



Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas

Logística una herramienta que permite reducir los costos en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Lázaro Francisco Morales De León

Guatemala, septiembre de 2020

Logística una herramienta que permite reducir los costos en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula

(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Lázaro Francisco Morales De León

Lic. Angélica María Perdomo Oliva (**Asesora**)

M.Sc Sharon Marlene Soto Chilin (**Revisora**)

Guatemala, septiembre de 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Licda. Silvia Concepción Juárez Súchite

Coordinadora

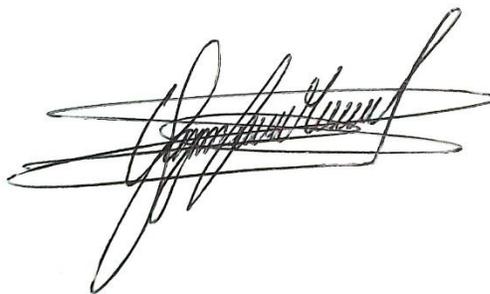
Guatemala, abril de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio doy fe que soy autor del Artículo científico titulado: ***“Logística una herramienta que permite reducir los costos en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula”*** y confirmo que respeté los derechos de autoría de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Lázaro Francisco Morales De León', is written over a set of three horizontal lines that serve as a signature line.

Lázaro Francisco Morales De León
Licenciatura en Administración de empresas
ID No.: 000039120



UNIVERSIDAD
PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo; adquiere sabiduría"

REF.: CCEE. LAE. 008-2020
SEDE ZACAPA

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 20 DE AGOSTO DEL 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN

Asesor (a): Licenciada Angélica María Perdomo Oliva

Revisor (a): Licenciada Sharon Marlene Soto Chilin

Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo científico titulado: "Logística una herramienta que permite reducir los costos en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula"

Presentada por: Lázaro Francisco Morales De León

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciado

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas



☎ 1779

🌐 upana.edu.gt

📍 Diagonal 34, 31-43 Zona 16



Zacapa, 17 de abril de 2020

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado **“Logística una herramienta que permite reducir los costos en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula”**, realizado por **Lázaro Francisco Morales De León**, ID 000039120, estudiante de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a la asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lio. Angélica María Perdomo Oliva
Administradora de Empresas
Colegiado 10,191

c.c. archivo

Guatemala, 20 de mayo, 2020

Señores:

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

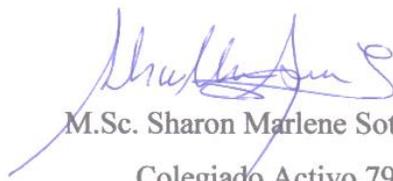
Presente

Estimados Señores:

En relación al Artículo científico titulado: **“Logística una herramienta que permite reducir los costos en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula”**, realizado por Lázaro Francisco Morales De León, ID 000039120, estudiante de la Licenciatura en Administración de Empresas, he procedido a la Revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.



M.Sc. Sharon Marlene Soto Chilin
Colegiado Activo 7932

M.Sc. Sharon Soto
Administradora de Empresas
Colegiada No. 7932

Dedicatoria

A Dios

Por darme inspiración, y sabiduría para poder lograr las metas en esta etapa de mi vida y formación profesional, por darme fortaleza en los momentos de dificultad y de debilidad.

A la Familia

Girón Samayoa

Por haberme brindado la oportunidad de formarme profesionalmente, otorgándome apoyo incondicional. A Julio Cesar Girón Portillo por haberme otorgado este legado, de sabiduría y aprendizaje.

A mi Familia

Por estar incondicionalmente a mi lado, proporcionándome el apoyo necesario para no desfallecer y lograr mis metas.

Contenido

	Página
Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1. Objetivo general	2
1.3.2. Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	3
1.4.1 Investigación Descriptiva	3
1.5 Sujetos de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la muestra	4
1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita	4
1.8 Definición de los instrumentos de investigación	5
1.9 Recolección de datos	6
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
Capítulo 2	7
Resultados	7
2.1 Presentación de resultados	7
Capítulo 3	22
Discusión y conclusiones	22
3.1 Extrapolación	22
3.2 Hallazgos y análisis general	27

3.3 Conclusiones	32
Referencias	33
4.1 Bibliográfica	33
Anexos	

Abstract

La reducción de costos en una organización es elemental para la sobrevivencia de la misma, en un mercado cambiante donde cada centavo hace la diferencia, la logística juega un papel importante en la reducción de los mismos, es una herramienta que permite hacer eficientes otras áreas como el marketing, producción y almacenaje.

El estudio realizado fue de tipo descriptivo, se aplicó una encuesta de 15 preguntas a 28 sujetos trabajadores de las empresas comercializadoras de electrodomésticos. Con base a los resultados se logró determinar que la logística es una herramienta que permite la reducción de costos.

En el estudio realizado se validan técnicas, herramientas, procesos de logística que son utilizados en las empresas comercializadoras de electrodomésticos que permiten obtener reducción de costos y se identifican las que no se implementan, haciendo las observaciones correspondientes para que puedan ser implementados y así alcanzar más reducción en los costos.

Introducción

Las empresas de Guatemala tienen entre sus objetivos la reducción de costos, alcanzar el éxito y ser competitivas, para ello, la logística es una herramienta fundamental para cumplir estos objetivos, ayudando a la trazabilidad del transporte, atención al cliente, manejo de procesos, manejo de almacenaje, marketing entre otros.

La logística tiene muchas facetas que permiten a toda la empresa desarrollarse más eficiente, es una herramienta de bajo costo, fácil de inducir e implementar. Que permite realizar una reducción de costos casi automática, con el solo hecho de implementarla correctamente.

En este estudio, el capítulo uno está estructurado por la metodología, el planteamiento del problema, en el cual se a conocer los factores que dan origen a la investigación, también cuenta con objetivos general y específicos, tipo de investigación, sujetos de estudio, alcances, muestras, instrumentos, recolección de datos, el procesamiento y análisis de datos mismos que ayudaran a desarrollar y finalizar la investigación.

En el capítulo dos, se plantea los resultados obtenidos, que son manifestados en graficas con su respectiva interpretación.

En el capítulo tres, se realiza la extrapolación, discusión de resultados y conclusiones. Para finalizar el estudio se presentan la bibliografía utilizada y anexos.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

La logística ha evolucionado con el pasar del tiempo, se le ha denominado, cadena de suministros, operaciones, transporte, etc. Esta actividad podemos afirmar que ha sido utilizada desde el inicio de los tiempos por nuestros antepasados, en el momento de almacenaje de sus alimentos y el traslado del mismo hacia los depósitos. En los tiempos modernos juega un papel importante en la distribución de mercadería.

Según Schroeder R., Meyer S y Rungtusanatham M. las funciones de la logística

Son básicas para el desempeño eficaz y efectivo de las cadenas de suministros; coordinan y colaboran con la función de operaciones dentro de las empresas para entregar productos y servicios a los clientes a la vez que se satisfacen los objetivos de costos, calidad, entrega y flexibilidad (2011, p.215).

En las empresas comercializadoras de electrodomésticos se presentan las siguientes situaciones: conflictos entre departamentos y sectores involucrados en la operación, insatisfacciones de los clientes por atrasos en entrega de productos, altos costos por la duplicidad de tareas y controles.

Lo anterior, se percibe que ha sido ocasionado por procesos obsoletos y no automatizados, atrasos en traslados debido a la logística del transporte y una cadena de suministros deficiente.

De persistir esta situación las empresas pueden verse involucradas en reclamos de clientes insatisfechos ocasionando que las ventas disminuyan a un punto que pueda llevar al cierre del negocio.

La logística como herramienta se puede implementar en todos los procesos existentes de la industria, generando que el factor humano sea más efectivo. La implementación es de bajo costo, pues solo requiere capacitación y se puede optimizar el uso de las herramientas y equipo que se tiene para esta labor. La importancia de la logística contribuye a fortalecer los mecanismos que minimizan los tiempos en los procesos, garantizando un flujo exitoso que permite la reducción de costos.

1.2 Pregunta de investigación

En consecuencia se hace necesario hacer la siguiente pregunta de investigación. ¿Es la logística una herramienta que permite reducir los costos en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar si la logística es una herramienta que pueda reducir los costos en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula

1.3.2. Objetivos específicos

- Examinar los procesos relacionados con la logística para determinar si estos ocasionan costos elevados o son determinantes para la reducción del mismo.
- Evaluarla gestión de transporte para la reducción de costos en la logística.
- Determinar la cadena de suministros que utilizan las empresas comercializadoras de electrodomésticos.

1.4 Definición del tipo de investigación

1.4.1 Investigación Descriptiva

Según el autor Fidias G. Arias, define que la investigación descriptiva:

Consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (2012, pag.24).

En este contexto, la investigación analizará los procesos y gestiones para determinar si la logística como herramienta puede ayudar a la reducción de costos, al implementar o realizar reingeniería en los procesos y gestiones establecidas.

1.5 Sujetos de investigación

Se presentan los sujetos de investigación con los que se trabaja en la presente investigación, estos sujetos son de las áreas geográficas estudiadas, que son Zacapa y Chiquimula.

