

## Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad en la empresa "Insumos agrícolas y veterinarios Henry", Santo Domingo, 2024

Logistics operating plan and its effect on quality management in the company "Insumos agrícolas y veterinarios Henry", Santo Domingo, 2024

Plano operacional logístico e seu efeito na gestão da qualidade na empresa "Insumos agrícolas y veterinarios Henry", Santo Domingo, 2024

Kate Maybeth Moreira Lasluiza<sup>1</sup>  
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila  
[katemoreiralasluiza@tsachila.edu.ec](mailto:katemoreiralasluiza@tsachila.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0005-4096-5442>



Byron Andres Aguilar Becerra<sup>2</sup>  
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila  
[byronaguilarbecerra@tsachila.edu.ec](mailto:byronaguilarbecerra@tsachila.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0001-3610-6777>



DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v6/nE1/795>

### Como citar:

Moreira, K. & Aguilar, B., (2025). Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad en la empresa "Insumos agrícolas y veterinarios Henry", Santo Domingo, 2024. Código Científico Revista de Investigación, 6(E1), 1807-1834.

**Recibido:** 31/01/2025

**Aceptado:** 25/02/2025

**Publicado:** 31/03/2025

## Resumen

La investigación se enfoca en la elaboración de un plan operativo logístico para la entidad "Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry", ubicada en Santo Domingo, con la finalidad de optimizar la gestión de calidad. A través de un examen meticuloso de la situación presente, se han identificado deficiencias en los procedimientos logísticos que impactan negativamente en la satisfacción del cliente, tales como la incoherencia en los plazos de entrega y un elevado índice de errores en los pedidos. A través de una metodología combinada descriptiva, implementada en todo el personal con una población censal de 11 individuos, 10 encuestados y una entrevista parametrizada, se identifica la necesidad de formular un plan operativo. Este plan se basa en la normalización de procedimientos esenciales, que abarcan la entrega, preservación y reparto de elementos, además de la instauración de un Programa de Control de Conformidad que cumpla con las normas internacionales, como la ISO 9001. Esta estrategia no solo propiciará la mejora de la productividad operacional, sino que también promoverá una cultura de calidad dentro de la entidad. Adicionalmente, se prevé la instauración de iniciativas de aprendizaje progresivo para el personal, que abarquen desde la gestión logística hasta la atención al cliente, asegurando de este modo que todos los trabajadores posean las habilidades requeridas para cumplir con los criterios de calidad exigidos. La supervisión a través de Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs) permitirá la implementación de evaluaciones periódicas y ajustes en tiempo real, garantizando así una mejora continua. En consecuencia, el esquema logístico no solo optimiza las operaciones de "Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry", sino que también aporta de forma considerable a la mejora del nivel de satisfacción, incrementando del agrado del cliente y robusteciendo la diferenciación en el sector.

**Palabras Clave:** Logística, calidad, plan, operaciones, gestión.

## Abstract

The research focuses on the elaboration of a logistic operational plan for the entity "Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry", located in Santo Domingo, with the purpose of optimizing quality management. Through a meticulous examination of the present situation, deficiencies have been identified in the logistic procedures that have a negative impact on customer satisfaction, such as inconsistency in delivery times and a high rate of errors in orders. Through a combined descriptive methodology, implemented on all personnel with a census population of 11 individuals, 10 respondents and a parameterized interview, the need to formulate an operational plan is identified. This plan is based on the standardization of essential procedures, covering the delivery, preservation and distribution of items, in addition to the establishment of a Compliance Control Program that complies with international standards, such as ISO 9001. This strategy will not only improve operational productivity, but will also promote a culture of quality within the company. In addition, progressive learning initiatives will be implemented for personnel, ranging from logistics management to customer service, thus ensuring that all workers have the skills required to meet the required quality criteria. Monitoring through Key Performance Indicators (KPIs) will allow the implementation of periodic evaluations and adjustments in real time, thus ensuring continuous improvement. Consequently, the logistics scheme not only optimizes the operations of "Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry", but also contributes considerably to improving the level of satisfaction, increasing customer satisfaction and strengthening differentiation in the sector.

**Keywords:** Logistics, quality, plan, operations, management.

## Resumo

A investigação centra-se na elaboração de um plano operacional de logística para a entidade “Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry”, localizada em Santo Domingo, com o objetivo de otimizar a gestão da qualidade. Através de um exame metuculoso da situação atual, foram identificadas deficiências nos procedimentos logísticos que têm um impacto negativo na satisfação do cliente, tais como a inconsistência nos prazos de entrega e uma elevada taxa de erros nas encomendas. Através de uma metodologia descritiva combinada, aplicada a todo o pessoal com uma população de recenseamento de 11 indivíduos, 10 inquiridos e uma entrevista parametrizada, é identificada a necessidade de formular um plano operacional. Este plano assenta na uniformização de procedimentos essenciais, abrangendo a entrega, a conservação e a distribuição de artigos, bem como na criação de um Programa de Controlo de Conformidade que cumpra as normas internacionais como a ISO 9001. Esta estratégia não só conduzirá a uma melhoria da produtividade operacional, como também promoverá uma cultura de qualidade no seio da organização. Além disso, estão previstas iniciativas de aprendizagem progressiva para o pessoal, que vão desde a gestão logística ao serviço de apoio ao cliente, garantindo assim que todos os funcionários possuem as competências necessárias para cumprir os critérios de qualidade exigidos. A monitorização através de indicadores-chave de desempenho (KPI) permitirá a implementação de avaliações e ajustamentos periódicos em tempo real, assegurando assim uma melhoria contínua. Consequentemente, o esquema logístico não só otimiza as operações dos “Insumos Agrícolas e Veterinários Henry”, como também contribui consideravelmente para melhorar o nível de satisfação, aumentar a satisfação dos clientes e reforçar a diferenciação no sector.

**Palavras-chave:** Logística, qualidade, plano, operações, gestão.

## Introducción

En la actualidad, la logística y la gestión de calidad desempeñan un papel fundamental en la competitividad de las empresas dedicadas a la comercialización de insumos agropecuarios. La eficiencia en la cadena de suministro y la correcta administración de recursos permiten mejorar la satisfacción del cliente, optimizar los procesos internos y reducir costos operativos (Almeida, 2019). En este contexto, la empresa "Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry", ubicada en Santo Domingo de los Tsáchilas, enfrenta diversos retos en la gestión de calidad debido a la ausencia de un esquema logístico claramente definido, lo que repercute en la eficiencia de sus operaciones y en su competitividad en el mercado.

La presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia del esquema logístico en la administración de calidad de la empresa "Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry" durante el año 2024. Se busca identificar los factores que afectan la calidad del servicio

y proponer estrategias que permitan optimizar los procesos logísticos, con el fin de mejorar la gestión de calidad y la satisfacción del cliente. A través de un estudio detallado de la situación actual, se pretende proporcionar soluciones concretas para fortalecer la competitividad de la empresa en un entorno cada vez más exigente (Vásquez et al., 2024).

La empresa en cuestión ha experimentado un crecimiento significativo en los últimos seis años, consolidándose como un actor clave en la distribución de insumos agrícolas y veterinarios. Sin embargo, su esquema logístico ha sido desarrollado de manera empírica, lo que dificulta su correcta implementación y afecta la calidad de los productos ofrecidos. Adicionalmente, la gestión de grandes volúmenes de mercancías sin un sistema estructurado genera conflictos con los consumidores y ocasiona pérdidas económicas para la organización (López, 2017).

Estudios previos han demostrado que la implementación de un esquema logístico bien estructurado puede mejorar significativamente la eficiencia y competitividad de una empresa.

Por ejemplo, Almeida (2019) analizó las deficiencias en la cadena de suministro de La Fabril y propuso un plan operativo logístico para potenciar su competitividad. Asimismo, Vásquez et al. (2024) identificaron problemas en la administración de inventarios y distribución en Imporpalac, destacando la importancia de contar con un canal de distribución eficaz. Finalmente, López (2017) demostró que un plan operativo en el departamento de logística de Plastic Industrial en Cuenca permitió optimizar recursos, incrementar la productividad y mejorar el servicio al cliente.

La metodología utilizada en este estudio es de carácter cuantitativo y descriptivo, con un enfoque no experimental y transversal. Se emplearán herramientas como la observación directa y la recolección de información a través de encuestas y entrevistas con los responsables de las operaciones logísticas. Los resultados obtenidos permitirán evaluar la situación actual y

plantear un plan operativo logístico que contribuya a mejorar la gestión de calidad en la empresa.

Este estudio se alinea con el Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025, el cual prioriza el incremento de la productividad y la optimización de los procesos en el sector empresarial. Además, los hallazgos de esta investigación podrán servir como referencia para futuras investigaciones en el ámbito de la logística y la administración de calidad en empresas del sector agropecuario.

### **Metodología**

Se empleó un criterio mixto para examinar tanto información numéricos como cualitativas en un mismo estudio. En este estudio de integración curricular, se facilita una comprensión profunda del tema tanto teórica como prácticamente.

### **Alcance de la investigación**

Obtener información aplicable en las variables de estudio mediante un método cuantificable. El propósito es entender los acuerdos y actividades de los colaboradores y obtener datos existentes. Se recibirá datos importantes de valor a causa a la dimensión de la comunidad y muestra en el estudio.

Es indispensable obtener información y componentes para una evaluación más exacta. Se expande el aprendizaje acerca del plan operativo logístico y su influjo en la gestión de la calidad. Se recolecta conocimiento en armonía con el desafío estratégico y se aplica un objetivo.

Se realizó la investigación en la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, con su RUC: 172323739001, durante el año 2024 y 2025, en el período comprendido entre octubre 2024 y febrero 2025. Está ubicada en la Urbanización San Luis, en las proximidades del redondel Simón Bolívar de Santo Domingo de los Tsáchilas.

## Población

En la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, se consideró a 11 individuos, incluyendo un director, dos representantes de la gerencia, siete sujetos responsables de la atención al comprador y un administrador de almacén.

**Tabla 1.**  
Población

DETALLE	CANTIDAD
Gerente	1
Administración	2
Servicio o atención al cliente	7
Jefe de bodega	1
Total	11

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios "Henry"  
Elaborado por: Moreira, k.

## Muestra

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, encuestando a 11 colaboradores, incluido el gerente, debido a la limitada disponibilidad de participantes. La selección se basó en el juicio de la investigadora. La muestra estuvo conformada por 1 gerente (entrevista), 2 administrativos, 7 de servicio al cliente y 1 jefe de bodega (encuestas).

## Diseño de la investigación

Se llevó a cabo de manera transversal, lo que se define como el diseño de una investigación individual que evalúa una o más características (variables) en un momento determinado.

## Recolección de datos

La selección de las técnicas se llevó a cabo basándose en las operaciones fundamentales, considerando las particularidades de las unidades de estudio y, en particular, la naturaleza de las variables.

Estas fueron establecidas por el investigador en función de las necesidades de la investigación. En este estudio se emplearon técnicas de observación, entrevista y encuesta para obtener resultados más precisos y concretos para la implementación del tema propuesto.

### **Técnicas**

Observación / Ficha de Observación: Se usó la herramienta de visión directa en las áreas de la entidad para comprender visualmente la situación actual en función de las variables de estudio. Se utilizó una ficha de observación para recolectar datos.

Encuesta / Cuestionario preguntas Cerradas: La encuesta constituye el método empleado en el estudio en el que se recopiló información de manera descriptiva, tales como la relación entre un conjunto de variables. Es necesario recopilar datos específicos para presentarlos de manera gráfica y tabular. Por lo tanto, la encuesta se aplicó a la muestra seleccionada para este estudio.

Entrevista / Cuestionario preguntas Abiertas: El procedimiento de experimentación cualitativa se basa en la conversación entre el científico y el sujeto de estudio para obtener conclusiones a las preguntas efectuadas sobre el problema. Se aplicará un requerimiento estructurado de preguntas abiertas al gerente de la empresa para lograr esto.

### **Resultados**

#### **Diagnóstico de la situación actual de la gestión de calidad en relación con el plan operativo logístico de la empresa “Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry”, Santo Domingo 2024**

La situación actual de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry en vínculo con la administración de calidad y el programa estratégico logístico se expone a continuación. Se utilizaron técnicas de obtención de datos para realizar el análisis.

Tabla 2.

