

**Plan operativo logístico y su impacto en el almacenamiento en la empresa  
"Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico", Santo Domingo, 2025**

**Logistics Operational Plan and its impact on storage in the company "Electro  
Center Distribution de Material Electric", Santo Domingo, 2025**

**Plano operacional logístico e seu impacto na armazenagem na empresa  
"Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico", Santo Domingo, 2025**

Naydeline Mabel Moreira Macias<sup>1</sup>  
Instituto Superior Tecnológico Tsáchilas  
[naydelinemoreiramacias@tsachila.edu.ec](mailto:naydelinemoreiramacias@tsachila.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0001-9847-8795>



Francisco Javier Santamaria Granda<sup>2</sup>  
Instituto Superior Tecnológico Tsáchilas  
[franciscosantamaria@tsachila.edu.ec](mailto:franciscosantamaria@tsachila.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0003-1504-2820>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE2/1048>

**Como citar:**

*Moreira, N. & Santamaria. F. (2025). Plan Operativo Logístico y su impacto en el almacenamiento en la empresa "Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico", Santo Domingo, 2025. Código Científico Revista de Investigación, 6(E2), 567-592.*

**Recibido:** 04/07/2025

**Aceptado:** 01/08/2025

**Publicado:** 30/09/2025

## Resumen

El presente trabajo de investigación analiza cómo influye un plan operativo logístico en la optimización del proceso de almacenamiento de la empresa “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico” en Santo Domingo durante el año 2025, misma que es dedicada a la venta de materiales eléctricos de media y baja tensión. Para ello la metodología que se utilizó fue de carácter mixto cualitativa - cuantitativa con nivel exploratorio y descriptivo, utilizando las técnicas como la observación, la entrevista y encuestas dirigidas a 16 personas de la empresa. Con base a los principales resultados obtenidos se identificó algunos factores que afectan los procesos logísticos como ineficiencias dentro del proceso de almacenamiento de la empresa, ausencia formalizada de un plan operativo logístico, la falta de capacitaciones frecuentes al personal, el uso y conocimiento limitado de los sistemas tecnológicos, la descoordinación entre las diferentes áreas departamentales, desorganización en bodega, por lo que a partir de estos hallazgos se diseñó una propuesta de mejora integrada por siete proyectos estratégicos fomentados en él; diseño e implementación de un Plan Operativo Logístico formal y estandarizado, fortalecimiento del sistema de gestión logística (WMS), capacitaciones frecuentes al personal de logística, reestructuración del espacio físico y organizativa del almacén, establecimiento de protocolos de control y verificación, mejora de la comunicación interdepartamental y evaluación continua del desempeño. Se concluyó que su aplicación permitirá la optimización en los procesos de almacenamiento y fortalecerá la sostenibilidad financiera de la empresa.

**Palabras clave:** Plan operativo logístico, almacenamiento, gestión operativa logística.

## Abstract

This research work analyzes how a logistic operational plan influences the optimization of the storage process of the company “Electro Center Distribution de Material Electric” in Santo Domingo during the year 2025, which is dedicated to the sale of electrical materials of medium and low voltage. For this purpose, the methodology used was of a mixed qualitative-quantitative nature with an exploratory and descriptive level, using techniques such as observation, interview and surveys directed to 16 people of the company. Based on the main results obtained, some factors that affect the logistic processes were identified, such as inefficiencies within the storage process of the company, the formalized absence of a logistic operative plan, the lack of frequent trainings to the personnel, the use and limited knowledge of the technological systems, the lack of coordination between the different departmental areas, disorganization in the warehouse, so that from these findings an improvement proposal was designed, integrated by six strategic projects promoted in it; design and implementation of a formal and standardized Logistics Operating Plan, strengthening of the logistics management system (WMS), frequent training of logistics personnel, restructuring of the physical and organizational space of the warehouse, establishment of control and verification protocols, improvement of interdepartmental communication and continuous performance evaluation. It was concluded that its application will optimize the warehouse processes and strengthen the company's financial sustainability.

**Keywords:** Logistics operational plan, warehousing, logistics operational management

## Resumo

Cette recherche analyse l'impact d'un plan opérationnel logistique sur l'optimisation du processus de stockage de l'entreprise « Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico » de Saint-Domingue en 2025, spécialisée dans la vente de matériel électrique moyenne et basse tension. La méthodologie utilisée était une approche mixte qualitative-quantitative, à la fois exploratoire et descriptive, utilisant des techniques telles que l'observation, des entretiens et des enquêtes auprès de 16 personnes de l'entreprise. Les principaux résultats obtenus ont permis d'identifier certains facteurs affectant les processus logistiques, tels que les inefficacités du processus de stockage, l'absence formelle de plan opérationnel logistique, le manque de formation régulière du personnel, l'utilisation et la connaissance limitées des systèmes technologiques, le manque de coordination entre les différents services et la désorganisation de l'entrepôt. Sur la base de ces résultats, une proposition d'amélioration a été élaborée, composée de sept projets stratégiques mis en œuvre. Conception et mise en œuvre d'un plan opérationnel logistique formel et standardisé, renforcement du système de gestion logistique (WMS), formation régulière du personnel logistique, restructuration de l'espace physique et organisationnel de l'entrepôt, établissement de protocoles de contrôle et de vérification, amélioration de la communication interservices et évaluation continue des performances. Sa mise en œuvre permettra d'optimiser les processus d'entreposage et de renforcer la viabilité financière de l'entreprise.

**Palavras-chave:** Plan opérationnel logistique, stockage, gestion opérationnelle logistique.

## Introducción

El plan operativo logístico son un conjunto de actividades para una adecuada administración u organización en una empresa, por lo que se encarga de la gestión, planificación, y distribución para satisfacer las necesidades del cliente. En cuanto al área de almacenamiento un plan operativo ayuda a llevar un control de los procesos desde el inicio hasta el final de su elaboración, disminuyendo así riesgos en las entregas del producto. Por lo tanto, una adecuada planificación en las actividades propicia que las empresas satisfagan las necesidades a sus clientes a gran cabalidad (López, 2017).