Tabla No.1
Sujetos de investigación

Sujeto de investigación	Cantidad
Jefe de tienda	8
Auxiliar de tienda	4
Cajeros de tienda	10
Vendedores	32
Bodeguero	8
Operativo varios	4
Piloto repartidor	6
Cobrador	10
Totales	82

Fuente: Morales, 2019

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

La investigación tendrá una duración de 06 meses, el periodo comprende de octubre del dos mil diecinueve a marzo del dos mil veinte.

1.6.2 Geográfico

La presente investigación tuvo lugar en empresas comercializadoras de electrodomésticos en el departamento de Zacapa y Chiquimula.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de muestra finita o infinita

En esta investigación se determinara el tamaño de la muestra utilizando la siguiente formular.

$$n = \frac{(z)^2 (p) (q) (N)}{(e)^2 (N-1) + (z)^2 (p) (q)}$$

- n = Tamaño de la muestra
- z = Nivel de confianza (95%) según tabla 1.96
- p = Probabilidad de éxito
- q = Probabilidad de fracaso
- e = Error muestral 5%
- N = Población

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (82)}{(0.05)^2 (82-1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) (0.5) (0.5) (82)}{(0.0025) (81) + (3.8416) (0.5) (0.5)}$$

$$n = \frac{78.7528}{0.2025 + 0.9604}$$

$$n = \frac{78.7528}{1.1629}$$

$$n = 67.72$$

$$n = 68$$

La muestra que se extrajo de la población para aplicar la encuesta es de 68 personas, pero por ser menor a cien se encuestará al 100% de la población.

1.8 Definición de los instrumentos de investigación

La recolección de datos se realizó mediante un cuestionario estructurado, aplicado a la muestra obtenida, de los sujetos de estudio. El cuestionario consta de 15 preguntas dicotómicas.

1.9 Recolección de datos

Se realizó una prueba piloto con los sujetos de estudio para evaluar viabilidad, tiempo y obtener puntos de vista de los acontecimientos.

Se efectuó una corrección al instrumento, después de aplicar la prueba piloto.

Se aplicó el cuestionario con el objeto de analizar si la logística es una herramienta que pueda reducir los costos en la empresa, este fue aplicado a 82 empleados de las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula, la cual se realizó en la segunda semana del mes de noviembre, en dos grupos de 41 trabajadores por localidad, se brindó información sobre el motivo de la encuesta. Las preguntas están identificadas numéricamente para facilitar el ordenamiento de las mismas al momento de tabular la información, la tabulación se efectuó según los objetivos de la investigación.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

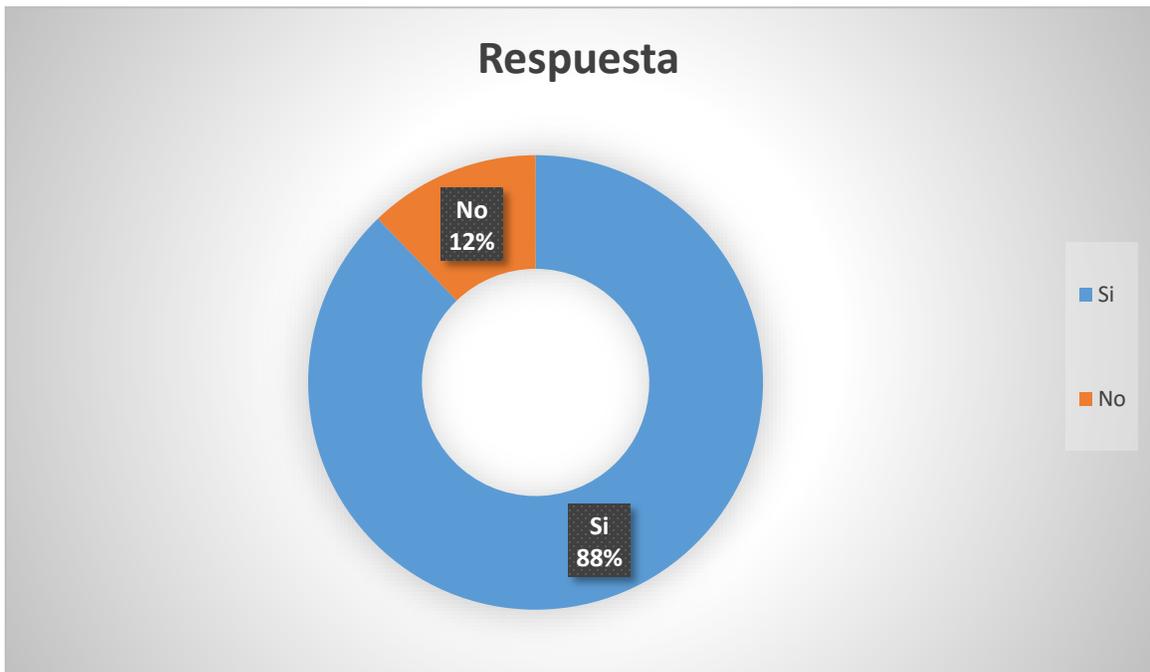
El estudio y escrutinio de los resultados se efectuó por medio de la elaboración de gráficas utilizando Excel como herramienta para la elaboración de base de datos, las gráficas cuentan con su respectiva interpretación y análisis. De esta manera se logró evaluar si la logística es una herramienta que puede reducir los costos en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula.

Capítulo 2 Resultados

2.1 Presentación de resultados

Grafica No.1

Procesos de logística - ¿Los procesos que utiliza, están automatizados?



Fuente: Investigación de campo (2020)

Según los datos obtenidos, las empresas comercializadora de electrodomésticos, utilizan procesos automatizados que permiten reducción de tiempo y esfuerzos en todos los departamentos generando visibilidad, eficacia en controles, reducción de costos y lo más importante una excelente atención al cliente.

Grafica No.2

Procesos de logística - ¿A causa de los procesos existentes, hay actividades que se duplican?

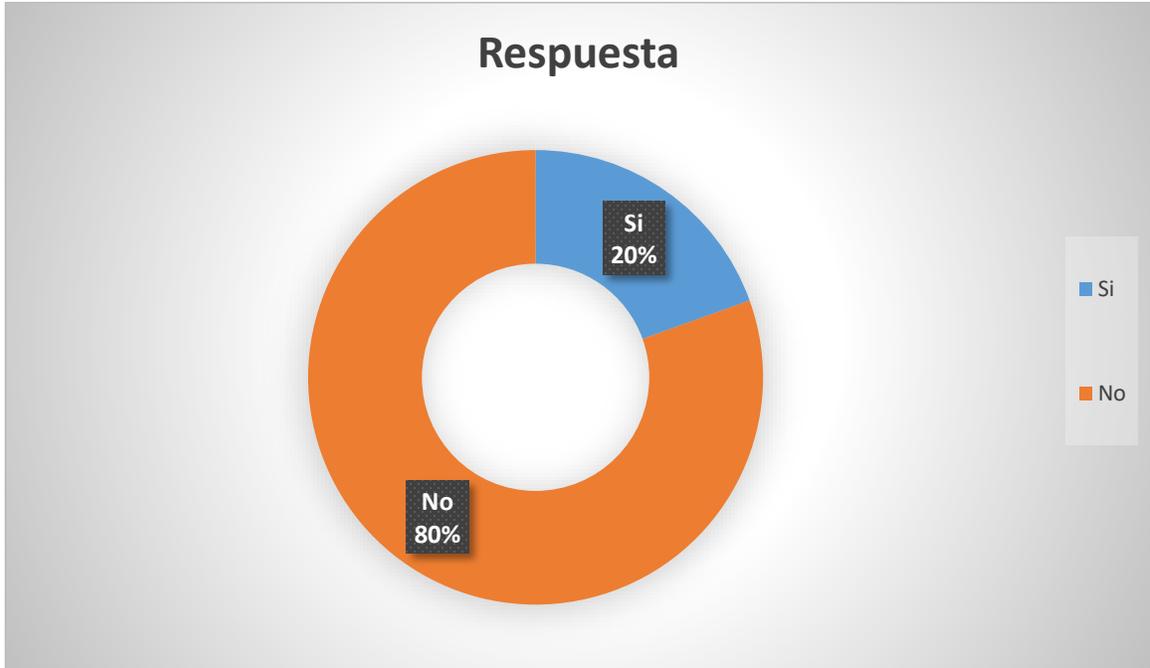


Fuente: Investigación de campo (2020)

La automatización ha permitido en las empresas comercializadoras de electrodomésticos reduzcan la duplicidad de actividades, eliminando errores que les permiten ser competitivos y rentables, las pocas tareas que se duplican son a causa de cruce de información que permite auditar internamente sin necesidad de contratar externos que generen más costos.

Grafica No.3

Procesos de logística - ¿En los procesos que utiliza existen cuellos de botella?

