áreas de mejora y desarrollar estrategias logísticas efectivas que impulsen el crecimiento y la rentabilidad a largo plazo.

### **3.4. Análisis de clientes**

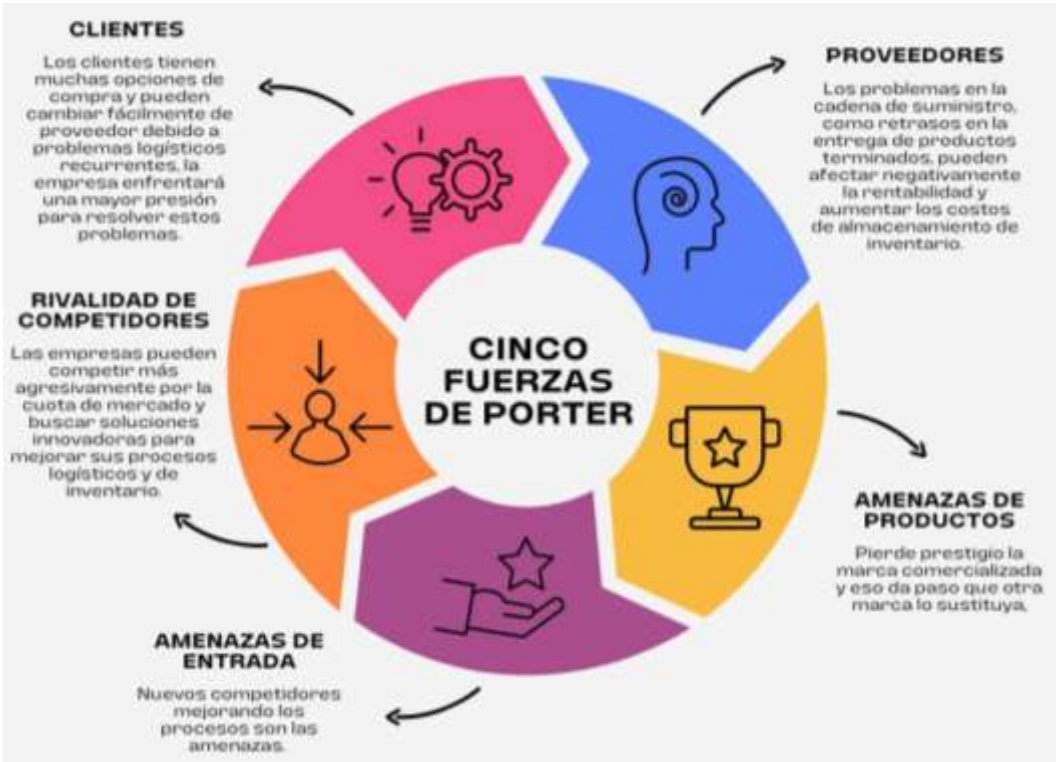
Los clientes de electrodomésticos buscan conveniencia, calidad y un proceso de compra sin complicaciones. Esperan entregas rápidas y precisas, así como una

comunicación clara sobre el estado de sus pedidos.

### 3.5. Análisis del entorno

El mercado ha experimentado un crecimiento constante debido a factores como el aumento de la urbanización, el cambio en los estilos de vida y el avance tecnológico. Se observa una mayor demanda de electrodomésticos inteligentes y energéticamente eficientes. También el comercio electrónico ha ganado relevancia en la compra de electrodomésticos, lo que ha aumentado la necesidad de procesos logísticos eficientes para la entrega de productos. Los clientes esperan opciones de envío rápido y seguimiento de pedidos en línea.

Figura 1: Cinco fuerzas de Porter



Elaborado por: Caba, M. (2024)

## 4. MISION, VISION Y VALORES

### Misión

Proporcionar a nuestros clientes productos de alta calidad en el momento y lugar adecuados, a través de procesos logísticos eficientes y sostenibles. Nos comprometemos a mejorar continuamente nuestros procesos para satisfacer las necesidades cambiantes del mercado y superar las expectativas de nuestros clientes.

## **Visión**

Ser reconocidos como líderes en la industria de electrodomésticos, siendo referentes por nuestra excelencia en servicio al cliente y calidad de productos.

Nos esforzamos por ser una empresa innovadora y sostenible, que utiliza tecnologías avanzadas y prácticas ambientalmente responsables para ofrecer la mejor experiencia posible a nuestros clientes.