## Ficha de Observación

N°	POSULADOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	En Empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, se verifica orden en sus actividades comerciales	X		La compañía manifiesta una organización destacada en sus operaciones, lo cual indica una efectiva organización interna. Esto es esencial para el triunfo comercial, dado que facilita una administración más efectiva del tiempo y los recursos.
2	Los acuerdos con los representantes están adecuadamente sincronizados	X		La cooperación con los proveedores es óptima, lo que indica que la organización está forjando relaciones robustas y eficaces que pueden resultar en una mejora en términos de suministro y fiabilidad.
3	La estructura logística de la entidad está diseñada de forma eficaz y está establecida		X	La compañía actualmente no posee una cadena logística completamente definida, debido a la falta de un documento o insumo estandarizado para sus procesos.
4	La entidad tiene un plan estratégico logístico		X	La ausencia de un plan operativo logístico puede resultar en una dirección ineficiente y una gestión ineficiente de los recursos.
5	La organización conserva grados perfectos de eficacia en sus procesos		X	Se detectan dificultades en los grados de calidad de los procesos, lo cual puede tener un impacto adverso en la percepción del cliente y en la competitividad de la organización.
6	La organización conserva estrategias uniformes en técnicas y normas.		X	La falta de procesos estandarizados y documentados en manuales o guías puede derivar en inconsistencias operativas, lo cual puede comprometer la calidad y la eficiencia.
7	La entidad instruye a los equipos en el plan estratégico logístico para las tareas que realizarán.		X	La ausencia de formación para los empleados en relación con el plan operativo logístico señala una carencia en el desarrollo del personal, lo cual podría impactar en el rendimiento y la ejecución efectiva de las operaciones.
8	La empresa tiene un equipo de atención óptimo en todas sus operaciones		X	Los mecanismos de control y mejora no están funcionando de manera óptima debido a la ausencia de un sistema de calidad adecuado en todos los procesos.

**Fuente:** Levantamiento de datos empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry (2025)

La Empresa Henry de Insumos Agrícolas y Veterinarios afronta retos considerables en la estructura y administración de sus operaciones comerciales. Es evidente. La falta de una estructura definida, coordinación con proveedores, plan logístico y sistema de calidad ineficaz pueden afectar el desempeño y competitividad en el mercado. Para promover un cambio positivo en su funcionamiento, la compañía debe implementar acciones correctivas como la creación de manuales de procedimientos, la provisión de formación al personal y un plan de mejora continua.



## Análisis de la entrevista

Tabla 3.

Entrevista administradora de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry.

N°	Pregunta	Respuesta del Gerente	Análisis
1	¿Según su punto de vista, la empresa actualmente mantiene sus actividades coordinadas y en su máxima capacidad instalada?	No utilizamos toda nuestra capacidad porque hemos tenido problemas de logística	La respuesta sugiere que la organización podría no estar en consonancia con sus procesos logísticos y su capacidad productiva, lo cual sugiere ineficiencias y oportunidades que se han perdido.
2	¿Conoce usted si la empresa cuenta actualmente con un proceso de logística estandarizado que le permita desarrollar sus actividades?	No, no contamos con un proceso estandarizado; cada área lo maneja a su manera.	La ausencia de un proceso logístico normalizado puede generar inconsistencias y errores, lo cual puede comprometer la eficiencia global de las operaciones.
3	¿La empresa desarrolla todas sus actividades de manera ordenada y coherente optimizando sus recursos?	No, hay desorganización en varias áreas y no optimizamos bien nuestros recursos.	Esto indica que la organización está enfrentando dificultades de organización que podrían derivar en un uso ineficaz de los recursos, lo cual podría afectar de manera negativa la productividad.
4	Considera que sus colaboradores deben recibir capacitación continuamente para desarrollar sus actividades. Si su respuesta es no explique el ¿Por qué?	Sí, para mi es fundamental.	La valoración de la relevancia de la formación continua constituye un aspecto favorable, dado que puede propiciar un incremento en la productividad y la motivación del personal.
5	Sus colaboradores cuando ingresan a trabajar en su empresa reciben la inducción y capacitación para el desarrollo de sus funciones. Si la respuesta es no, explique ¿Por qué?	No, solo se les brinda una breve inducción.	La falta de educación profundizada afecta el nivel de servicio del trabajo y la satisfacción del consumidor al dejar profesionales inadecuadamente cualificados.
6	Según su consideración, la empresa maneja adecuadamente la gestión de calidad dentro de sus actividades.	No, hay varios aspectos que se podrían mejorar en la gestión de calidad.	Esto sugiere que la compañía reconoce sus restricciones en la administración de la calidad, lo cual podría impactar la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa.
7	Cree que un plan operativo logístico puede tener efectos en el desarrollo de las actividades de su empresa.	Sí, definitivamente ayudaría mucho	Esta perspectiva es favorable y indica que el administrador reconoce la necesidad de una estructura logística que respalde el incremento y avance de la institución.
8	Piensa usted que la gestión de calidad tiene impacto en la generación de utilidad de su empresa	Sí, una buena gestión de calidad puede aumentar nuestras utilidades	Es de vital importancia reconocer la conexión entre la calidad y la utilidad; esto podría incentivar a la dirección a invertir más en sistemas de calidad.
9	Estaría de acuerdo en permitir desarrollar un plan operativo logístico según el giro de negocio de su empresa	Sí, estoy totalmente de acuerdo.	Implementar un plan operativo muestra una actitud proactiva hacia la mejora continua y la resolución de problemas.
10	Piensa usted que un plan operativo logístico puede ayudar a mejorar la gestión de calidad de la empresa. Justifique su respuesta	Sí, al tener procesos claros, podemos ser más eficientes y mejorar el control de calidad.	Al establecer una correlación entre la eficiencia logística y la calidad, el administrador demuestra entendimiento de cómo estos componentes interactúan y se fortalecen recíprocamente.

11	Ha tenido problemas con la atención a los clientes al momento de la venta o despacho de productos	Sí, hemos tenido algunos problemas de atención.	Esto indica que las dificultades logísticas están impactando de manera directa la experiencia del cliente, lo cual es crucial para su satisfacción y fidelidad.
12	Existe algún inconveniente con el almacenamiento de productos dentro de la empresa.	Sí, tenemos problemas de espacio y organización.	Los problemas relacionados con el almacenamiento pueden provocar confusiones y demoras, lo cual puede afectar la eficacia de las operaciones cotidianas.
13	Existe algún reporte de insatisfacción por parte de los clientes de la empresa	Sí, hemos recibido quejas sobre la demora en las entregas.	Las reclamaciones de los clientes constituyen una señal alarmante de dificultades operativas y logísticas que requieren atención inmediata para prevenir la pérdida de clientes.
14	Ha tenido algún problema con el abastecimiento de productos de la empresa	Sí, hemos tenido dificultades para mantener un flujo constante de productos.	La empresa podría tener dificultades para satisfacer las exigencias del cliente debido a una deficiencia en la cadena de suministro.