La presente investigación se centra en analizar el plan operativo logístico y su impacto en el almacenamiento en la empresa “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”, ubicada en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, parroquia Río Verde, Av. Abraham Calazacón, y, Santo Domingo 230105. El presente análisis se realiza debido a las problemáticas identificadas

en el área de almacenamiento. La empresa Electro Center inicio en el año 2010 en el mundo de la comercialización, desde ahí ha tenido un crecimiento significativo posicionándose como una de las mejores a nivel nacional, pese a los desafíos que enfrenta a logrado mantenerse hasta el momento.

Es por ello que, el trabajo de Integración Curricular se encuentra estructurado en varias secciones para obtener una comprensión más profunda del tema. En la Introducción se detalla un resumen con el propósito del estudio, en la Contextualización de la Realidad se describe las problemáticas que enfrenta la empresa, seguido de los Objetivos General y Específico. Así mismo la Justificación destaca la importancia del estudio teórico práctico, los Antecedentes investigativos que mediante trabajos previos permiten un análisis más profundo, el Marco Teórico con bases conceptuales sólidas para sustentar la investigación, la Metodología detallada con las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los resultados y discusión que presentan los hallazgos del estudio y para finalizar las Conclusiones que dan respuesta a los objetivos de la investigación.

### **Metodología**

La modalidad de la investigación fue de carácter mixta (cualitativa y cuantitativa). Esta combinación facilita una comprensión más amplia y profunda del evento observado, ya que se recopiló información cuantitativa, cuentas exhaustivas del entorno y los puntos de vista de los participantes.

Con el enfoque cuantitativo la información fue recolectada, analizada e interpretada en términos estadísticos puesto que también se adaptó a las necesidades de la investigación planteada. Por otro lado, en el enfoque cualitativo se utilizó la recolección de datos sin medición numérica y se interpretó mediante las descripciones y las observaciones de los resultados obtenidos.

### Alcance de la investigación

El nivel investigativo que se aplico es el exploratorio, que se caracteriza por efectuarlos para examinar un tema o problema poco estudiado o que no ha sido abordado antes.

El nivel investigativo que se aplico fue el descriptivo, que consiste en describir situaciones y eventos, es decir como es, y se manifiesta un fenómeno y las cualidades importantes de personas, grupos, comunidades u otro fenómeno.

### Contexto de la investigación

La investigación se la realizo en la empresa “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”, con su Representante Legal, Edison Geovanny Chamba Pérez RUC: 1723057442001, dedicada a las ventas al por mayor y menor, tienda de iluminación y asesoría en proyectos eléctricos, esta empresa se encuentra ubicada en la ciudad de Santo Domingo, parroquia Río Verde, Av. Abraham Calazacón, y, Santo Domingo 230105, Ecuador.

### Población

Se consideró la población de la empresa “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”, ubicada en la ciudad de Santo Domingo, con el fin de desarrollar la investigación, detallando a continuación la misma:

Tabla 1.  
Distribución de la población

DETALLE	CANTIDAD
Gerente	1
Jefe de compras	1
Jefe de ventas	1
Jefe de bodega	1
Asistentes (publicidad, contabilidad, bodega y cobranza)	11
Supervisor de ventas	1
Caja	2
Atención al cliente	10
Chofer	2
Electricista	1
Total	31

Fuente: Empresa “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”  
Elaboración: Moreira, N

## Muestra

Para este trabajo se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, la cual estará conformada por 16 colaboradores de la empresa “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”. Este tipo de muestra fue seleccionado debido a la facilidad y la disposición de los participantes, lo que favorece la eficiencia en la recolección de información, así mismo los colaboradores seleccionados cuentan con la información directa en los procesos internos de la empresa.

**Tabla 2.**  
Distribución de la muestra

DETALLE	CANTIDAD
Jefe de bodega – Entrevista	1
Jefe de ventas y Jefe de compras - Encuesta	2
Asistentes de bodega, supervisor de ventas, cajeros, y atención al cliente- Encuesta	13
Total	16

Fuente: Empresa “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”

Elaboración: Moreira, N

Los datos presentados en la tabla permitieron un enfoque integral de la realidad de la empresa “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”, la entrevista al jefe de bodega proporciono información relevante de la planificación logística desde la perspectiva del área directiva, mientras que las encuestas aplicadas al jefe de ventas, al jefe de compras, al supervisor de ventas, a los asistentes de bodega y al personal de atención al cliente permitieron una visión operativa del día a día en los procesos logísticas de almacenamiento.

## Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue transaccional o transversal la cual se realizó en un momento determinado, además permitió observar y analizar una o más variables. Mediante este diseño se buscó detallar la situación actual en el momento del estudio y establecer relaciones entre los factores identificados.

## Procedimiento

Para dar cumplimiento a los objetivos planteados en esta investigación se abordaron enfoques teóricos que ayudaron a dar soluciones a las problemáticas encontradas de forma integral, mediante el enfoque mixto, a través de una encuesta orientada al objeto de estudio y observación de forma directa permitió observar los procesos logísticos.

- Análisis del problema y planteamiento de la propuesta basado en la recolección de información en campo junto con los conocimientos adquiridos durante la formación académica.
- Identificación del grupo de estudio en base a la muestra.
- Determinación de métodos y técnicas que se utilizaron en el proceso de investigación.
- Elaboró el marco teórico que fundamenta la investigación incluyendo temas clave y definiciones principales.
- Aplicación de instrumentos con la recolección de datos antes descritos.
- Procesamiento y análisis de datos fueron organizados en tablas, gráficos y tablas para interpretar los resultados.
- Elaboración de conclusiones con base a los resultados obtenidos y objetivos planteados en el proyecto de integración curricular previo a la obtención del título.