## **Valores**

- Calidad y compromiso
- Integridad
- Innovación
- Orientación al cliente
- Colaboración
- Compromiso con la excelencia
- Trabajo en equipo

## **5. MATRICES**

### **5.1. Análisis FODA**

#### **5.1.1. Fortalezas:**

- La empresa cuenta con una variedad de electrodomésticos que atraen a diferentes segmentos de mercado.
- La empresa tiene una sólida reputación en el mercado de electrodomésticos.
- El equipo directivo y el personal tienen experiencia en la industria de electrodomésticos.
- La empresa utiliza su marketing para canalizarse y mantener una

cobertura extensa.

#### **5.1.2. Oportunidades:**

- Implementar mejoras en la cadena de suministro puede ayudar a resolver los problemas logísticos y de inventarios.
- La empresa puede explorar nuevos mercados geográficos o segmentos de clientes para aumentar sus ventas.
- Formar alianzas con proveedores logísticos confiables puede mejorar la eficiencia en la entrega de productos.
- La introducción de nuevos productos innovadores puede generar interés y aumentar las ventas.

#### **5.1.3. Debilidades:**

- La empresa enfrenta desafíos en la gestión de la cadena de suministro, lo que resulta en retrasos en las entregas y falta de inventario.
- La falta de un sistema de gestión de inventario adecuado conduce a discrepancias en los niveles de existencias y pérdidas financieras.
- El mercado de electrodomésticos es altamente competitivo, lo que dificulta la diferenciación de la empresa.
- El personal puede carecer de habilidades y conocimientos específicos para abordar los problemas logísticos y de inventarios de manera efectiva.

#### **5.1.4. Amenazas:**

- Las fluctuaciones en la demanda del mercado pueden afectar negativamente las ventas y la gestión de inventarios.
- Los aumentos en los costos de transporte pueden afectar la rentabilidad de la empresa y dificultar la gestión logística.
- La falta de adopción de tecnologías emergentes puede dejar a la empresa rezagada frente a la competencia.
- Las crisis económicas pueden reducir el poder adquisitivo de los consumidores y disminuir la demanda de electrodomésticos.

**Figura 2: Análisis Foda**



Fuente: Muñoz (2023)

## 6. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Tenemos como objetivo principal optimizar los procesos logísticos con el fin de mejorar la eficiencia operativa, reducir los costos logísticos y aumentar la satisfacción del cliente.

Tomamos en cuenta todos los aspectos de este caso, siendo conscientes todo lo que amerita para la solución a este problema que persiste, mostramos los siguientes:

Mejorar la eficiencia en la cadena de suministro para que de esta manera los procesos y tecnologías optimicen el flujo de productos desde los proveedores hasta los clientes finales, reduciendo los tiempos de entrega y los costos operativos cabe recalcar que al reducir tiempo estaríamos viendo ya una mejora en el problema indicado y se presentarían medidas para mejorar así la satisfacción del cliente y la competitividad de la empresa.

El objetivo de poner en práctica un nuevo sistema de gestión de inventarios

eficiente es que nos permita dar un seguimiento preciso de las existencias, reduciendo así los niveles de inventario excesivos y las pérdidas por obsolescencia.

Capacitar al personal en gestión logística para que de esta manera tenga un desarrollo profesional en las operaciones logísticas y así poder mejorar su eficiencia.

Implementaremos sistemas de gestión de inventario avanzados que permitan una mejor previsión de la demanda, una reducción de los niveles de inventario obsoleto y una optimización de los niveles de stock para satisfacer la demanda del mercado de manera eficiente.

Se prevé utilizar sistemas de seguimiento de productos como códigos de barras para mejorar la visibilidad y el control de los productos en toda la cadena de suministro, reduciendo los errores y las pérdidas, también se evaluará y ajustará la ubicación de los productos para minimizar los tiempos de transporte y mejorar la accesibilidad a los clientes, reduciendo así los costos de distribución y aumentando la eficiencia logística.

Integrar un sistema de recepción de pedidos que automatice y agilice el proceso de recepción, procesamiento y despacho de pedidos, reduciendo los errores y los tiempos de ciclo. Sin embargo, nos ayudara a monitorear y medir el desempeño logístico de la empresa y realizar mejoras continuas basadas en datos y análisis de rendimiento.

Establecer estándares de calidad para los procesos logísticos, con el objetivo de reducir errores en la preparación de pedidos, garantizar la integridad de los productos durante el transporte y ofrecer una comunicación clara y transparente con los clientes sobre el estado de sus envíos.