Fuente: Levantamiento de datos empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry (2025)

### Análisis general

La compañía Henry Insumos Agrícolas y Veterinarios se enfrenta a una variedad de desafíos en relación con la organización, la logística y la atención al cliente. Las respuestas suministradas por el administrador demuestran una toma de conciencia clara de las deficiencias existentes, así como una disposición para tratar estos problemas mediante la implementación de planes operativos y mejoras en los procedimientos.

### Encuesta

**Tabla 4.**

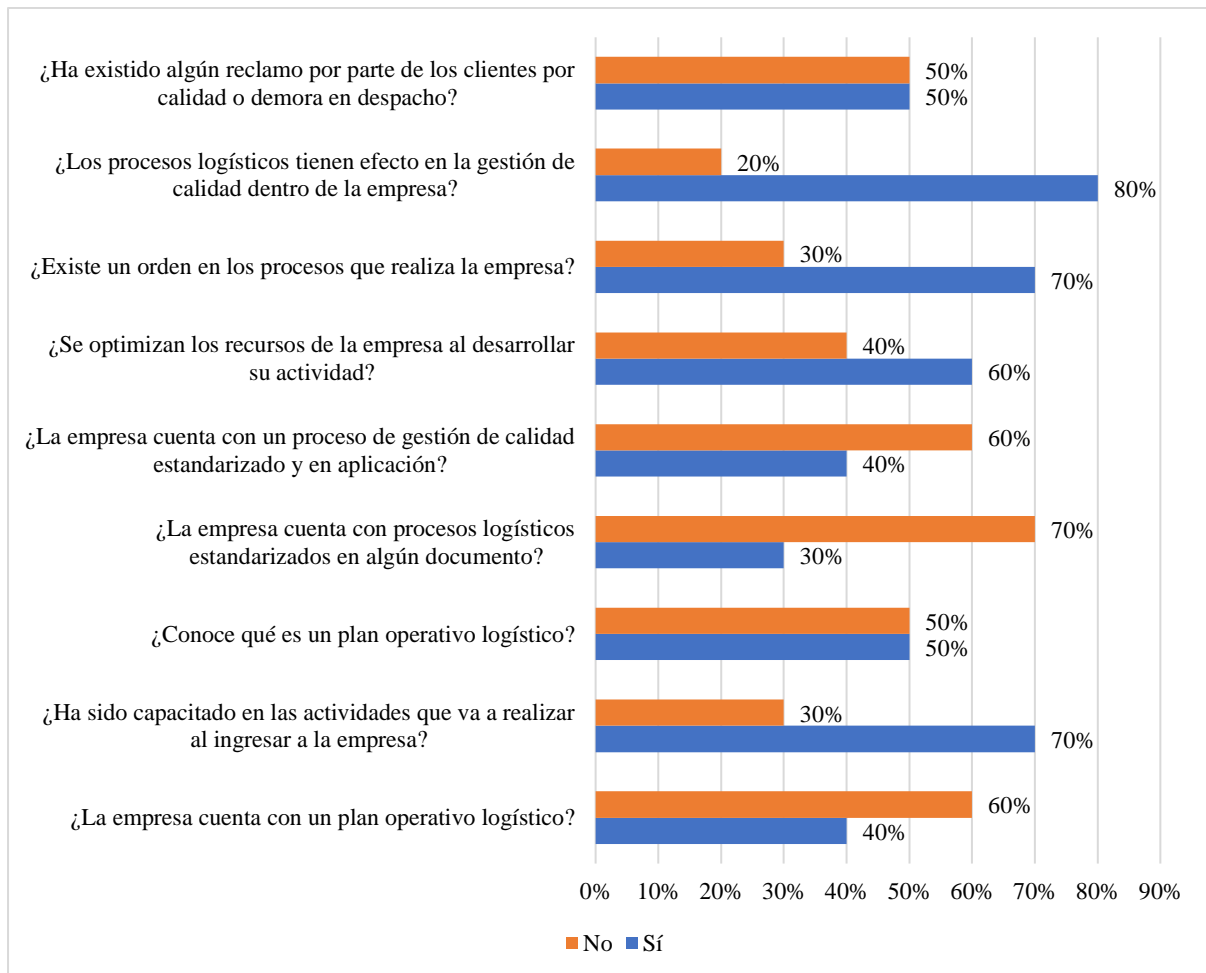
Evaluación del Plan Operativo Logístico de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry.

Pregunta	Sí	%	No	%	Total
¿La empresa cuenta con un plan operativo logístico?	4	40%	6	60%	10
¿Ha sido capacitado en las actividades que va a realizar al ingresar a la empresa?	7	70%	3	30%	10
¿Conoce qué es un plan operativo logístico?	5	50%	5	50%	10
¿La empresa cuenta con procesos logísticos estandarizados en algún documento?	3	30%	7	70%	10
¿La empresa cuenta con un proceso de gestión de calidad estandarizado y en aplicación?	4	40%	6	60%	10
¿Se optimizan los recursos de la empresa al desarrollar su actividad?	6	60%	4	40%	10
¿Existe un orden en los procesos que realiza la empresa?	7	70%	3	30%	10
¿Los procesos logísticos tienen efecto en la gestión de calidad dentro de la empresa?	8	80%	2	20%	10
¿Ha existido algún reclamo por parte de los clientes por calidad o demora en despacho?	5	50%	5	50%	10

Fuente: Empresa “Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry”.

Elaboración: Moreira K.

Figura 1. Resultados del Plan Operativo Logístico de la empresa “Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry”.