## Recolección de datos

Las técnicas para la recolección de datos en esta investigación fueron las siguientes:

- Observación directa
- Encuestas
- Entrevistas

Con el objetivo de obtener información confiable que permita analizar la relación entre la planificación logística y los procesos de almacenamiento.

## Técnicas

### Observación

La técnica de la observación es un método de investigación que sirve para registrar cualquier comportamiento, acción o eventos en su estado natural y además existen dos tipos de observación: no participante (puede ser directa e indirecta) y participante (Medina, et.al, 2023).

Para el desarrollo del trabajo de investigación se aplicó la técnica de la observación; la misma que permitió tener un primer acercamiento a la realidad de cómo se desarrolla el plan operativo logístico en el proceso de almacenamiento de la empresa “Electro Center Distribución de Material Eléctrico”.

### Encuesta

La técnica de la encuesta permite recopilar información de manera eficiente a un gran número de personas, y se la puede realizar en línea, por correo electrónico o personalmente. Además, se lleva a cabo mediante un cuestionario de preguntas que ayudan a obtener información valiosa para la investigación (Medina, et.al, 2023)

Se aplicó la técnica de encuesta a los trabajadores de la empresa “Electro Center Distribución de Material Eléctrico” para recolectar información a través de un cuestionario estructurado con preguntas cerradas centradas en el problema a investigar. La encuesta se llevó a cabo mediante un formulario de Google Forms, que fue enviado por correo electrónico. Los recursos auxiliares que se utilizaron es un celular con grabadora, cámara fotográfica y de video, vehículo, entre otros.

### Entrevista

La técnica de la entrevista es la interacción entre dos personas “entrevistador” y “entrevistado” cercanas al objeto de estudio ya que de esta manera se obtendrá información



relevante para la investigación, es así que la entrevista puede ser estructurada, no estructurada y semiestructurada (Medina, et.al, 2023).

Por esta razón, se aplicó la técnica de entrevista al jefe de bodega de la empresa “Electro Center Distribución de Material Eléctrico” para recolectar información precisa desde la perspectiva directiva, enfocándose en el plan operativo logístico en el área de almacenamiento.

## **Instrumentos**

### **Ficha de observación**

La ficha de observación es un instrumento que permite registrar o recolectar datos de forma sistemática, además, esta ficha ayuda a documentar comportamientos, interacciones y eventos en un entorno real, logrando así que la información recabada sea precisa y organizada (algor cards, 2025).

Por lo tanto, en esta investigación se empleó una ficha de observación, elaborada en un formulario de Excel o Google Forms, para analizar los procesos logísticos en el área de almacenamiento dentro de la empresa “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”. Esta ficha ayudó a tener una visión más real y detallada del funcionamiento de los procesos.

### **Cuestionario para Encuesta**

El cuestionario para encuesta es un instrumento que contiene preguntas cerradas o abiertas y sirve para recopilar datos u opiniones de las personas con la finalidad de responder a la pregunta de investigación, es por ello que el cuestionario debe utilizarse de manera responsable para obtener resultados fiables y precisos (Medina, et.al, 2023).

Por consiguiente, el cuestionario constó de preguntas cerradas la cual fue aplicado a 16 trabajadores de diferentes áreas de los procesos logísticos de almacenamiento de la empresa, ya

que mediante sus respuestas se pudo identificar los diversos hallazgos en los niveles de eficacia y problemáticas comunes.

### Ficha de Entrevista

La ficha de entrevista es un instrumento que tiene como objetivo principal recolectar información de la persona entrevistada, y esta puede realizarse de manera manual o a computadora la cual solo tiene acceso a modificar el entrevistador, así mismo las preguntas deben estar sujetas dentro los límites éticos sin ofender a nadie (González, 2020).

En esta investigación se aplicó un cuestionario semiestructurado con preguntas abiertas al jefe de bodega de la empresa “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”, para profundizar en temas clave del objetivo a investigar, el instrumento fue diseñado en formato digital y aplicado de forma presencial o virtual.

### Resultados

#### Ficha de observación

Tabla 3.  
Observación

FICHA DE OBSERVACIÓN			
<b>Lugar:</b>	Santo Domingo de los Tsáchilas		
<b>Empresa:</b>	Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico		
<b>Dirección:</b>	Av. Abraham Calazacon, y, Santo Domingo 230105		
<b>Área observada:</b>	Área de almacenamiento		
<b>Fecha de observación:</b>	11-07-2025		
<b>Responsable:</b>	Naydeline Moreira		
Items	Valoración		Observaciones
	Si	No	
1. ¿La empresa cuenta con un plan operativo logístico?		X	La empresa no cuenta con plan operativo logístico, pero trabajan con una rutina operativa en base a la experiencia.
2. ¿La empresa clasifica los productos según su rotación ABC para una mejor distribución?	X		Se encuentran los productos clasificados según su ABC lo que facilita llevar un control en el inventario y la ubicación de los productos.

3. ¿Existe una buena organización al momento de almacenar los productos?		X	Se observó un espacio un poco desorganizado y existía una falta de estanterías.
4. ¿La empresa tiene un registro de los despachos y devoluciones?	X		Si cuenta con un registro básico.
5. ¿Existe un registro y documentación de los productos?		X	No lleva un control consecutivo en el registro y documentos de los productos almacenados.
6. ¿Se realiza el control de inventarios?	X		Si se realiza un control de los inventarios de forma regular pero son trabajos de la forma tradicional.
7. ¿El personal competente del área es capacitado regularmente en el avance de los sistemas logísticos?	X		Si cuentan con una capacitación técnica, pero esta no es muy frecuente se la realiza cada año.
8. ¿Se verifica y controla los productos antes de ser enviados o entregados?	X		No cuenta con protocolos estandarizados y muchas de las veces despachan sin ser revisado previamente.
9. ¿El personal de las diferentes áreas mantienen una comunicación efectiva y coordinada en los procesos logísticos?		X	Existen deficiencias en la coordinación de las diferentes áreas departamentales.
10. ¿Realiza revisiones o actualizaciones al plan logístico de forma regular?		X	No se hacen revisiones por lo que no hay un plan operativo.