Al implementar estas propuestas, la empresa de electrodomésticos puede mejorar significativamente sus procesos logísticos y garantizar una entrega más eficiente y oportuna de sus productos a los clientes.

## 7. DESARROLLO DE ESTRATEGIA

El desarrollo de estas estrategias se llevará a cabo de manera crucial para que esta área tenga sus mejoras a corto plazo, podemos indicar que empezariamos por la automatización de procesos utilizando las herramientas disponibles de planificación para así optimizar tareas como el seguimiento de inventarios, la gestión de pedidos y la planificación de rutas de distribución.

Debemos tener en cuenta que para obtener mejoras en el proceso logístico debemos empezar por un buen manejo de inventarios tanto sistemático como físico, valorando y verificando los ingresos y salidas que mantienen al día en los diferentes puntos de distribución, siguiendo un orden obligatorio el cual se convertiría en una política de la empresa.

Como siguiente punto es la optimización de la cadena de suministro al poder identificar y eliminar cuellos de botella en la cadena de suministro, como tiempos de espera en la recepción de productos o retrasos en la entrega de productos terminados, mediante la mejora de la coordinación y la comunicación con proveedores y socios logísticos.

Se implementará una nueva tecnología avanzada para el seguimiento de la misma en este se adquiere el sistema KERP el cual ayudara con la gestión de inventarios y ubicaciones para regirse a un orden diario, los productos se manejarán mediante códigos de barras, para realizar un seguimiento al stock disponible en las lo que permite una mejor visibilidad y control de los inventarios y facilita la gestión de devoluciones y reclamaciones.

Tenemos en cuenta que los productos se rigen a las normas ISO 9001 lo que indica que los productos llevan un control de calidad, pero pueden presentar daños en el traslado, a esto necesitamos establecer y hacer cumplir políticas y procedimientos de calidad y seguridad en todas las etapas de la cadena de suministro, garantizando la integridad y la satisfacción del cliente y reduciendo los riesgos de daños o pérdidas de productos.



Implementará un plan la capacitación al personal responsable del área para que puede ejercer su labor correctamente y mejore sus habilidades, esto quiere decir que el almacenamiento y distribución de los productos tendrá como norma obligatoria la revisión de los productos que ingresan y verificar la disposición de los almacenes y bodegas para maximizar el espacio disponible y minimizar los tiempos de búsqueda y manipulación de productos, garantizando una distribución más eficiente y rápida.

Se utilizarán técnicas como el cross-docking, para optimizar los niveles de inventario y minimizar los costos asociados con el almacenamiento y la obsolescencia de productos.

Se procederá a mantener una relación sólida y colaborativa con proveedores y socios logísticos para compartir información, recursos y mejores prácticas, lo que puede mejorar la eficiencia y la calidad de los servicios logísticos. De esta manera podemos utilizar herramientas de análisis de datos para monitorear y evaluar el desempeño de los procesos logísticos, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar la cadena de suministro.

Como ultimo y no menos importante pensamos fomentar una cultura de mejora continua en toda la empresa, donde se alienten y reconozcan las ideas y sugerencias de los empleados para optimizar los procesos logísticos y garantizar la competitividad y el éxito a largo plazo.

### **7.1. Plan de acción**

Eko Hogar es una empresa dedicada a la venta de electrodomésticos al por menor y mayor, teniendo más de 14 años en el mercado y siendo sus competidores de alto alcance como lo son La Ganga, Artefacta, Crecos, marcimex, entre otros.

Procedimos con la identificación del problema que mantiene la empresa y analizamos detalladamente los puntos críticos en los procesos logísticos de la empresa, identificando las áreas donde se presentan los mayores retrasos, errores o pérdidas.

La reducción de tiempos de entrega, la optimización de inventarios y la mejora en la precisión de los pedidos.

Dentro de este plan de acción se destinarán los recursos necesarios, tanto humanos como financieros, para implementar las acciones requeridas y de esta manera evaluar y seleccionar las herramientas tecnológicas adecuadas, como sistemas de gestión de almacenes (KERP) o software de planificación de rutas, para optimizar los procesos logísticos y mejorar la eficiencia operativa.

Se tiene previsto proporcionar capacitación y entrenamiento al personal involucrado en las operaciones logísticas, asegurando que estén familiarizados con los nuevos procedimientos y herramientas tecnológicas con todo esto veremos mejora en la gestión de inventarios y logística, necesitamos que sea eficiente y permita un seguimiento preciso de los niveles de stock, la identificación de productos obsoletos y la optimización de los niveles de reabastecimiento.