Los datos obtenidos reflejan áreas críticas de mejora en la gestión logística y operativa de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, evidenciando tanto fortalezas como debilidades en sus procesos internos. Un 60% de los encuestados señala que la empresa no cuenta con un plan logístico definido, lo que sugiere una falta de estructura en la gestión operativa. Además, solo un 30% afirma que existen procesos logísticos estandarizados, lo que podría derivar en inconsistencias en la operación y afectar la eficiencia organizacional. A esto se suma que el 50% de los empleados no conoce el Plan Operativo Logístico (POL), reflejando una deficiente comunicación interna sobre los lineamientos estratégicos de la empresa. Para abordar estas deficiencias, sería recomendable implementar un plan logístico claro y

estandarizado, socializarlo con los empleados y asegurar su correcta aplicación mediante capacitaciones.

En cuanto a la inducción y capacitación del personal, un 70% de los trabajadores afirma haber recibido formación al ingresar, lo cual es un aspecto positivo. Sin embargo, el 30% que no recibió inducción podría encontrarse en desventaja, incrementando el riesgo de errores en el funcionamiento. Esto sugiere la necesidad de garantizar que el 100% del personal reciba formación inicial y capacitación periódica para mejorar el desempeño y reducir fallas operativas.

Respecto a la gestión de calidad, solo un 40% de los empleados considera que la empresa cuenta con un proceso estandarizado, lo que indica que la calidad no está completamente integrada en la operación. No obstante, el 80% reconoce que los procesos logísticos impactan en la calidad, lo que demuestra que existe conciencia de su importancia dentro de la empresa. Es preocupante que el 50% de los clientes haya presentado reclamos, lo que evidencia posibles problemas en la atención o en la calidad de los productos. Para mejorar este aspecto, se recomienda fortalecer la gestión de calidad mediante procesos claros y medibles, capacitar al personal en buenas prácticas y atender eficazmente las reclamaciones de los clientes para optimizar la satisfacción y la reputación de la empresa.

Otro aspecto a considerar es la optimización y orden en los procesos. Si bien un 60% de los encuestados considera que se están optimizando los recursos, un 40% cree que no, lo que señala oportunidades de mejora en la eficiencia del uso de materiales y tiempo. Asimismo, un 70% indica que hay orden en los procedimientos, lo cual es positivo, aunque el 30% restante percibe desorganización, lo que podría afectar la productividad y la moral del personal. Para abordar estos desafíos, la empresa podría implementar metodologías de mejora continua, como Lean o Six Sigma, que permitan optimizar los recursos y mantener procesos ordenados y eficientes.

## Propuesta

**Elaboración de un programa logístico que incorpore valor a la administración de prestigio para la entidad "Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry", ubicada en Santo Domingo en el año 2024**

### **Plan operativo logístico insumos agrícolas y veterinarios Henry**

#### **Introducción**

En un entorno de mercado en constante evolución, la industria agrícola y veterinaria en Santo Domingo enfrenta desafíos significativos y oportunidades. "Henry Insumos Agrícolas y Veterinarios" se destaca por su compromiso con la calidad y el servicio al cliente, consolidando su reputación como proveedor confiable de productos esenciales para la agricultura y el bienestar animal. Es imperativo desarrollar un plan de operaciones logístico que optimice la eficiencia de los procesos e integre la gestión de calidad para mantener y fortalecer la posición competitiva.

El propósito primordial de este plan logístico es elevar el nivel de satisfacción del servicio proporcionado al asegurar el suministro puntual y eficaz de insumos agrícolas y veterinarios. Se sugerirá la implementación de un conjunto coherente de estrategias que optimicen desde la recepción de productos hasta la entrega final al cliente mediante un análisis exhaustivo de las operaciones actuales y la identificación de áreas críticas para el desarrollo.

El plan incluye formación del personal, formalización de procedimientos y sistema de gestión de calidad para garantizar mejora continua. Esta estrategia permitirá a "Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry" superar las expectativas de los clientes, promoviendo la fidelidad y el crecimiento sostenido de la empresa en un contexto donde la satisfacción del cliente es esencial.

Este documento funciona como un marco de referencia para todas las partes concurrentes relacionadas en la aplicación de las técnicas recomendadas, proporcionando una presentación detallada de las metodologías, procedimientos y recursos necesarios para el plan

operativo logístico. Se pretende contribuir al éxito sostenido de la empresa en el dinámico mercado agrícola y veterinario de la región mediante una metodología colaborativa y una visión clara.

### Objetivos del Plan

- Optimizar la gestión logística para asegurar la disponibilidad de insumos agrícolas y veterinarios.
- Optimizar el nivel de servicio de los servicios y mercancías ofrecidos.
- Mejorar la atención del consumidor con un servicio eficaz y eficiente.

### Estructura del Plan Logístico

- **Diagnóstico Actual**

**Tabla 5.**  
Matriz FODA

Fortalezas	Oportunidades
- Experiencia en el sector agrícola y veterinario. - Buena reputación en la comunidad local. - Personal capacitado en áreas específicas.	- Creciente demanda de insumos agrícolas. - Tendencias hacia la sostenibilidad. - Oportunidades de alianzas con proveedores. - Acceso a nuevas tecnologías logísticas.
Debilidades	Amenazas
- Falta de un plan logístico estructurado. - Proceso de gestión de calidad poco estandarizado. - Dependencia de proveedores locales. - Insuficiente retroalimentación del cliente.	- Alta competencia en el sector. - Fluctuaciones en la disponibilidad de insumos. - Cambios en regulaciones agrícolas. - Impacto de crisis económicas.

Fuente: Investigación de campo, 2025

- **Matriz CAME**

**Tabla 6.**  
Matriz CAME

Debilidades	Amenazas
- <b>Corregir:</b> Desarrollar un plan logístico estructurado. - <b>Corregir:</b> Establecer procedimientos estandarizados de gestión de calidad. - <b>Corregir:</b> Capturar feedback de clientes.	- <b>Afrontar:</b> Monitorear tendencias de competencia y ajustar estrategias. - <b>Afrontar:</b> Diversificar proveedores para minimizar riesgos. - <b>Afrontar:</b> Establecer un fondo de contingencia ante crisis financieras.
Fortalezas	Oportunidades
- <b>Mantener:</b> Fortalecer la reputación mediante el servicio al cliente. - <b>Mantener:</b> Capacitación continua del personal para mantener su experiencia.	- <b>Explotar:</b> Expansión en mercados locales y regionales debido al aumento de demanda. - <b>Explotar:</b> Implementar nuevas tecnologías logísticas para aumentar eficiencia. - <b>Explotar:</b> Desarrollar alianzas estratégicas con proveedores innovadores.