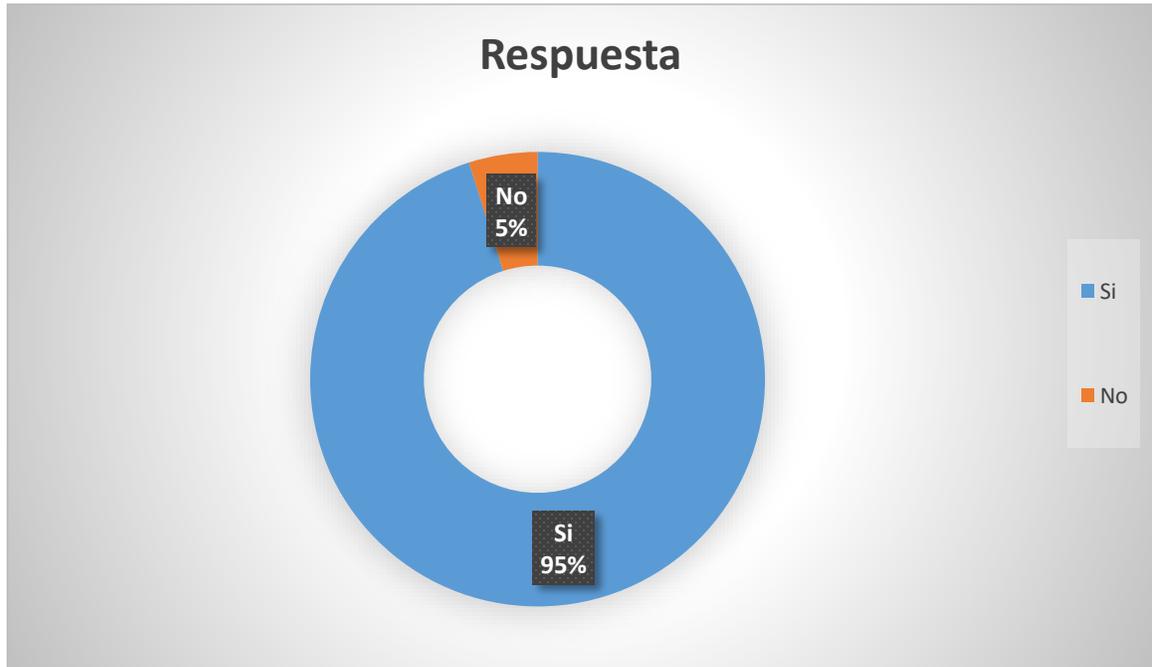


Fuente: Investigación de campo (2020)

Según los datos obtenidos las empresas comercializadoras de electrodomésticos tienen pocos procesos que generan cuellos de botella, los procesos que los generan son a causa de autorizaciones que los Jefes de tienda deben realizar como parte de audición, misma que genera valor entre los socios. El resto de los procesos están diseñados para ser eficientes en tiempo, que permiten absorber la pérdida que el cuello de botella pueda generar.

Grafica No.4

Procesos de logística - ¿Evalúan periódicamente los procesos utilizados en su área de trabajo?

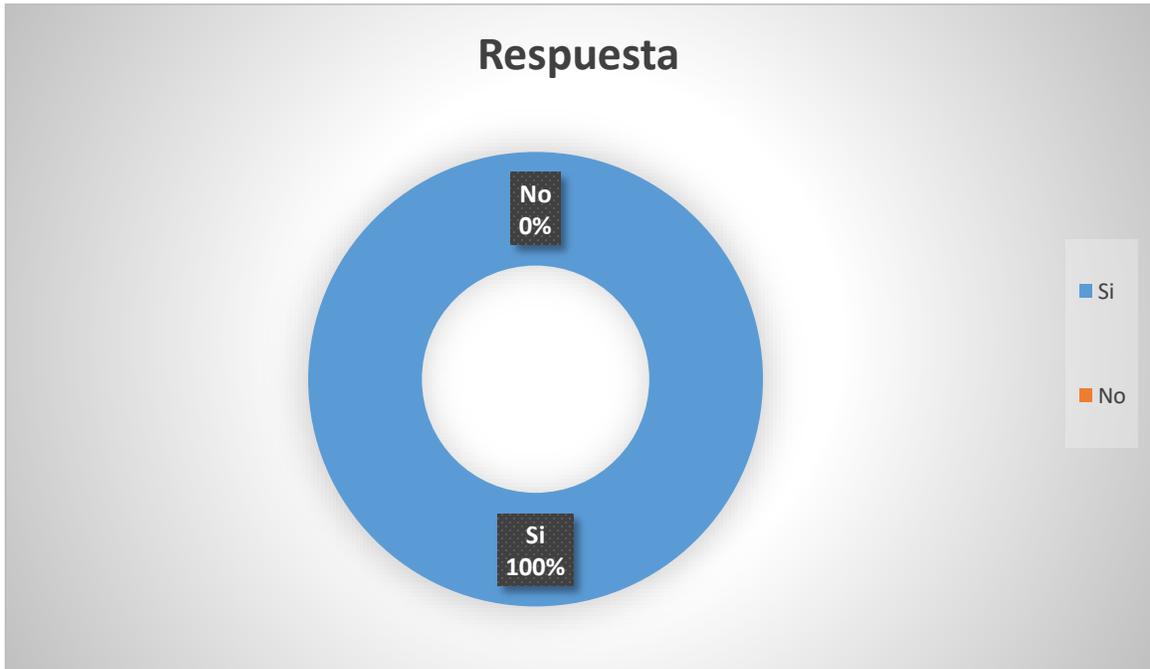


Fuente: Investigación de campo (2020)

Según los datos obtenidos se observa que las empresas comercializadoras de electrodomésticos hacen evaluaciones de sus procesos periódicamente con el fin de detectar fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, enmendar y así garantizar la buena funcionalidad por medio de la implementación de estrategias.

Grafica No.5

Procesos de logística - ¿Los intereses de cada departamento se trabajan por separado en cuanto a procesos se refiere?

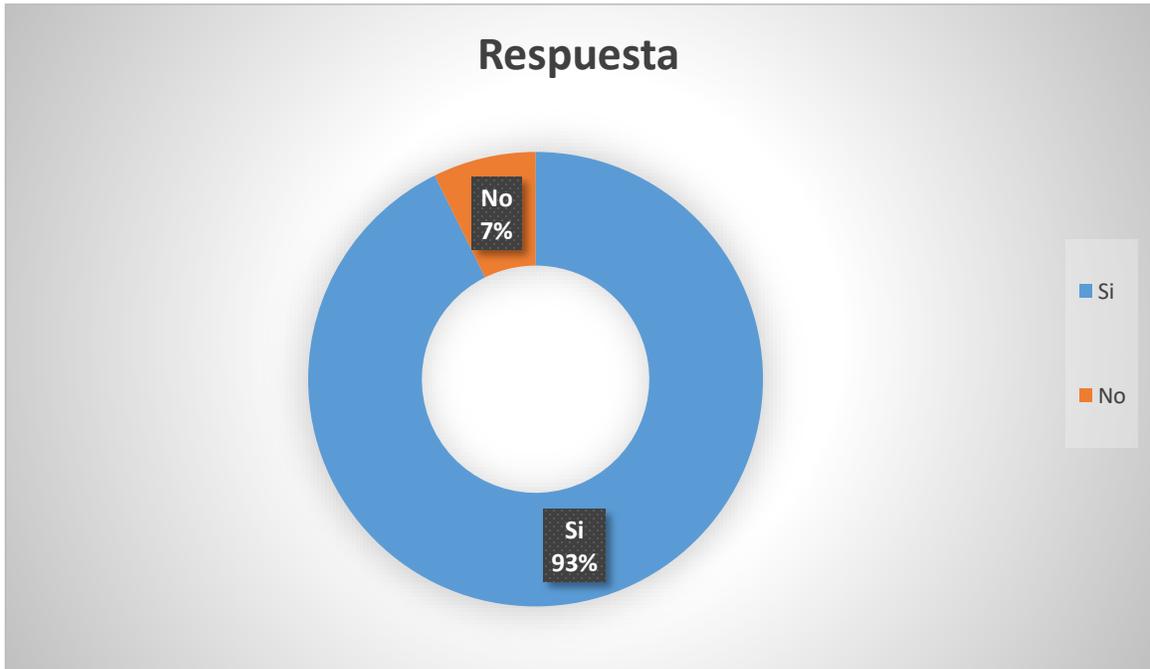


Fuente: Investigación de campo (2020)

Según resultados de la presente gráfica, las empresas comercializadoras de electrodomésticos muestran que cada departamento trabaja bajo sus propios procesos, esto facilita cumplir los objetivos y hacer enmiendas por departamento sin dañar el proceso de toda la organización

Grafica No.6

Gestión de transporte - ¿Respetan el presupuesto asignado al transporte de mercaderías y/o documentos administrativos?