Fuente: "Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico"

Realizado por: Moreira, N

### Análisis de los resultados

La observación directa realizada en la empresa "Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico" permitió identificar y analizar factores clave para los procesos logísticos en el almacenamiento, para ello se pudo evidenciar que, no existe un plan operativo logístico documentado, pero en su lugar siguen una rutina laboral en base a la experiencia. Por lo que, la ausencia de no contar con un plan formalizado podría traer ciertas ineficiencias, limitaciones en la implementación de mejoras en el futuro ya que no se lleva un control estandarizado.

Por otro lado, se pudo identificar que la empresa si realiza una clasificación de rotación ABC de los productos, lo que le ayuda en una mejor distribución de en el almacenamiento y el manejo de inventarios. Así mismo, se evidenciaron ciertas deficiencias en la organización en el área de almacenamiento de los productos, ya que existe una desorganización y estanterías adecuadas para la mercancía, lo que dificulta una correcta visualización al momento de buscarlos.

En cuanto a los registros de despachos y devoluciones de la mercancía la empresa si cuenta, pero de manera física y virtual a través de hojas de cálculo. Seguido de ello se pudo identificar que el personal de la empresa no cuenta de forma recurrente a capacitaciones del manejo y actualizaciones de los sistemas logísticos, lo cual esta debilidad encontrada puede perjudicar el desarrollo técnico de una buena práctica en los procesos logísticos de almacenamiento del equipo de trabajo.

Para finalizar los productos enviados o despachados no tienen un seguimiento con un protocolo estandarizado, además la comunicación entre áreas departamentales no es efectiva ni eficiente, causando dificultades en la coordinación de las planificaciones de los procesos internos y externos de la logística de toda la empresa.

En resumen, la ficha de observación permitió observar las fortalezas y debilidades que presenta la empresa en los procesos logísticos de almacenamiento, por lo que surge la necesidad de actualizar el plan operativo en funcionamiento, capacitar al personal de trabajo, mejorar la comunicación entre las diferentes áreas y estandarizar los procedimientos.

## Encuesta

### Pregunta 1 ¿Conoce usted el plan operativo logístico que aplica la empresa?

Tabla 4.  
Plan Operativo Logístico

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	5	31,25%
No	3	18,75%
Tal vez	8	50,00%
Total	16	100,00%

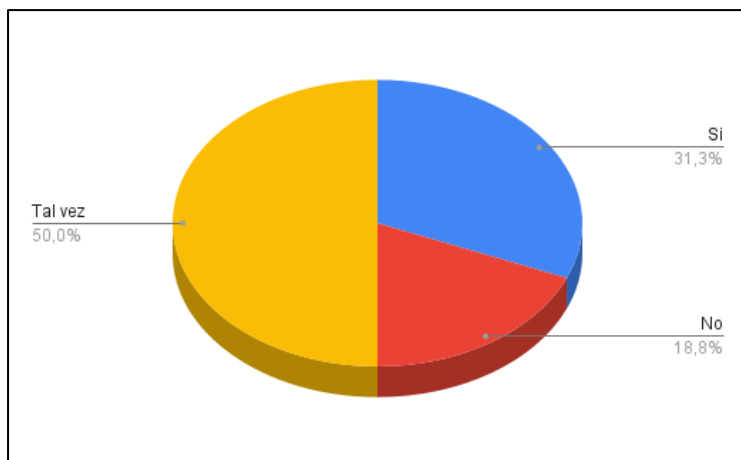


Figura 1. Plan Operativo Logístico  
 Fuente: “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”  
 Elaborado por: Moreira, N

### Análisis e Interpretación

De acuerdo a los encuestados el 31,25% responde que, si tiene conocimiento del plan operativo logístico que aplica la empresa, por otro lado, el 18,75% indica que no conoce y el 50% en cambio tal vez estar al tanto de dicho plan logístico.

Se evidencio que la mayoría de los encuestados no conoce el plan operativo que aplica la empresa, mientras que una mínima parte si tiene conocimiento. Por lo tanto, esta falta de conocimiento de los trabajadores de la empresa indica que no ha sido socializado de forma formal, generando así una limitación en la eficiencia en el cumplimiento de los objetivos.

### Pregunta 2. ¿Considera que el plan operativo logístico facilita su trabajo diario?

Tabla 5.  
 El plan operativo facilita su trabajo.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	56,25%
No	3	18,75%
Tal vez	4	25,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

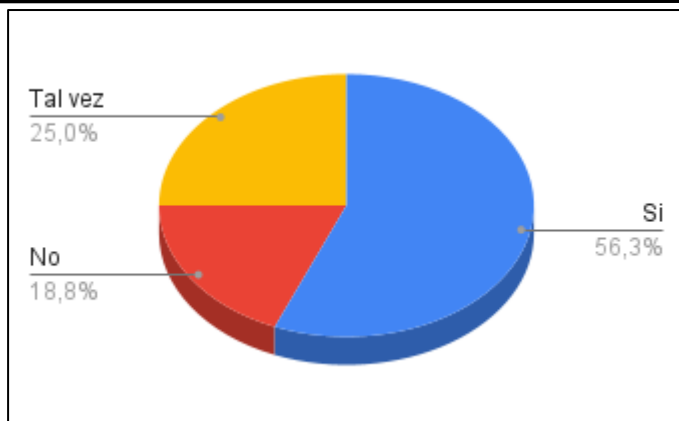


Figura 2. El plan operativo facilita su trabajo.

Fuente: "Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico"

Elaborado por: Moreira, N

### Análisis e Interpretación

Se observa que el 56,25% considera que plan operativo logístico facilita su trabajo, mientras que el 25% indica que tal vez facilitaría el desenvolvimiento de su trabajo y tan solo un 18,75% responde que no ayudaría.