Fuente: Investigación de campo, 2025

- **Desarrollo del Plan Operativo Logístico:**

Para garantizar la prosperidad del plan operativo logístico, es esencial que cada integrante del equipo comprenda plenamente sus funciones y obligaciones. Se enumeran a continuación los roles fundamentales dentro de la organización:

**Tabla 7.**  
Cargos y responsabilidades del equipo de trabajo.

Cargo	Responsabilidades	Rol
<b>Gerente de Logística</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisar todas las actividades logísticas.</li> <li>2. Coordinar la cadena de suministro.</li> <li>3. Instituir y supervisar políticas logísticas.</li> <li>4. Suministrar informes de rendimiento logístico a la alta gerencia.</li> </ol>	Toma de decisiones estratégicas para optimizar la eficiencia y calidad.
<b>Coordinador de Almacén</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrar el inventario y resguardar insumos.</li> <li>2. Garantizar la recepción y conservación de productos.</li> <li>3. Supervisar el nivel de servicio y seguridad.</li> </ol>	Ejecución de protocolos para el control de inventario.
<b>Personal de Logística y Distribución</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar solicitudes de envío.</li> <li>2. Coordinar la entrega de productos.</li> <li>3. Asegurar entregas a tiempo.</li> </ol>	Implementación de itinerarios de entrega eficaces.
<b>Asistente de Ventas y Atención al Cliente</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Administrar preguntas y reclamaciones de clientes.</li> <li>2. Informar sobre tiempos de recepción y disponibilidad.</li> <li>3. Recabar retroalimentación sobre el servicio y calidad de los productos.</li> </ol>	Incrementar la satisfacción del cliente, actuando como vínculo entre la administración y el consumidor.
<b>Responsable de Calidad</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantener el sistema de administración del nivel de servicio.</li> <li>2. Implementar auditorías internas y evaluar el cumplimiento de estándares de calidad.</li> <li>3. Recomendar mejoras basadas en evaluaciones de calidad.</li> </ol>	Capacitación del personal en prácticas de calidad.

- **Establecimiento de KPIs (Indicadores Clave de Desempeño)**

Los indicadores clave de rendimiento son instrumentos fundamentales para cuantificar la eficacia del plan operativo logístico y evaluar el efecto de las actividades en la administración de la calidad. Se detallan a continuación tres indicadores clave de rendimiento que se establecerán en "**Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry**":

**Tabla 8.**  
KPIs de la empresa "Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry".

Métrica	Definición	Objetivo	Método de Cálculo	Análisis de Resultados
<b>Tiempos de Entrega</b>	Tiempo total entre atención de la compra y atención al consumidor.	Establecer un KPI promedio de 48 horas para pedidos locales.	Tiempos de entrega = Tiempo de envío + Tiempo de preparación del pedido. Seguimiento diario y semanal.	Comparar fechas de entrega efectivas con fechas establecidas. Identificar retrasos y causas para mejorar.
<b>Satisfacción del Cliente</b>	Examinación del agrado común de los usuarios con insumos y servicios.	Alcanzar una satisfacción superior al 90% según encuestas.	Encuestas a clientes después de cada compra. Recopilar datos de quejas y elogios.	Identificar áreas de insatisfacción y ejecutar acciones para mejorar.
<b>Margen de Beneficio Bruto</b>	Porcentaje que indica la rentabilidad tras deducir el costo de ventas.	Aumentar la rentabilidad mejorando la relación entre ingresos y costos.	Margen de Beneficio Bruto = $(Ventas\ Totales - Costo\ de\ Ventas) \times 100$	Un margen positivo indica eficiencia en gestión de costos y precios. Un margen reducido sugiere la necesidad de ajustes.
<b>Retorno sobre la Inversión (ROI)</b>	Evalúa la rentabilidad de una inversión, mostrando el rendimiento en relación con su costo.	Maximizar el retorno de las inversiones realizadas.	$ROI = (Beneficio\ Neto / Inversión\ Total) \times 100$	Un ROI positivo indica éxito en la inversión; un ROI negativo requiere reevaluación de estrategias.
<b>Costo de Inventario por Producto</b>	Costo promedio de los productos almacenados en inventario.	Optimizar manejo de inventarios y reducir costos de almacenamiento.	Costo por Producto = $Costo\ Total\ de\ Inventario / Número\ de\ Productos$	Un costo elevado indica exceso de inventario o baja rotación, lo que requiere ajustes en la gestión.
<b>Costo de Distribución por Unidad</b>	Costo promedio asociado a la distribución de cada unidad vendida.	Reducir gastos de transporte y mejorar productividad en la cadena de abastecimiento.	Costo por Unidad = $Costo\ Total\ de\ Distribución / Número\ de\ Unidades\ Vendidas$	Un costo elevado sugiere ineficiencias logísticas, requiriendo optimización de rutas y métodos de entrega.
<b>Stock Transfer Percentage</b>	Evalúa la rapidez con la que el stock se comercializa y se reemplaza.	Mantener flujo de caja saludable y minimizar costos por exceso de stock.	Tasa de Rotación = $Costo\ de\ Ventas / Inventario\ Promedio$	Una tasa alta indica eficiencia en inventario; una tasa baja sugiere exceso de stock y necesidad de ajustes.

**Establecimiento de procesos estándares**



Tabla 9.

Establecimiento de procesos estándares de la empresa "Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry".