Mediante el nuevo sistema se prevé analizar y redefinir las rutas de distribución para minimizar los tiempos de entrega y los costos de transporte, considerando factores como la ubicación de los clientes y la capacidad de carga de los vehículos. Sin embargo, contaremos con el sistema de monitoreo y seguimiento regularmente analizaremos el rendimiento de los procesos logísticos, identificando áreas de mejora y realizando ajustes según sea necesario.

Realizar evaluaciones periódicas identificando los resultados obtenidos y realizando ajustes según las necesidades y cambios en el entorno empresarial.

Como punto final fomentaremos la comunicación y la colaboración entre los diferentes departamentos y equipos de la empresa, asegurando que todos estén alineados con los objetivos y acciones del plan de mejora de la logística.

## 8. CONCLUSIONES

Con todo esto vemos la mejora en los procesos logísticos el cual es esencial para mantener la competitividad de la casa comercial. Este perfeccionamiento no solo aumentará la eficiencia de la empresa, sino que también elevará la satisfacción del cliente, lo que puede traducirse en un aumento de las ventas.

La optimización de los costos empresariales es fundamental para asegurar una gestión efectiva del producto. Al mejorar la eficiencia de los recursos, los beneficios se extienden a todas las partes involucradas, incluyendo empleadores y empleados, debido a la oportunidad y consistencia en el manejo de materiales desde el pedido hasta la reposición. Este proceso implica calcular la cantidad de compra en el pedido, el tiempo de oferta y la posterior negociación con el proveedor, lo que asegura un mayor flujo y pago. La gestión del pedido, desde su ejecución hasta la autorización, la descarga y la distribución en almacenes comerciales, también implica pequeños costos adicionales. En el caso de grandes cantidades, estos pueden constituir un valor de costo considerable.

Otra ventaja de una gestión adecuada del inventario es la capacidad para aprovechar los descuentos ofrecidos por los proveedores al comprar mayores cantidades de productos, lo que puede generar mayores ganancias. Además, la gestión y control de inventarios permitirán a la empresa ser más eficiente en estos procesos, mejorando la comunicación entre los socios colaboradores en el almacén y reduciendo o eliminando posibles obstáculos.

Uno de los desafíos comunes para las empresas es el retraso en la carga y descarga de camiones, ya que llenar un camión puede llevar mucho tiempo y requiere una gestión eficiente de recursos y productos.

Durante el desarrollo y la implementación del proyecto de optimización logística en nuestra empresa de electrodomésticos, hemos logrado resultados significativos que han mejorado nuestra eficiencia operativa y han tenido un impacto positivo en nuestra cadena de suministro y satisfacción del cliente.

Como lo fue la reducción de costos al implementar estrategias para optimizar la gestión de inventario y rutas de distribución, lo que resultó en una disminución notable de los costos logísticos. Esto se tradujo en un aumento de la rentabilidad de la empresa y una mejora en la competitividad en el mercado.

Tuvimos un significativo cambio en los tiempos de entrega lo cual se logró mediante la optimización de las rutas de entrega y la coordinación eficiente de los transportistas, logramos reducir los tiempos de entrega de los productos a nuestros clientes. Esto ha llevado a una mayor satisfacción del cliente y a una mejora en la reputación de nuestra empresa.

Gracias a la mejora de Inventarios con el sistema de gestión de inventarios más eficientes como lo es KERP, lo que nos permitió reducir los niveles de inventario sin comprometer la disponibilidad de productos. Esto ha liberado capital de trabajo y ha mejorado la rotación de inventario.

Tenemos en cuenta que logramos una mayor flexibilidad y adaptabilidad al tener una cadena de suministro más ágil y flexible, nuestra empresa está mejor preparada para hacer frente a cambios en la demanda del mercado y a situaciones imprevistas, como crisis económicas o interrupciones en la cadena de suministro.

Al reducir los kilómetros recorridos por nuestros vehículos de transporte y acortar nuestras rutas, hemos contribuido a la reducción de nuestra huella de carbono y hemos avanzado hacia nuestros objetivos de sostenibilidad corporativa.

En resumen, el proyecto de optimización logística ha sido un éxito y ha superado nuestras expectativas iniciales. Los resultados obtenidos demuestran el valor de la inversión en mejorar la eficiencia y la efectividad de nuestra cadena de suministro. Continuaremos monitoreando y ajustando nuestras operaciones logísticas para mantener estos beneficios a largo plazo y seguir siendo líderes en el mercado de electrodomésticos.