A través del análisis realizado se evidencio que la mayor parte del personal de la empresa reconocen que al tener un plan operativo logístico es más factible para realizar cada una de las actividades en su carga laboral, pero una mínima parte indica que no ayudaría en su trabajo.

### Pregunta 3. ¿Considera que el proceso actual del área de almacenamiento es eficiente?

Tabla 6.

Proceso del área de almacenamiento es eficiente

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
<b>Sí</b>	5	31,25%
<b>No</b>	5	31,25%
<b>Tal vez</b>	6	37,50%
<b>Total</b>	16	100,00%

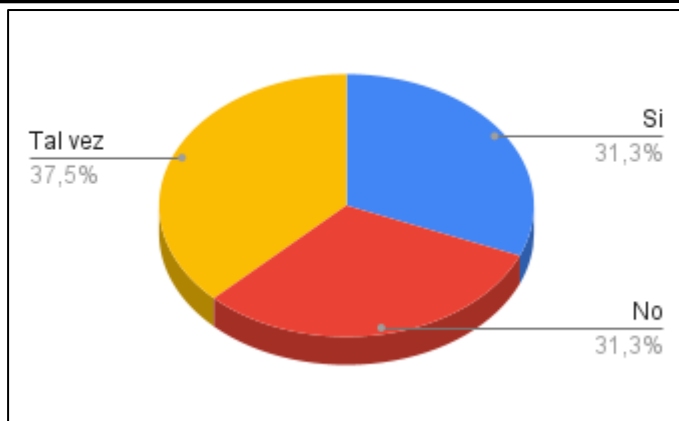


Figura 3. Proceso del área de almacenamiento es eficiente.  
Fuente: "Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico"  
Elaborado por: Moreira, N

### Análisis e Interpretación

Los datos obtenidos de la encuesta determinan que el 31,25% considera que es eficiente, el 31,25% de igual manera considera que no es eficiente, mientras que el 37,50% refleja que están indecisos si el proceso en la gestión de los procesos internos de almacenamiento es eficaz o no lo es.

Estos resultados de la encuesta se evidencia una distribución equilibrada en las 3 opciones de respuesta, aunque la mayoría de los encuestados indica que no está seguro si el proceso actual en el área de almacenamiento es el adecuado para el desempeño interno de todas las gestiones logísticas.

#### Pregunta 4. ¿Considera que el plan operativo establece metas claras para el área de almacenamiento?

Tabla 7.

El plan operativo establece metas claras.

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	50,00%
No	4	25,00%
Tal vez	4	25,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

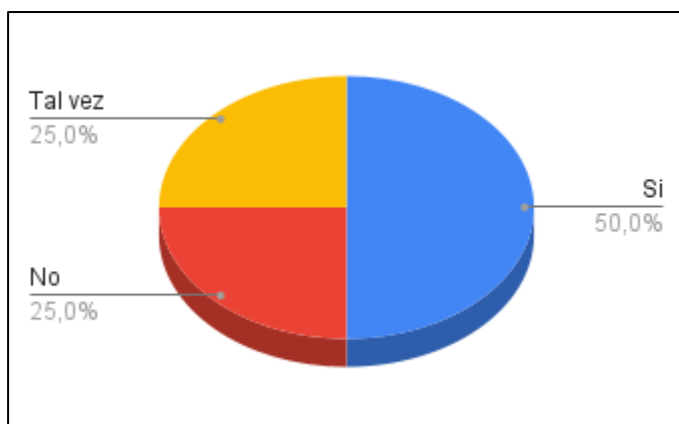


Figura 4. El plan operativo establece metas claras.  
 Fuente: "Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico"  
 Elaborado por: Moreira, N

### Análisis e Interpretación

De los datos obtenidos se observa que el 50% considera que el plan operativo establece metas claras para el área de almacenamiento, por otro lado, el 25% indica que no es claro y el otro 25% no está claro aún.

Se puede evidenciar que la mayor parte de los encuestados si toma en consideración que el plan logístico tiene metas claras para las gestiones en el área de almacenamiento.

### Pregunta 5. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones sobre los procedimientos de almacenamiento o atención al cliente?

Tabla 8.

Capacitaciones del personal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0,00%
Trimestral	0	0,00%
Anual	16	100,00%
Nunca	0	0,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>



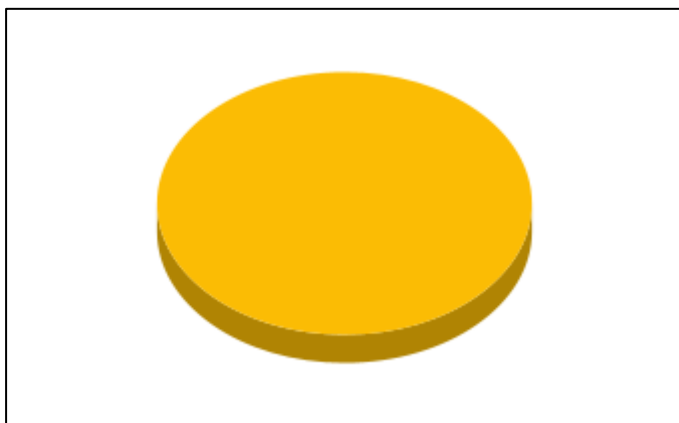


Figura 5. Capacitaciones del personal.  
 Fuente: "Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico"  
 Elaborado por: Moreira, N

### Análisis e Interpretación

De los datos obtenidos el 100% de los trabajadores de la empresa reciben capacitaciones sobre los procedimientos de almacenamiento o atención al cliente de manera anual.

En cuanto a los resultados obtenidos se puede evidenciar que todo el personal no recibe las capacitaciones de manera frecuente sino cada año, lo que dificultaría su formación en el desempeño técnico de nuevas formas o procedimiento para las gestiones logísticas en el almacenamiento.