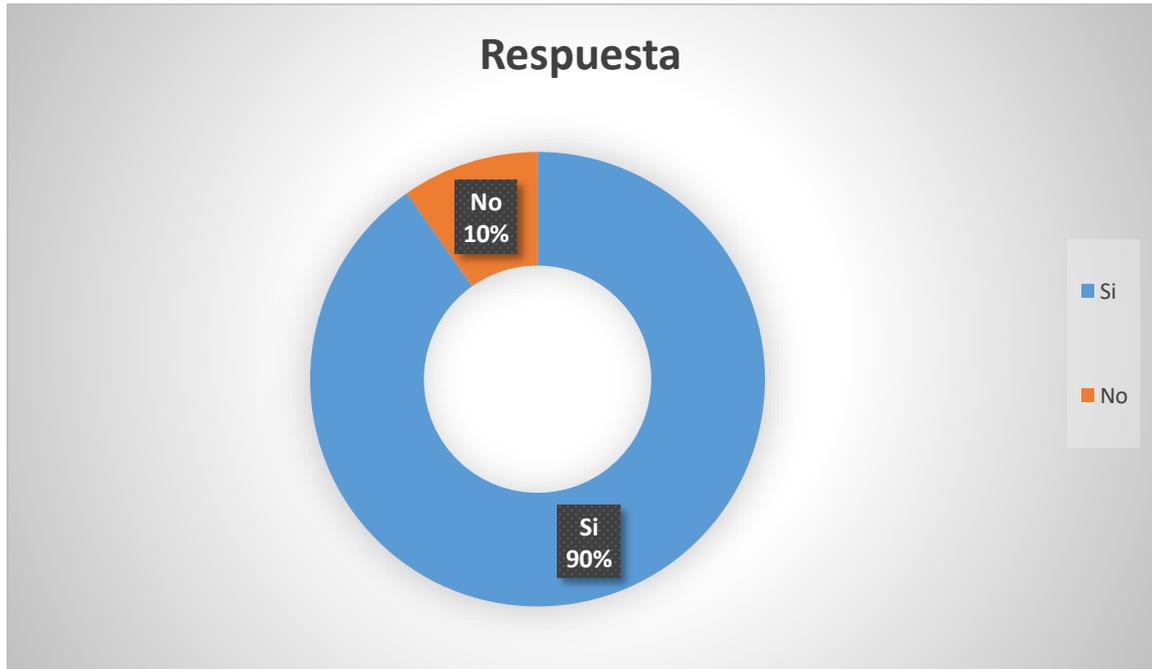


Fuente: Investigación de campo (2020)

Según los datos obtenidos se observa que las empresas comercializadoras de electrodomésticos respetan los presupuestos asignados al transporte porque tienen presente la importancia del rol en cuanto a suministros se refiere.

Grafica No.7

Gestión de transporte - ¿Al utilizar el transporte para el traslado de mercadería, maximiza el espacio para el mayor traslado?

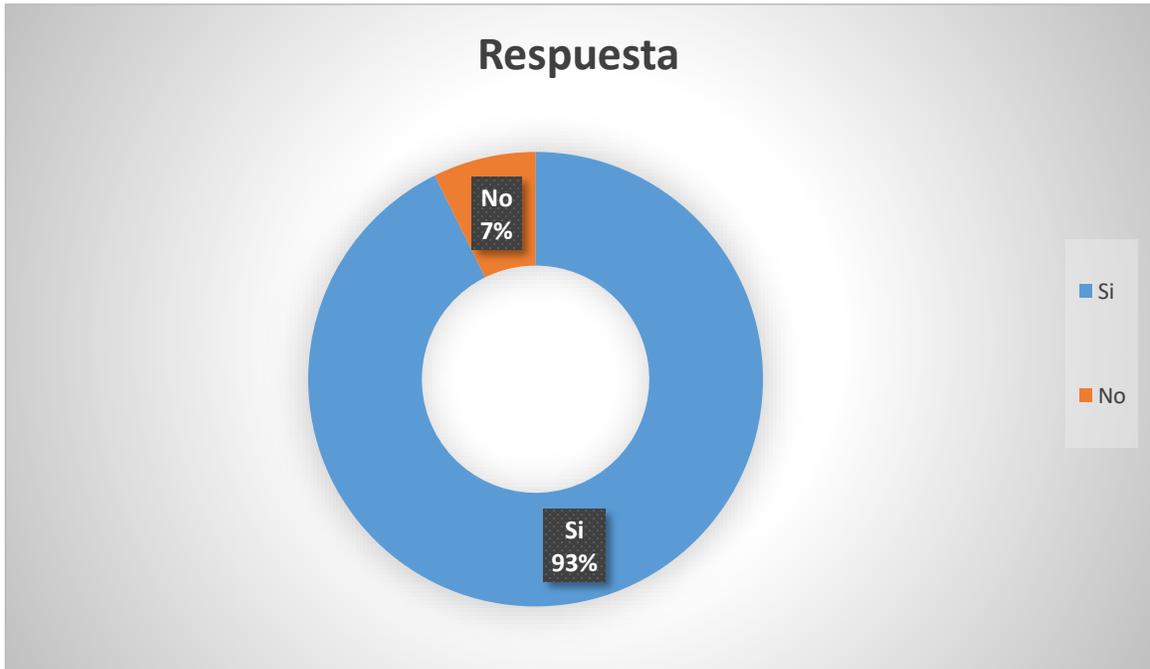


Fuente: Investigación de campo (2020)

Según los datos obtenidos se observa que las empresas comercializadoras de electrodomésticos en la distribución y colocación de mercadería, si maximizan los espacios para poder realizar el mayor traslado y reducir costos. Realizan despachos programados bajo pedidos con un día de antelación para organizar el transporte.

Grafica No.8

Gestión de transporte - ¿Cuándo se programa el transporte, se tienen claras las direcciones de carga y entrega?

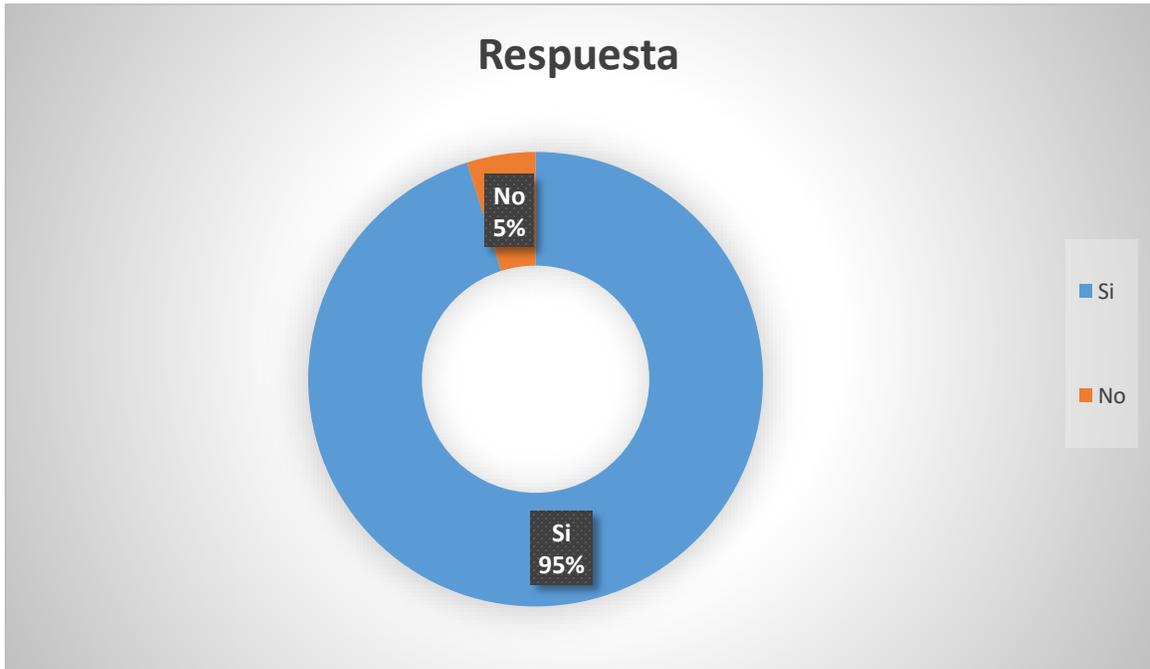


Fuente: Investigación de campo (2020)

Según los datos obtenidos se observa que las empresas comercializadoras de electrodomésticos al momento de coordinar el transporte, otorgan documentos con las direcciones de clientes, bodega y contactos para evitar contratiempos que pueden elevar los costos.

Grafica No. 9

Gestión de transporte - ¿En los retornos del transporte, se programa otra mercadería para aprovechar el flete?

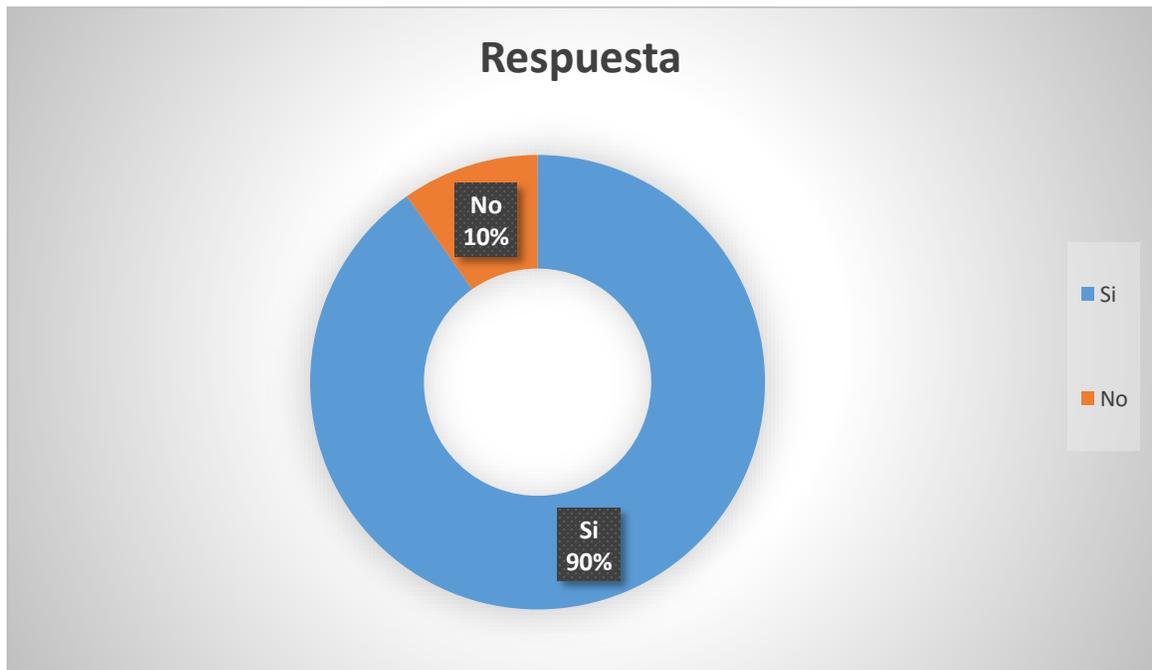


Fuente: Investigación de campo (2020)

Según resultados de la presente gráfica, las empresas comercializadoras de electrodomésticos muestran que se efectúan programaciones para el traslado de mercadería entre agencias y se programan retornos; en entrega a clientes finales se programan tareas que se pueden atender en la ruta o área de atención.