## **9. Recomendaciones**

La empresa debería seguir invirtiendo en tecnología avanzada, como sistemas de gestión de almacenes automatizados y soluciones de seguimiento en tiempo real, para mejorar la eficiencia y la visibilidad en toda la cadena de suministro.

Es importante establecer métricas de rendimiento claras y realizar un seguimiento regular de los indicadores clave de rendimiento para evaluar el impacto de las mejoras implementadas y realizar ajustes según sea necesario para garantizar la eficacia continua de los procesos logísticos.

Al implementar estas recomendaciones, la empresa de electrodomésticos estará mejor posicionada para enfrentar los desafíos del mercado y mantener su competitividad a largo plazo mediante la mejora constante de sus procesos logísticos.

## 10. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Pulido Yesica A. y Morales Morales, Arelis (2021). Plan de mejora del proceso logístico de almacenamiento interno en la empresa Comercial Megaventas S.A.S. [Trabajo de grado, Corporación Universitaria Minuto de dios]. Repositorio institucional UNIMINUTO.
- Alvino Miguel A., & Gutierrez, Sandy B. (2020). Aplicación de la metodología Lean y tecnologías de información y comunicaciones en la gestión de almacenes e inventarios en una empresa de electrodomésticos de línea blanca: una revisión sistemática de la literatura científica (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25702>
- Astolington Karolay G. "Propuesta de mejora de la gestión de inventarios para incrementar el nivel de servicio en la empresa Multiservicios Astolington SAC," Ingeniero, Facultad de Ingeniería, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú, 2022. [En línea]. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/4962>
- Benites, Katty Y., & Damacen, Miluska B. (2020). Modelo de gestión de almacén e inventarios en las empresas de Latinoamérica en los últimos 10 años: una revisión de la literatura científica (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/26052>
- Capurro A., Carolin S. & García Rodríguez, Steven G. (2022). Gestión de inventario y el manejo de recursos a corto plazo de la empresa La Curacao - Chimbote 2021. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/96735>
- Casas Marlen G. (2021). Propuesta de mejora del proceso de gestión de despachos para el área logística de la unidad Alkomprar de la empresa Corbeta. URL: <http://hdl.handle.net/10823/6730>
- Cuba, Damaris M., & Rodríguez, Roxana M. (2020). El control de inventarios y su impacto en la rentabilidad de las empresas. Una revisión sistemática entre los años 2011-2020 (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/24140>
- Córdova Manuel A., (2022). La metodología 5's para la mejora del proceso logístico en los almacenes de la empresa la Curacao. URL: <http://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/710>
- De la Arada Juárez Mercedes (2019). Optimización de la cadena logística.
- Escudero María (2022). Logística de almacenamiento 2.<sup>a</sup> edición.

- Espejo Marco (2022). Gestión de inventarios: Métodos cuantitativos.
- Granillo Macías, Rafael, García Ramírez, Oscar E., & Simón Marmolejo, I. (2020). Gestión logística en almacén con análisis ABC. *Ingenio Y Conciencia Boletín Científico De La Escuela Superior Ciudad Sahagún*, 7(14), 39-46. <https://doi.org/10.29057/escs.v7i14.5642>
- Malpica Johnny A. (2022). Logística y gestión de inventario en el área de despacho en las empresas de logísticas inteligente, Ate, 2022. URL: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/118816>
- Meregildo, Marlon J. (2020). La gestión de inventarios en empresas comerciales para aumentar su rentabilidad: una revisión sistemática entre el 2009 - 2019 (Trabajo de investigación). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/25857>
- Mora Luis (2016). Gestión logística integral - 2da edición: Las mejores prácticas en la cadena de abastecimiento
- Oliva, Mariela Y., & Pajares, Sandra Y. (2023). Diseño de implementación de la metodología Lean Service para reducir los costos logísticos de la empresa Franza E. I. R. L., Cajamarca 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/33626>
- Ortega German (2020). Diseño de un sistema de control de inventario para una empresa comercializadora de electrodomésticos. [Tesis de maestría]. Escuela Superior Politécnica del Litoral
- Quiñonez Juárez, Rodrigo (2023) Diseño e implementación de un plan logístico y distribución para una empresa dedicada a la venta de electrodomésticos al detalle. Licenciatura thesis, Universidad de San Carlos de Guatemala.