### Pregunta 6. ¿Cuenta con herramientas o sistemas adecuados para realizar sus tareas?

Tabla 9.  
 Sistemas adecuados

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	37,50%
No	1	6,25%
Tal vez	9	56,25%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

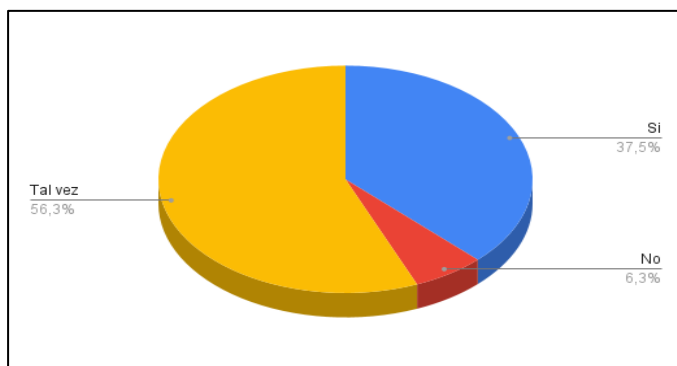


Figura 6. Sistemas adecuados  
 Fuente: “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”  
 Elaborado por: Moreira, N

### Análisis e Interpretación

Los datos obtenidos a los encuestados el 56,25% está indeciso si las herramientas o sistemas son los adecuados, pero un 37,50% en cambio indica que si son los correctos y tan solo el 6,25% señala que no cuenta con herramientas o sistemas adecuados para realizar sus tareas.

De los resultados obtenidos se evidencia que la gran parte de los encuestados de la empresa consideran que pueden ser como no pueden ser los sistemas son adecuados para la realización de las tareas.

### Pregunta 7. ¿Considera que el proceso del área de almacenamiento necesita mejoras?

Tabla 10.  
 Proceso de almacenamiento

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	10	62,50%
No	0	0,00%
Tal vez	6	37,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

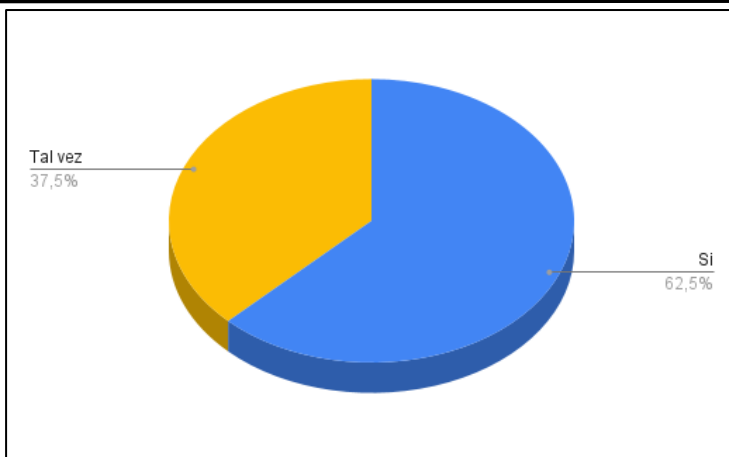


Figura 7. Proceso de almacenamiento  
 Fuente: “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”  
 Elaborado por: Moreira, N

### Análisis e Interpretación

Los datos obtenidos el 62,50% considera que el proceso del área de almacenamiento necesita mejorarse, mientras que un 37,50% indica que tal vez puede necesitar algunos mejoramientos para un adecuado funcionamiento.

De los resultados obtenidos en la encuesta del personal de la empresa se pudo evidenciar que la gran parte indica que el área de almacenamiento si requiere de algunas mejoras para un mejor aprovechamiento.

### Pregunta 8. ¿Se reportan frecuentemente errores en el abastecimiento o entregas de los productos?

Tabla 10.  
 Errores en el abastecimiento

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	6	37,50%
No	6	37,50%
Tal vez	4	25,00%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

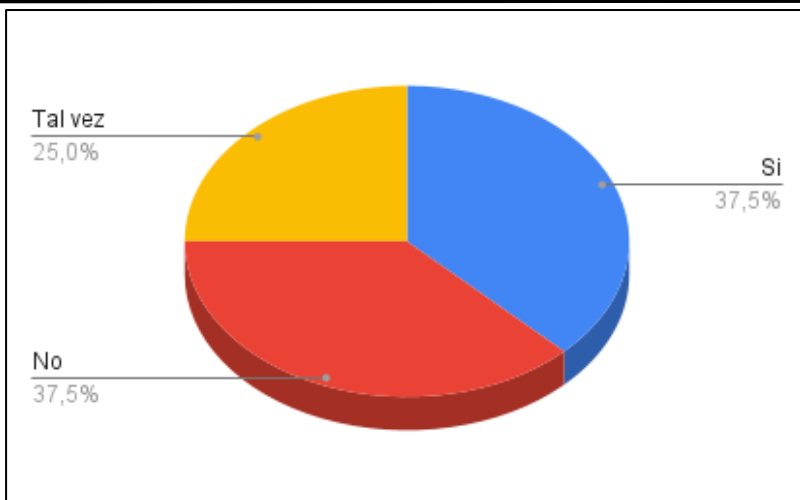


Figura 8. Errores en el abastecimiento  
 Fuente: “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”  
 Elaborado por: Moreira, N

### Análisis e Interpretación

Los datos obtenidos de los encuestados el 37,50% indica que se reportan errores de manera frecuente, pero un porcentaje igual al anterior responde que no han recibido errores frecuentes y tan solo el 25% refleja una falta de claridad sobre los errores en el proceso de abastecimiento o entregas de los productos.

Por lo tanto, estos resultados evidencian que existe una división equitativa en si existen o no errores, lo que refleja que puede haber cómo no puede haber inconsistencias en los procesos logístico específicamente en el control de inventarios, coordinación del despacho de los productos.