Procedimiento	Objetivo	Pasos
<b>Recepción de Insumos</b>	Garantizar la adecuada recepción y comprobación de los productos que arriban.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Examen visual de la condición de los productos y embalajes.</li> <li>2. Revisión de la cantidad y el tipo de productos recibidos en relación con la orden de compra.</li> <li>3. Notificación de cualquier discrepancia o perjuicio.</li> <li>4. Adecuada conservación de los productos que se reciben en el sistema de inventario.</li> </ol>
<b>Almacenamiento</b>	Preservar las condiciones óptimas de los productos y optimizar el espacio disponible.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Clasificación y etiquetado de productos en función de sus categorías (nombre del producto, fecha de vencimiento, entre otros).</li> <li>2. Implementación de un sistema de rotación en los inventarios (FIFO - Primero en entrar, primero en salir).</li> <li>3. Conservación de condiciones idóneas de <u>temperatura y humedad, en caso de ser necesario.</u></li> </ol>
<b>Distribución de Insumos</b>	Asegurar el suministro puntual y exacto de productos a los clientes.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración de órdenes en conformidad con las peticiones de los clientes.</li> <li>2. Evaluación de la precisión del pedido previo a la carga en el vehículo de entrega.</li> <li>3. Establecimiento de las rutas más eficientes para la entrega.</li> <li>4. Empleo de un sistema de monitoreo para identificar el estado de la entrega y la trayectoria de los vehículos.</li> </ol>
<b>Manejo de Insumos</b>	Minimizar el deterioro o la pérdida de productos durante el proceso de manipulación.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formación del personal en técnicas de gestión apropiadas para cada categoría de insumo.</li> <li>2. Empleo de dispositivos apropiados (carretillas, estanterías, etc.) para el manejo seguro de los productos.</li> <li>3. Empleo de un sistema documental para documentar incidentes y perjuicios.</li> </ol>

### Procedimientos de archivos

El registro de los procedimientos es fundamental para asegurar una formación eficaz y una referencia constante. Esto comprende:

- **Manual de Estándares de Operación:** Un documento que compila todos los procedimientos, políticas y regulaciones pertinentes a la logística y la administración de calidad.
- **Formularios y Plantillas:** Ofrecer formatos estandarizados para la recepción de materiales, la documentación de inventario, el seguimiento de la entrega y la evaluación de la calidad.

- **Capacitación Continua:** Programas regulares de capacitación para el personal en torno a las prácticas y procedimientos documentados.

**Programa de Control de Conformidad (PCC) implementación**

**1. Alineación de los Procesos Logísticos con Normas de Calidad (ISO 9001)**

Los siguientes procedimientos acompañan la implementación de un Plataforma de Control de Conformidad según la norma ISO 9001:

- **La aplicación de estrategias de nivel de servicio:** Comunicar el acuerdo de la entidad con la calidad y la satisfacción del comprador mediante una estrategia.
- **Procesos de identificación:** Se registra la gestión de fabricantes, la gestión de almacenes y la asistencia al consumidor, entre otros procedimientos internos que afectan la calidad del servicio.
- **Evaluación de Proveedores:** Garantizar que los proveedores satisfagan los criterios de calidad exigidos a través de auditorías y revisiones regulares.

**2. Establecimiento de un Ciclo de Mejora Continua (Plan-Do-Check-Act)**

El ciclo PDCA es fundamental para el incremento constante en el Programa de administración de Calidad:

**Tabla 10.**  
Establecimiento del ciclo PDCA.

Etapa	Acción
<b>Plan (Planificar)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar posibilidades de optimización en los procesos logísticos y establecer metas definidas de calidad.</li> <li>• Elaborar una estrategia para tratar estas oportunidades.</li> </ul>
<b>Do (Hacer)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ejecutar las medidas programadas en un ambiente controlado.</li> <li>• Formar al personal acerca de los procedimientos y expectativas emergentes.</li> </ul>
<b>Check (Verificar)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar una evaluación del rendimiento de las acciones implementadas mediante el monitoreo de los KPIs determinados (tiempos de entrega, tasa de errores, satisfacción del cliente).</li> <li>• Compilar y examinar datos con el fin de evaluar la eficacia de las mejoras implementadas.</li> </ul>
<b>Act (Actuar)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectuar decisiones acerca de la continuidad, modificación o supresión de las acciones implementadas, fundamentándose en los resultados alcanzados.</li> </ul>

- 
- Actualizar la documentación y los procedimientos en base a las enseñanzas adquiridas y establecer nuevos objetivos para el perfeccionamiento constante.
- 

### 3. Capacitación del Personal

Para asegurar la eficacia del plan de operación logístico en "Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry", resulta indispensable implementar programas de formación apropiados y sistemas de evaluación del rendimiento. Se presentan a continuación los detalles de estos componentes esenciales.

#### 3.1. Programas de Capacitación

##### ▪ Formación en Gestión Logística y Manejo de Calidad para Empleados

###### Objetivos:

Ofrecer a los trabajadores las competencias y conocimientos requeridos para la optimización de los procesos logísticos.

Garantizar que todos comprendan y sean capaces de implementar los estándares de calidad en su labor cotidiana.

###### Contenidos del Curso:

- **Fundamentos de la Logística:** Conceptos fundamentales, la relevancia de la administración logística en la cadena de suministro y su influencia en la satisfacción del cliente.
- **Procesos Logísticos:** Descripción detallada de cada etapa en la recepción, almacenamiento, distribución y gestión de insumos.
- **Gestión de Calidad:** Fundamentos de la norma ISO 9001, procedimientos para el control de calidad y el mejoramiento constante.
- **Técnicas de Manejo de Inventarios:** Métodos para la clasificación y almacenamiento, la creación de inventarios cíclicos y la supervisión del inventario.

- **Uso de Tecnologías de la Información:** Instrumentos de software destinados a la administración de inventarios y la monitorización de pedidos.

**Metodología:** Estudios teóricos combinados con actividades prácticas y análisis de caso. Sesiones de formación en grupo y personalizadas, ajustadas a las necesidades individuales de cada empleado. Formación en la utilización de software específico empleado en la organización.

**Duración:** Se sugiere un programa inicial de 20 horas, dividido en diversas sesiones, que será seguido por talleres de actualización cada semestre.

### 3.2. Talleres sobre Atención al Cliente para el Personal de Ventas

#### **Objetivos:**

Optimizar las competencias comunicativas del personal de ventas.

Formación en técnicas eficaces para gestionar consultas y reclamaciones de los clientes.

#### **Contenidos del Taller:**

- **Comunicación Efectiva:** Estrategias para una comunicación nítida y asertiva, realización de una escucha activa y empatía.
- **Manejo de Quejas:** Procedimientos para gestionar quejas y reclamaciones de forma profesional, con el objetivo de solucionar problemas y optimizar la experiencia del cliente.
- **Ventas Consultivas:** Centrarse en la comprensión de las necesidades del cliente y proporcionar soluciones apropiadas.
- **Fidelización del Cliente:** Estrategias para establecer vínculos robustos y perdurables con los clientes.

**Metodología:** Talleres interactivos que incluyen simulaciones de situaciones auténticas. Aplicación de estudios de caso con el fin de promover el análisis de situaciones y la resolución de problemas en grupo. Retroalimentación instantánea para optimizar las competencias en el servicio al cliente.