Grafica No. 10

Gestión de transporte - ¿Las cadenas de suministros (proveedores, productores, bodegas) están diseñadas para que el transporte sea eficiente?

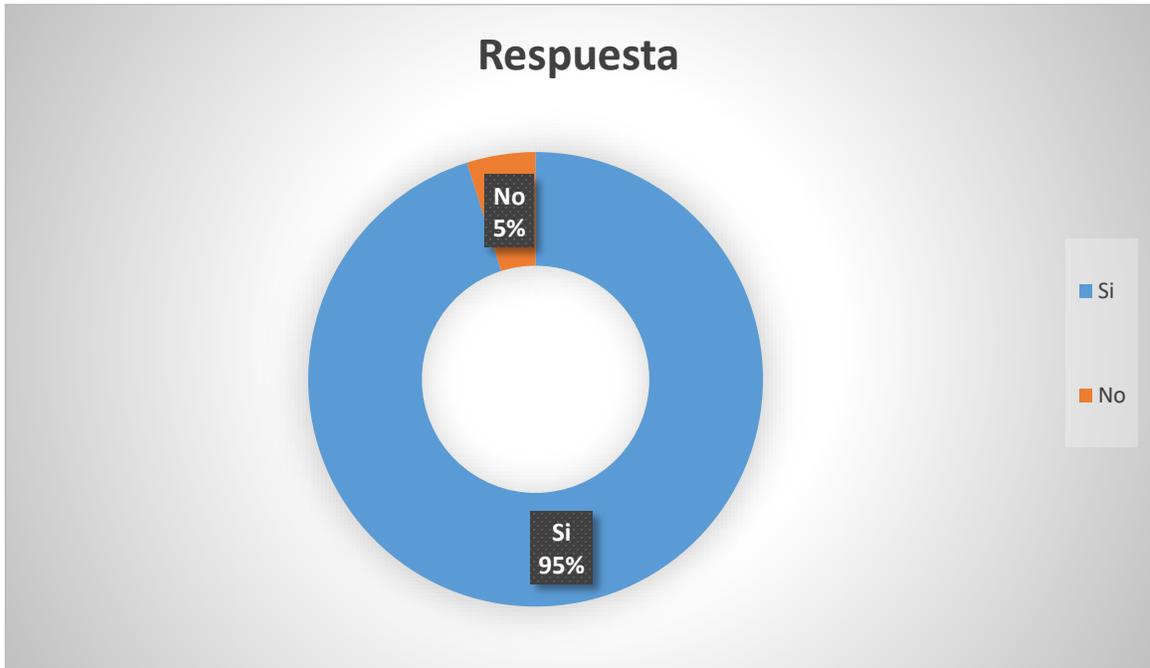


Fuente: Investigación de campo (2020)

Según los datos obtenidos se observa que las empresas comercializadoras de electrodomésticos cuenta con una administración de logística integrada, que permite que los proveedores, productores, bodegas se coordinen de la mejor manera para contribuir a que el transporte sea eficiente.

Grafica No. 11

Cadena de suministros - ¿Se maneja niveles de inventario en la empresa?

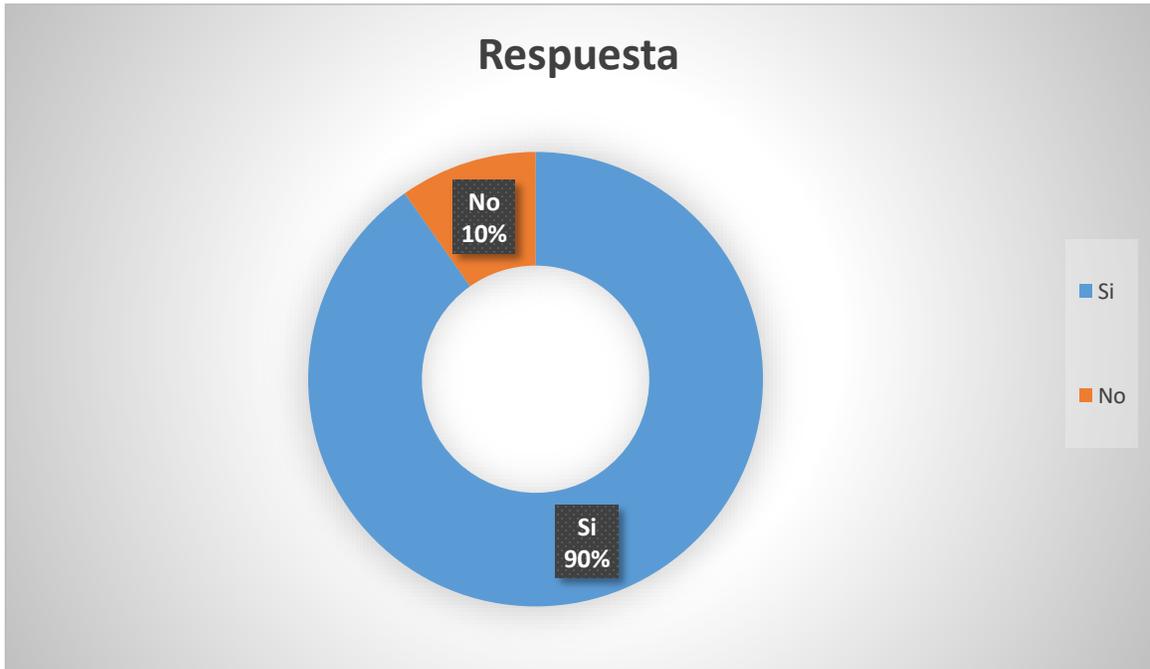


Fuente: Investigación de campo (2020)

Según los datos obtenidos se observa que las empresas comercializadoras de electrodomésticos efectúa inventarios constantemente ya que cuentan con procesos automatizados que generan información en tiempo real desarrollando un alto nivel de confiabilidad y sincronía entre las áreas involucradas, ayudando a mantener los niveles de inventarios óptimos.

Grafica No. 12

Cadena de suministros - ¿En la cadena de suministros se observa una estructura de gobierno o gestión clara?

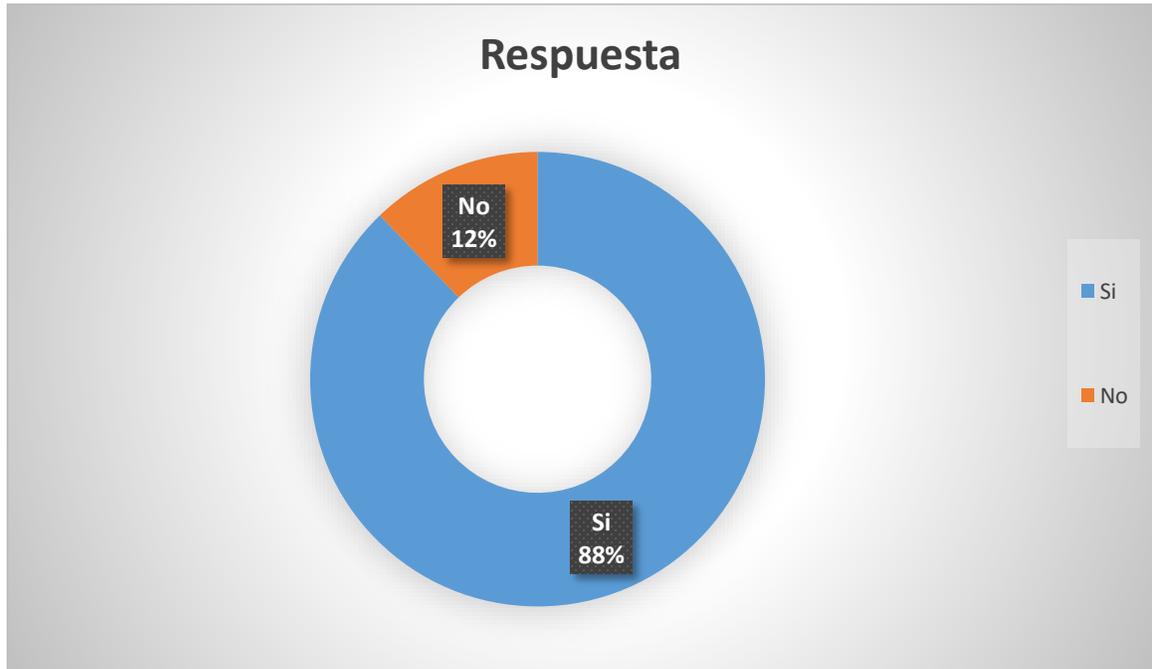


Fuente: Investigación de campo (2020)

Según los datos obtenidos se observa que las empresas comercializadoras de electrodomésticos cuentan con una gestión de gobierno clara, en relación a la cadena de suministros ya que todos los involucrados tienen directrices que les permiten trabajar de una manera fluida.