### Pregunta 9. ¿Considera necesario modificar el plan operativo actual?

Tabla 11.  
 Modificar el plan operativo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	25,00%
No	2	12,50%
Tal vez	10	62,50%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>100,00%</b>

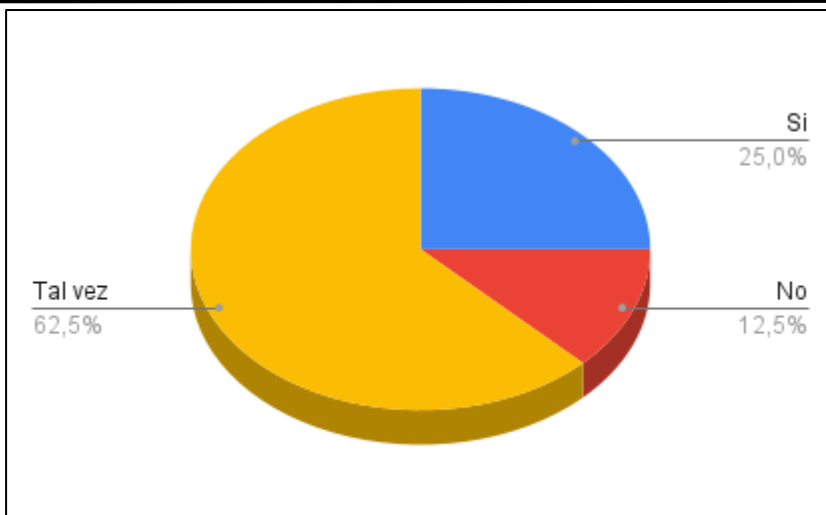


Figura 9. Modificar el plan operativo  
 Fuente: “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”  
 Elaborado por: Moreira, N

### Análisis e Interpretación

Los datos obtenidos el 62,50% indica que esta indecisa para afirmar o negar la necesidad de modificar el plan operativo de la empresa, mientras 25% considera que, si es necesario realizar cambios, y el 12,50% cree que no es necesario ninguna modificación.

Los resultados evidencian que hay una alta demanda en si el plan operativo que se utiliza es efectivo o no, pero otra parte del personal sugiere que si es necesitar adaptar nuevos cambios para mejoras a futuro en la gestión operativa logística.

### Guía de entrevista

Tabla 12. Entrevista

<b>Día:</b> 11-07-2025	<b>Lugar:</b> Santo Domingo - Empresa Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico.
<b>Entrevistado:</b> Jefe de bodega - Calderón Briones Bryan Smith	<b>Entrevistador:</b> Moreira Naydeline
<b>Tema:</b> Plan Operativo Logístico y su impacto en el almacenamiento en la empresa “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”, Santo Domingo, 2025.	<b>Objetivo:</b> Analizar cómo influye un plan operativo logístico en la optimización del proceso de almacenamiento.
<b>Descripción:</b> El propósito de esta entrevista es conocer su punto de vista profesional siéntase libre de compartir sus ideas y opiniones en este espacio, cabe recalcar que la información dada durante esta entrevista es solamente con fines educativos y no se hará pública.	

Preguntas	Respuestas	Análisis
1. ¿Cómo describiría el proceso actual de almacenamiento en la empresa?	Actualmente el proceso de almacenamiento se hace estructuralmente conforme a cómo llegan los productos y se revisa la guía de remisión y se ubican depende el tipo de mercadería	Se puede constatar que el proceso en el almacenamiento es de manera empírica sin una documentación formal. Lo cual al no existir un procedimiento estandariza podría causar ciertas ineficiencias el proceso operativo logístico.
2. ¿Qué sistema o método utiliza la empresa para controlar el área de almacenamiento?	La empresa utiliza el sistema llamado Sheyla dónde pueden bajar los productos que salen y que entran y así saber cuándo tienen que abastecerse.	Al contar con un sistema de control digital es una gran ventaja, pero al no tener un plan oficial se limita el aprovechamiento de esta herramienta tecnológica ya que no se tiene un control si se estará implementado a otros procesos logísticos.
3. ¿La empresa cuenta con un plan operativo logístico formal para el área de almacenamiento?	No tienen un plan escrito formalmente como tal pero siguen una rutina laboral que ya conocen por la experiencia pero no está formalizada ni documentada.	Al constatar que la empresa no cuenta con una plan operativo logístico se identifica una carencia en la gestión logística, debido a que solo trabajan en base a la experiencia lo que impide lleve un adecuado control.
4. ¿Qué tan frecuentemente se actualiza o revisa ese plan?	Al no tener el plan solo hacen cambios revisan que proceso están haciendo mal y lo corrigen.	Ya que no se cuenta con un plan se evidencia que la revisión de los procesos es reactivo y proactivo, es decir primero surge un problema para poder resolverlo. Lo que deja en clara vista que no hay un control y mejoras.
5. ¿Ha recibido el personal de bodega capacitaciones relacionadas con logística o uso de sistemas?	Las capacitaciones si se realizan pero no muy frecuente se llevan a cabo cada año.	Las capacitaciones no son continuas, lo que limita un mejor desenvolvimiento en su formación profesional para adaptarse a las nuevas tecnologías y a los sistemas logísticos actualizados.

Fuente: “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico”

Elaborado por: Moreira, N

### **Análisis de los resultados**

La entrevista realizada al señor Calderón Briones Bryan Smith encargado como jefe de bodega en la empresa Electro Center, permitió recabar información muy valiosa de los procesos logísticos desde la perspectiva del área directiva. Un punto muy importante que se pudo identificar es que la empresa no cuenta con un plan operativo logístico formal ni documentado, pero en su lugar se manejan con una rutina operativa en base a la experiencia, lo cual se observa una ausencia en la estandarización de los procesos logísticos en cuanto al control y planificación estructurada para proponer mejorar continuas a futuro.