Grafica No. 13

Cadena de suministros - ¿La empresa cuenta con una cadena de suministros estructurada que incluya el suministro, transporte e información?

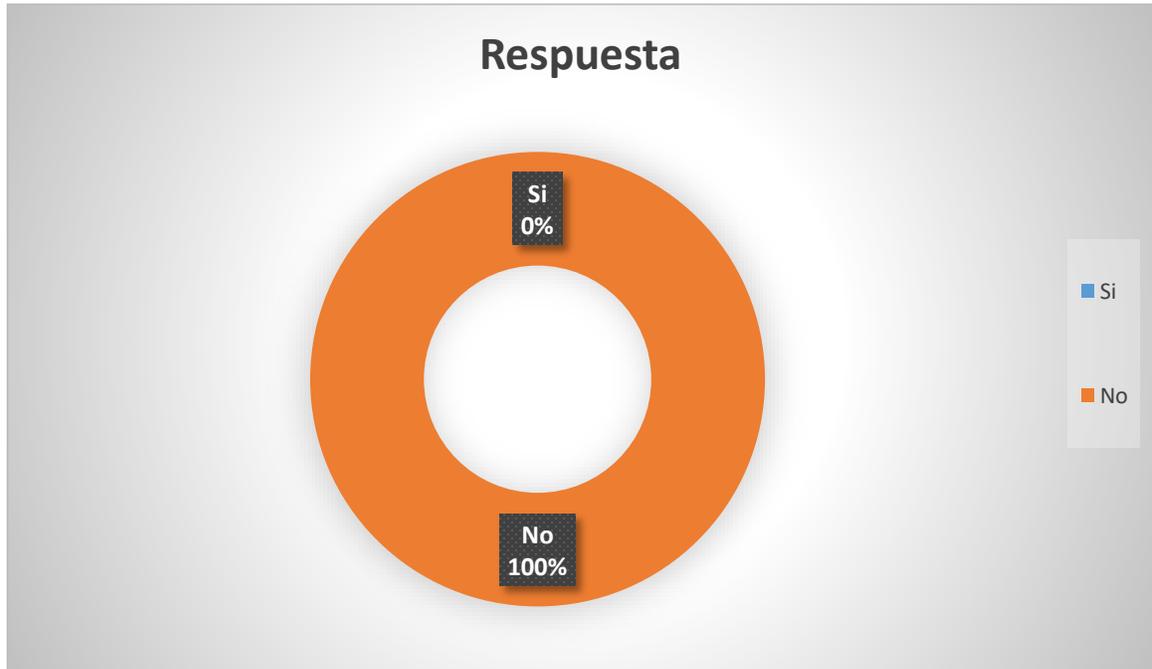


Fuente: Investigación de campo (2020)

Según los datos obtenidos se observa que las empresas comercializadoras de electrodomésticos cuenta con una estructura que brinda una mejor programación en cuanto a suministros y transporte se refiere, ambos se complementan generando una información fluida que permite programaciones eficientes que generan reducción de costos.

Grafica No. 14

Cadena de suministros - ¿La cadena de suministros que posee la empresa es de integración vertical? (no es vertical cuando se cuenta con proveedores, transportes, bodegas, externos).

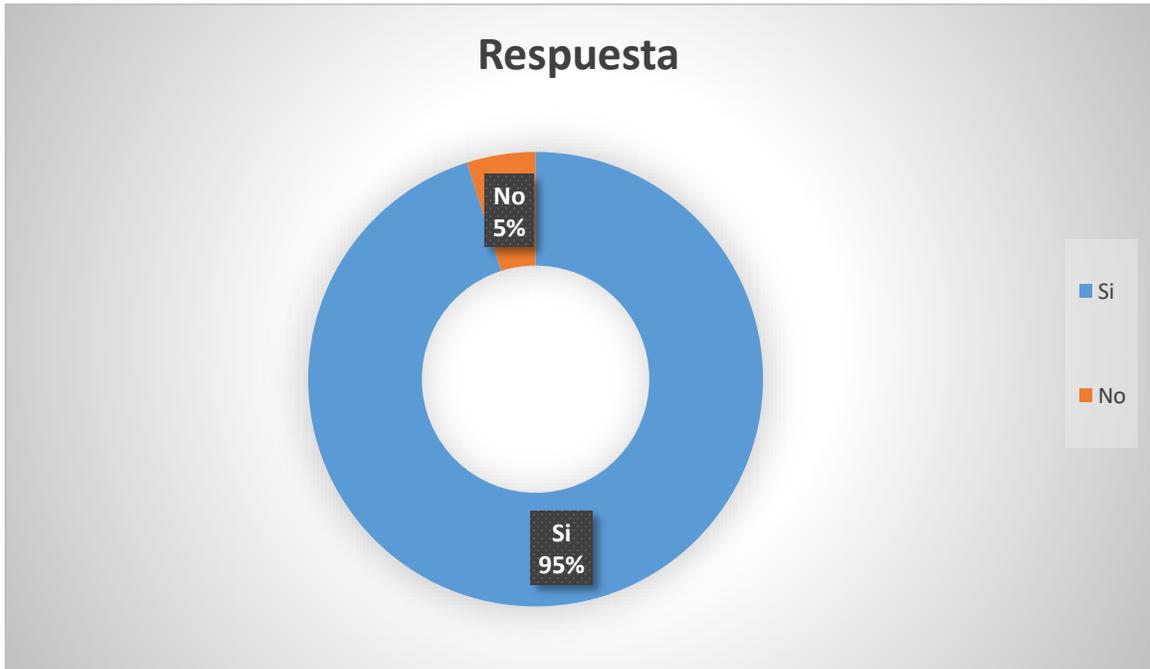


Fuente: Investigación de campo (2020)

Según los datos obtenidos se observa que las empresas comercializadoras de electrodomésticos utilizan una cadena no vertical, ya que cuentan con proveedores, bodegas y transporte externos, esto con el fin de reducir costos por medio del outsourcing, que les permite obtener los mejores servicios a un menor costo.

Grafica No. 15

Cadena de suministros - ¿Se cuenta con contratos que garanticen el compromiso de las instituciones que conforman la cadena de suministros?



Fuente: Investigación de campo (2020)

Según los datos obtenidos se observa que las empresas comercializadoras de electrodomésticos cuenta con contratos que respaldan la funcionalidad de la organizaciones, garantizando que la continuidad de la cadena de suministros.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

Adolfo Joseph Carreño Solis, aporta la definición de logística promulgada por el Consejo de Dirección Logística (CLM en sus siglas en inglés) que dice:

La logística es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de bienes y servicios, así como de la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes. (2017)

En relación a ello, al realizar la presente investigación, se pudo determinar que en las empresas comercializadoras de electrodomésticos efectivamente utilizan los procesos de logística para el desempeño de sus actividades. También se detectó que en unas áreas se necesitan mejoras para evitar las sobrecargas, cuellos de botella y duplicidad de tareas, que tienen como consecuencia el incremento de costos y la insatisfacción de todos los involucrados en la cadena de suministros. Esto genera inconformidad en los clientes ya que alguno de estos puntos ocasiona deficiencias que afectan a los mismos.

El uso adecuado de la logística crea valor, según Ronald H. Ballou (2004): “La logística gira en torno a crear valor: valor para los clientes y proveedores de la empresa, y valor para los accionistas de la empresa” (p. 13). El valor se enfoca en relación a tiempo y lugar. En tiempo se refiere en entrega de productos en el tiempo que el cliente lo necesita y en lugar, se refiere en donde el cliente lo necesita. Por eso es importante el mejoramiento de la logística en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, para generar ese valor que todos necesitan y de esta manera obtener más participación en el mercado y por ende beneficios económicos para la empresa.

Ronald H. Ballou (2004) afirma: “una buena dirección de la cadena de suministros puede no solo reducir costos, sino también generar ventas” (p. 17). La logística y la cadena de suministros van tomados de la mano y deben ser tomados en cuenta en cualquier estrategia de reducción de costos.

El aplicar una logística deficiente, esta puede generar que áreas como el marketing y producción se vean afectados en tiempo y lugar, creando costos que no están contemplados en los departamentos antes mencionados. La logística en este caso abordaría el área de transporte, almacenaje y procesos en relación a producción y marketing.

Para mostrar que tan importante es la logística en un organización y del porque deben presta atención a la misma se muestra la relación entre estos departamentos, sabemos que sin ventas no hay utilidades y sin producción no hay que vender, muchas organizaciones se enfocan en estas dos áreas como lo más importante y las demás áreas se trabajan como áreas de apoyo. Pero la logística genera el soporte necesario para que estas áreas se ejecuten óptimamente.

Ronald H. Ballou (2004) Plasma la interacción e importancia de la logística con los departamentos de marketing y producción. Donde la producción se encarga del programa de producción y la logística mediante sus funciones determina como programar la producción. En Marketing la logística ayuda a determina la fijación de precios. Estos son unas de las interfaces que estos tres departamentos realizan al interactuar.

En las empresas comercializadoras de electrodomésticos, se logró observar que las actividades de logística y las interfaces de estos departamentos, se ejecutan, por lo que se hizo preciso mencionar la relación y la importancia en la ejecución de reducción de costos que conlleva una logística efectiva.

Dando continuidad al tema de la importancia de la logística en el marketing, Kotler, Philip y Gary Armstrong, afirman:

Las empresas deben decidir sobre la mejor manera de almacenar, manejar y transportar sus productos y servicios de manera que estén disponibles para los clientes en los surtidos correctos, y en el momento y el lugar apropiados. La eficacia de la logística tiene un impacto importante tanto en la satisfacción del cliente como en los costos de la empresa. (2013, p.310).

En relación con los resultados obtenidos se pudo observar que las empresas comercializadoras de electrodomésticos, tienen presente la importancia de la logística en la distribución interna y externa de sus productos, además Kotler refuerza que la logística es importante para la reducción de costos en las compañías.

Kotler, Philip y Gary Armstrong, declaran:

La logística de marketing, también llamada distribución física, implica la planificación, la implementación, y el controlar el flujo físico de bienes, servicios, e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo para satisfacer los requerimientos del cliente con una utilidad. En resumen, se trata de llevar el producto adecuado al cliente apropiado en el lugar correcto y en el momento propicio. (2013, p.310).

En el trabajo de investigación efectuado, se logró determinar que las empresas comercializadoras de electrodomésticos, cuentan con distribución física ya que cuenta con procesos de planeación e implementación que les permite controlar el flujo de sus productos. Además cuenta con una información fluida que les permite tener información desde el punto de origen de sus productos hasta colocarlos en las manos de sus clientes, al realizar estas tareas de una manera eficiente se logra tener un impacto en los costos haciendo rentables sus procesos.

La logística no se trata nada más de administrar bodegas y transportar productos, es la manera de hacer eficiente todos los procesos generando valor y en el marketing implica según Kotler, Philip y Gary Armstrong.

La logística de marketing implica no solo la distribución de salida (mover los productos desde la fábrica a los revendedores y en última instancia a los clientes), sino también la distribución de entrada (el movimiento de productos y materiales desde los proveedores a la fábrica), y la distribución inversa (reutilización, reciclado, remodelación o disposición de productos rotos, no deseados o de exceso que son devueltos por los consumidores o distribuidores). Es decir, se trata de toda la gestión de la cadena de suministros. (2013, p.310).

Se logró determinar que la cadena de suministros en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, es de suma importancia. Ya que se maneja la distribución de salida como la de entrada y distribución a la inversa. Según la herramienta implementada a los sujetos de investigación. Aun contando con una cadena de suministros no vertical, cuentan con un flujo idóneo en las distintas distribuciones.

Al ejecutar bien la logística, se crea una ventaja competitiva al ofrecer a los clientes mejor servicio y precios más bajos, sin perder el objetivo que es maximizar utilidades, no las ventas. Ya que de nada sirve tener muchas ventas que generan poca utilidad y que desgaste la compañía en relación al factor humano y de ingeniería. Es por eso que Kotler, Philip y Gary Armstrong (2013) afirma: “El objetivo de la logística de marketing debe ser proporcionar un nivel meta de servicio al cliente al menor costo” (p. 311).

Las empresas comercializadoras de electrodomésticos, según la investigación se logró determinar que con sus procesos automatizados logran reducir los costos, logrando ofrecer el servicio meta a sus clientes, aunque se puede mejorar aún más, reduciendo las duplicidades de tareas que algunos departamentos realizan. El estudio del mercado es importante para determinar las estrategias a implementar en la logística ya que esta ayuda a determinar la

importancia de los servicios de distribución para los clientes, de esta manera se puede establecer los niveles de servicio por segmento ayudando a reducir costos.

Kotler, Philip y Gary Armstrong (2013) Sostienen que la logística ha ayudado a reducir considerablemente los costos en las empresas al reducir los costos de inventario y otros costos relacionados mediante un sistema de logística llamado justo a tiempo. Con este sistema las empresas mantienen pequeños inventarios de componentes o productos, a menudo únicamente lo suficiente para unos cuantos días de operaciones.

En la investigación realizada se detectó que las empresas comercializadoras de electrodomésticos, no cuentan con el sistema de logística justo a tiempo, debido a que almacenan demasiado inventario y hacen que los costos se eleven en relación a almacenaje corriendo el riesgo que los productos se pierdan por obsolescencia debido a que los electrodomésticos son una línea que constantemente se moderniza y en poco tiempo pierde su valor.

Kotler, Philip y Gary Armstrong, Afirman:

Gestión de logística integrada. Este concepto reconoce que proporcionar el mejor servicio al cliente y recortar los costos de distribución requieren de trabajo en equipo, tanto dentro de la empresa como entre todas las organizaciones del canal de marketing. Adentro; varios departamentos de la empresa deben colaborar estrechamente para maximizar el rendimiento de su propia logística. Afuera, la empresa debe integrar su sistema de logística con los de sus proveedores y clientes para maximizar el rendimiento de toda la red de distribución. (2013, p.314).

Según la investigación se logró determinar que las empresas comercializadoras de electrodomésticos utilizan la administración de logística integrada, ya que en su cadena de suministros trabajan en equipo, generando el máximo desempeño en todo el sistema de

distribución, esto debido a que cuentan con un outsourcing de alta calidad que les permite obtener compromiso, garantía e integración con las empresa.

3.2 Hallazgos y análisis general

Esta investigación tuvo como objetivo analizar si la logística es una herramienta que pueda reducir los costos en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula, mediante la investigación de campo se logó concluir que la logística si es una herramienta que permite la reducción de costos, sin embargo, es necesario reforzar en unas áreas dentro de los procesos y estrategias.

Con base a ello se presentan los resultados que se obtuvieron de la herramienta aplicada, y el análisis de los mismos en contraste a los puntos antes manifestados en relación a la aplicación de la logística.

De acuerdo a los resultados de la gráfica número uno, las empresas comercializadoras de electrodomésticos, ejercen sus labores y procesos automatizados utilizando sistemas operativos que le permiten generar información en tiempo real para todos los departamentos involucrados en las operaciones, permitiendo una atención optima al cliente, generando rapidez desde la venta del producto hasta la entrega en el lugar solicitado por el cliente. Así mismo genera información para los departamentos financieros, operativos, logística y marketing, que les permiten abordar el reabastecimiento y la implementación de estrategias de ventas. Los departamentos en donde no hay procesos automatizados, no implica que estén haciendo su tarea de una manera no adecuada, sino que se hacen según las directrices de procesos establecidos y los controles e informes se hacen en documentos que posteriormente son revisados y archivados. El área de trabajo es en campo como los pilotos repartidores y operativos varios.

De acuerdo a los resultados de la gráfica número dos, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, existen actividades que se duplican, pero son parte de un proceso de

audición que cruzar información de dos departamentos, esto permite que el mismo proceso se auto evalúe permitiendo hacer una audición automática sin necesidad de externos o contratación de personal extra para realizar esta tarea. Esta información llega a los gerentes de tienda que son los que hacen la evaluación en un corto tiempo.

De acuerdo a los resultados de la gráfica número tres, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, existen pocos procesos que generan cuellos de botella, la mayoría de los procesos están diseñados para generar valor, esto referente al tiempo y lugar, dándoles un valor a los clientes, proveedores y accionistas. Gracias a los procesos automatizados la entrega de los productos se hace en el tiempo que el cliente lo necesita y en el lugar donde los solicite, generando en el cliente una experiencia de satisfacción en su compra y sea fiel a la empresa para sus próximas compras. Esto genera a la empresa comercializadora de electrodomésticos afianzarse en el mercado y obtiene la mejor publicidad que es la de un cliente satisfecho.

En las empresas comercializadoras de electrodomésticos se evalúan periódicamente los procesos, esto de acuerdo a los resultados de la gráfica número cuatro, al momento de aplicar el instrumento se logró determinar que en efecto los procesos son evaluados con el fin de determinar si existe alguno que esté dando problemas en la cadena de suministros y atención al cliente y poder hacer las enmiendas correspondientes para garantizar la funcionalidad optima, para maximizar el rendimiento de todos los colaboradores de la empresa.

De acuerdo a los resultados de la gráfica número cinco, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, todos los departamentos trabajan baso su propios procesos con el fin de cumplir los objetivos de cada uno, pero aun teniendo los procesos separados trabajan bajo la administración de logística integrada, para lograr el máximo desempeño en todo el sistema de distribución y atención al cliente. El que los procesos sean distribuidos por departamentos facilita la evaluación de los mismos y permite hacer correcciones individuales sin dañar los procesos de toda la organización garantizando la fluidez y operatividad.

Los procesos de logística en esta organización son utilizados de una manera eficiente, logrando con esto la reducción de costos al generar una fluidez desde la distribución de salida, distribución de entrada como también la distribución a la inversa. Como organización lo que se pretende es tener la mayor utilidad posible pero para sostener esa utilidad en cada periodo, las organizaciones trabajan bajo la administración integrada como se ha mencionado anteriormente, esto debido a que cuenta con proveedores y outsourcing. De esta manera garantiza que todos los involucrados en las operaciones den su máximo desempeño y así lograr los objetivos organizacionales.