Por otro lado, el entrevistado indico que en el área de almacenamiento el sistema utilizado es el Sheyla, ya que les permite registrar las entradas y salidas de los productos, este sistema tecnológico utilizado por la empresa es un gran beneficio. En cuanto a las capacitaciones del personal se evidenció que son realizadas una vez al año, reflejando ciertas falencias para su formación técnica logística, ya que al no estar frecuentemente actualizados con los nuevos sistemas y tecnologías puede afectar su competitividad.

### **Conclusiones**

Se identificó que el estado actual del proceso de almacenamiento de la empresa “Electro Center Distribuidor de Material Eléctrico” necesita una planificación formal y estructurada, ya que las actividades se realizan de forma empírica, es decir, basadas en la experiencia, por lo que no cuentan con protocolos de control definidos. También se identificó una desorganización en los espacios físicos del almacenamiento como adecuadas señalizaciones y estanterías.

Por consiguiente, se determinó que los factores logísticos que están generando ineficiencias o problemas dentro del proceso de almacenamiento de la empresa son la ausencia formalizada de un plan operativo logístico, la falta de capacitaciones frecuentes al personal, el uso y conocimiento

limitado de los sistemas tecnológicos, la descoordinación entre las diferentes áreas departamentales, la ausencia de los procedimientos para la recepción, almacenamiento y despacho de los productos, la falta de control consecutiva del registro y documentos de los productos almacenados.

Para finalizar se propuso mediante la implementación de un plan operativo logístico en el almacenamiento una propuesta integrada por siete proyectos estratégicos fomentados en él; diseño e implementación de un Plan Operativo Logístico formal y estandarizado, fortalecimiento del sistema de gestión logística (WMS), capacitaciones frecuentes al personal de logística, reestructuración del espacio físico y organizativa del almacén, establecimiento de protocolos de control y verificación, mejora de la comunicación interdepartamental y evaluación continua del desempeño. Cada uno de ellos con actividades específicas, responsables asignados e indicadores para su seguimiento, lo cual permitirán mejorar la eficiencia en los procesos operativos logísticos y de almacenamiento de la empresa, así mismo ayudarán en la competitividad y sostenibilidad en el mercado.

### Referencias bibliográficas

- algor cards. (2025). Observación en la Investigación Científica. Obtenido de <https://cards.algoreducation.com/es/content/xidYvMuN/fichas-observacion-investigacion>
- Algevasa LOGISTIC. (2025). *Beneficios del almacenamiento en logística*. Obtenido de Algevasa: <https://www.algevasa.com/beneficios-del-almacenamiento-en-logistica/>
- Angulo, R., Loor, E., y Ordoñez, C., (2024) Plan Operativo Logístico y su Efecto en la Cadena de Suministro de la Empresa San Doménico Grill & Restaurant, Santo Domingo 2024. *Reincisol*, 3(6), pp. 1242-1259. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)1242-1259](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)1242-1259)
- Calsina, et.al (2009). Sistemas de almacenamiento logísticos modernos. *Industrial data*, 12(1), 37-40.
- Ceupe. (2025). *Logística*. Obtenido de Los beneficios de una buena logística dentro de una empresa: <https://www.ceupe.com/blog/beneficios-de-la-logistica.html>



- Domínguez Encalada, D. J., & García Sisalima, D. A. (2021). *Plan de mejoramiento logístico para los procesos de gestión de inventarios y almacenamiento en la bodega de Guayaquil-Marcimex SA* (Bachelor's thesis).
- Duitama Castro, et. al (2023). Análisis sistémico de la competitividad en el sector metalmecánico: perspectivas meso y microeconómicas. *Revista CEA*, 10(22), e2435. <https://doi.org/10.22430/24223182.2435>
- Electro Center. (2025). *Pagina Oficial*. Obtenido de Empresa: <https://electrocenter.ec/empresa/>
- Esnova. (2020). *Sistemas de almacenamiento automatizados*. Obtenido de <https://esnova.com/wp-content/uploads/2020/02/almacenes-automatizados.jpg>
- Espitia, et.al (2019). Desarrollo de un sistema de gestión de almacenamiento para empresas productoras de vino (caso-bodegas añejas ltda). *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 6(11), 45-71.
- Ferrovial. (2025). *Logística*. Obtenido de ¿Qué es la logística y para qué sirve?: <https://www.ferrovial.com/es/recursos/logistica/#:~:text=La%20log%C3%ADstica%20es%20la%20actividad,la%20forma%20m%C3%A1s%20eficiente%20posible.>
- García, C. (2017). ingeniería mecanica blog. Obtenido de El proceso de almacenamiento - Gestión Logística: <https://ingenieriamecanicacol.blogspot.com/2017/01/el-proceso-de-almacenamiento-gestion.html>
- González, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Arequipa, Arequipa, Perú.
- Medina, et.al (2023). Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.080>
- Mecalux. (s.f). *Sistemas de almacenamiento carrusel*. Obtenido de <https://www.gieicom.com/img/productos/carrusel-horizontal-02.jpg>
- Molina Peñaherrera, J. D. (2015). Planificación e implementación de un modelo logístico para optimizar la distribución de productos publicitarios en la empresa Letreros Universales SA (Bachelor's thesis).
- Perugachi,R. Paredes, K. (2025). Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad en la empresa EMPROMAQ, Santo Domingo, 2024. *Revista G-ner@ndo*, V°6 (N°1.), 1352–1382.
- Restrepo, et.al. (2010). *Planeación estratégica logística para un holding empresarial*. *Scientia et Technica*, 16(44), 90–95.

Ruíz, et.al (2021). Desarrollo de un plan de logística interna para la distribución y almacenamiento de mercancía en la bodega de Technology World Group SAS. Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información, 8(16), 43-53.

SELECT BUSINESS SCHOOL. (2022). *SBS*. Obtenido de ¿Qué es un plan logístico y cómo elaborarlo?: <https://escuelaselect.com/plan-logistico-elaboracion-objetivos/>