De acuerdo a los resultados de la gráfica número seis, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, respetan los presupuestos establecidos en las áreas donde el presupuesto es mayor, las áreas que no respetan el presupuesto son las áreas operativas de pocos recursos que no utilizan el presupuesto completamente para el transporte sino es un fondo que tiene para solventar todos los gastos que se tengan. En las áreas de gerencia, bodega, y administración si se respetan el presupuesto asignado al transporte, porque tienen presente la importancia del mismo en el rol de suministro.

Las empresas comercializadoras de electrodomésticos en cuanto a áreas operacionales se refiere como distribución y colocación si maximizan el espacio para el mayor traslado de mercadería, esto de acuerdo a los resultados de la gráfica número siete. Existe un control de pedidos y envíos que se programan desde un día antes para optimizar tiempo y espacio. Esto hace eficiente la logística del transporte.

De acuerdo a los resultados de la gráfica número ocho, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, realiza con eficacia la logística del transporte, se genera un despacho con todos los datos del cliente, bodega, direcciones y contactos. A estos despachos se adiciona una ruta específica que ayuda a realizar la labor del transporte de una manera eficiente en tiempo y distancia, ahorrado costos en sueldos extras y combustible.

De acuerdo a los resultados de la gráfica número nueve, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, si se programa todo el traslado de mercadería que sea posible, en las rutas específicas que se elaboran, se programa con los distribuidores, bodegas y clientes, toda mercadería que deseen enviar en el retorno de las unidades a las bodegas de la empresa, en esta parte también la empresa programa las devoluciones hacia proveedores, garantizando así la maximización del transportes.

De acuerdo a los resultados de la gráfica número diez, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, cuenta con un diseño idóneo que ayuda a que la logística sea eficiente mediante la implementación de la administración de logística integrada. Como se mencionó anteriormente esta administración hacer que todos los proveedores, productores, bodegas y outsourcing se desempeñen de la mejor manera y así contribuyen a la eficacia del transporte.

La gestión del transporte es uno de los puntos claves en la logística y las empresas comercializadoras de electrodomésticos, han creado bases sólidas que ayudan a que el transporte genere valor y reducción de costos.

De acuerdo a los resultados de la gráfica número once, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, con los procesos automatizados que cuenta, garantizan tener en tiempo real los inventarios. Esto permite que las áreas de marketing y producción programen sus tareas y establezcan estrategias para realizar un buen desempeño que les garantice la reducción de costos.

La cadena de suministro en las empresas comercializadoras de electrodomésticos cuenta con una gestión de gobierno clara, los procesos y gestiones administrativas están diseñadas para que la cadena de suministros pueda ser fluida sin burocracia, esto de acuerdo con los resultados de la gráfica número doce.

De acuerdo a los resultados de la gráfica número trece, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, en lo que se refiere a los temas medulares la cadena de suministros está

bien estructurada, el porcentaje que muestra no tener una estructura eficaz, son en las áreas de administración específicamente en la compra de insumos de oficina y áreas operativas menores específicamente en la compra de productos de limpieza. Pero en el giro en el que se dedica la organización cuenta con una cadena de suministros estructurada que genera valor, mismo que le ayuda a obtener utilidades.

La cadena de suministros que poseen las empresas comercializadoras de electrodomésticos, no es vertical eso quiere decir que utiliza proveedores, transporte y bodegas externas mediante el outsourcing, de acuerdo a los resultados de la gráfica número catorce, pero esta es una estrategia que la empresa implementa para reducir los costos. Esta estrategia tiene una estructura que garantiza el compromiso de las partes, para dar lo máximo en su desempeño.

De acuerdo a los resultados de la gráfica número quince, en las empresas comercializadoras de electrodomésticos, cuenta con contratos que garantice el compromiso de las instituciones que se contratan como outsourcing. Estos contratos están diseñados para que ambas empresas tengan la garantía de un buen servicio y trabajo, esto permite que ambas partes puedan invertir en mejorar para garantizar el máximo desempeño.

La cadena de suministros en las empresas comercializadoras de electrodomésticos ayuda a alcanzar los objetivos de la organización porque cuenta con una estructura sólida que está respaldada por los contratos y compromisos éticos de todas las partes involucradas.

3.3 Conclusiones

- Se identificó que la logística es una herramienta que puede reducir los costos en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula, en consecuencia se logró determinar que la logística es medular en la función óptima de una empresa y sobre todo en la reducción de costos por ser determinante en las operaciones y marketing para la buena toma de decisiones.
- Los procesos examinados determinan que los costos giran alrededor de la logística ya que estos pueden determinar la reducción o incremento de los mismos, porque los departamentos que tienen relación con la logística, dependen de ella para el buen desempeño y reducción de costos en sus operaciones.
- La gestión de transporte es importante en cuanto a la reducción de costos, porque permite manejar los tiempos haciendo eficiente la operatividad. En la producción, almacenaje y distribución la gestión de transporte permite reducir costos mediante la logística eficiente.
- La cadena de suministros de las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula, permiten una óptima funcionalidad, debido a que utilizan la logística integrada, alcanzando que sus colaboradores internos y externos se desempeñen al máxima, permitiendo que la reducción de costos sea eficiente.

Referencias

4.1 Bibliográfica

1. Adolfo Joseph Carreño Solís (2017) Cadena de suministros y logística. Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial.
2. Ballou, Ronald H. (2004) Logística. Administración de la cadena de suministros (5ª. ed.) México. Pearson Educación.
3. Fidas G. Arias (2012). Introducción a la metodología científica: El proyecto de investigación, 6ta Edición.
4. Kotler, Philip y Gary Armstrong (2013) Fundamentos de Marketing. (11ª. ed.) México. Pearson Educación.
5. Schroeder R., Meyer S y Rungtusanatham M. (2011) Administración de Operaciones. Conceptos y casos contemporáneos (5ª. ed.) México. McGraw-Hill

Anexos

Anexo No. 1

Modelo teórico adoptado.

Según Schroeder R., Meyer S y Rungtusanatham M. (2011) las funciones de la logística

Son básicas para el desempeño eficaz y efectivo de las cadenas de suministros; coordinan y colaboran con la función de operaciones dentro de las empresas para entregar productos y servicios a los clientes a la vez que se satisfacen los objetivos de costos, calidad, entrega y flexibilidad (p.215).

Después de una realizar una observación a las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula se detectaron los siguientes síntomas, causas y posibles efectos. Que dan origen a los objetivos de esta investigación.

Síntomas	Causas	Efectos
Conflictos	Procesos obsoletos	Reclamos de clientes
Insatisfacción	Problemas de transporte	Baja en ventas
Altos Costos	Cadena de suministros deficientes	Cierre del negocio

Fuente: Morales (2019)



Anexo No. 2

Universidad Panamericana
 Facultad de Ciencias Económicas sede Zacapa
 Licenciatura en Administración de Empresas

Cuestionario estructurado dirigido a empleados de las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula.

Objetivo: Recolectar información para analizar si la logística es una herramienta que pueda reducir los costos en las empresas comercializadoras de electrodomésticos en Zacapa y Chiquimula.

Instrucciones: Se presenta una serie de preguntas que deberá responder según su percepción, marcando con una X en la casilla de la respuesta de su elección. La información recabada se utilizará en un proceso de investigación, el cual busca saber si la logística es una herramienta que pueda reducir los costos. Los datos de este cuestionario serán manejados confidencialmente.

Datos Generales

			F	M		Primaria	Básico	Diversificado	Superior
Edad		Genero			Nivel académico				

Cargo que ocupa			
Jefe de tienda		Bodeguero	
Auxiliar de tienda		Operativo varios	
Cajeros de tienda		Piloto repartidor	
Vendedores		Cobrador	

No.	Pregunta	Si	No
Procesos de Logística			
1	¿Los procesos que utiliza, están automatizados?		
2	¿A causa de los procesos existentes, hay actividades que se duplican?		
3	¿En los procesos que utiliza existen cuellos de botella?		
4	¿Evalúan periódicamente los procesos utilizados en su área de trabajo?		
5	¿Los intereses de cada departamento se trabajan por separado en cuanto a procesos se refiere?		
Gestión de transporte			
6	¿Respeta el presupuesto asignado al transporte de mercaderías y/o documentos administrativos?		
7	¿Al utilizar el transporte para el traslado de mercadería, maximiza el espacio para el mayor traslado?		
8	¿Cuándo se programa el transporte, se tienen claras las direcciones de carga y entrega?		
9	¿En los retornos del transporte, se programa otra mercadería para aprovechar el flete?		
10	¿Las cadenas de suministros (proveedores, productores, bodegas) están diseñadas para que el transporte sea eficiente?		
Cadena de suministros			
11	¿Se maneja niveles de inventario en la empresa?		
12	¿En la cadena de suministros se observa una estructura de gobierno o gestión clara?		
13	¿La empresa cuenta con una cadena de suministros estructurada que incluya el suministro, transporte e información?		
14	¿La cadena de suministros que posee la empresa es de integración vertical? (no es vertical cuando se cuenta con proveedores, transportes, bodegas, externos).		
15	¿Se cuenta con contratos que garanticen el compromiso de las instituciones que conforman la cadena de suministros?		
Observaciones			

¡Se agradece su colaboración! Su aporte es muy importante para esta investigación.