**Duración:** Un seminario de, como mínimo, ocho horas, complementado por sesiones de práctica trimestrales.

### 3.3. Evaluación del Desempeño

- **Evaluaciones Periódicas Post-Capacitación**

**Objetivos:**

Evaluar la eficacia de la formación recibida por los trabajadores.

Determinar áreas de perfeccionamiento constante en la administración logística y la atención al cliente.

**Métodos de Evaluación:**

- **Encuestas de Satisfacción:** Cuestionarios a los participantes tras cada formación con el fin de evaluar su percepción acerca de la pertinencia y eficacia de los contenidos.
- **Pruebas de Conocimiento:** Evaluaciones escritas a los empleados con el fin de evaluar su entendimiento de los temas abordados durante la formación.
- **Observación Directa:** Monitoreo del rendimiento en contextos laborales reales para evaluar la implementación de las competencias adquiridas.
- **Revisión de KPIs:** Examinar los indicadores de rendimiento previos y posteriores a la capacitación, tales como los tiempos de entrega y la tasa de errores en los pedidos, con el fin de detectar posibles mejoras.
- **Frecuencia de Evaluación:** Las evaluaciones posteriores a la capacitación se llevarán a cabo la semana posterior a la conclusión de la formación, seguidas de evaluaciones trimestrales para evaluar la aplicación sostenida de los conocimientos.

**Análisis de Resultados y Retroalimentación:** Reuniones de evaluación con los directivos y grupos de trabajo, en las cuales se debatirán los resultados y se propondrán estrategias para tratar cualquier deficiencia de competencias. Evaluación constructiva a los trabajadores acerca de su rendimiento y sugerencias para su desarrollo profesional constante.

### Estrategias de Implementación

**Tabla 11.**

Estrategias de implementación en la empresa "Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry".

Área	Procedimiento	Acciones
Logística de Suministros	Selección de Proveedores	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluar a los proveedores en función de los criterios de calidad y fiabilidad establecidos.</li> <li>2. Implementación de contratos que aseguren la calidad de los insumos.</li> </ol>
	Control de Inventario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instaurar software de administración de inventarios que facilite la trazabilidad y el control en tiempo real.</li> <li>2. Supervisión de los niveles de inventario para prevenir el desabastecimiento.</li> </ol>
Distribución y Entrega	Planificación de Rutas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formular rutas de entrega con el objetivo de optimizar la eficiencia.</li> <li>2. Empleo de tecnología de posicionamiento global y software de optimización de rutas.</li> </ol>
	Seguimiento de Entregas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de un sistema de seguimiento que permita a los clientes monitorear su pedido en tiempo real.</li> <li>2. Implementación de un protocolo para gestionar eventualidades en la entrega.</li> </ol>
Evaluación y Mejora Continua	Monitoreo de KPI's	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación mensual de los indicadores clave de rendimiento.</li> <li>2. Reuniones mensuales para debatir áreas susceptibles de mejora.</li> </ol>
	Retroalimentación del Cliente	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer encuestas postventa para identificar la satisfacción del cliente.</li> <li>2. Detectar áreas susceptibles de mejora en base a las respuestas del cliente.</li> </ol>
Ajuste del Plan Logístico	Revisión Trimestral	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reevaluar y actualizar los procedimientos logísticos con base en los resultados de los KPIs y la retroalimentación del cliente.</li> <li>2. Ajustar las estrategias logísticas según las fluctuaciones del mercado y las exigencias del cliente.</li> </ol>

### Presupuesto Estimado

**Tabla 12.**

Presupuesto estimado de la propuesta

Actividad	Costo Estimado (USD)
Diagnóstico	1,500
Desarrollo de manuales de procedimiento	1,000
Capacitación del personal (talleres y materiales)	2,000
Implementación de software de gestión de inventarios	2,500
Evaluación y mejora continua de procesos	1,500
Publicidad y comunicación sobre mejoras	1,000
Implementación de SGC ISO 9001:2015	2,000
<b>Total</b>	<b>\$10,500</b>

Fuente: Investigación de campo, 2025

**Matriz de Cronograma**

**Tabla 13.**  
Cronograma de aplicación de propuesta

Actividad	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Diagnóstico y análisis del flujo logístico	X					
Desarrollo de manuales de procedimiento	X	X				
Capacitación del personal		X				
Implementación de software de gestión de inventarios			X			
Evaluación de KPIs				X		
Reuniones para feedback de clientes					X	
Ajuste y revisión del plan logístico						X

Fuente: Investigación de campo, 2025

**Discusión**

La situación actual de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry presenta una serie de desafíos que impactan su competitividad y desempeño en el mercado, tal como se expone en el diagnóstico. Los problemas clave incluyen la falta de una estructura definida en la gestión operativa y logística, la ausencia de un plan logístico claro, la deficiencia en la comunicación interna, y la carencia de estandarización en los procedimientos de calidad. Estos factores, que se reflejan en los resultados de la encuesta interna y las quejas de los clientes, subrayan la necesidad urgente de mejorar estos aspectos para asegurar la competitividad y sostenibilidad de la empresa.

Un hallazgo significativo en el diagnóstico es que el 60% de los empleados consideran que la empresa no cuenta con un plan logístico bien definido. Este resultado resalta una debilidad crítica, como señalan Bowersox et al. (2020), quienes afirman que la planificación logística estratégica es fundamental para la eficiencia operativa y la competitividad. La falta de un plan logístico claro y la comunicación deficiente, evidenciada por el 50% de los empleados que desconocen el POL, también coinciden con las observaciones de Christopher (2016), quien subraya que la integración de todos los miembros de la empresa a los objetivos

logísticos es esencial para el éxito. La propuesta de implementar un Plan Logístico Operativo claro, como se recomienda en este análisis, podría mejorar la coordinación interna y optimizar los procesos operativos, lo cual es un paso fundamental hacia la mejora de la competitividad de la empresa.

Otro aspecto clave identificado es la falta de estandarización en la gestión de calidad, lo que se refleja en que solo el 40% de los empleados considera que la empresa tiene un proceso estandarizado de calidad. Este vacío en la estandarización es un factor crítico que afecta la consistencia del servicio y la satisfacción del cliente, tal como lo resalta Bowersox et al. (2020) en su estudio sobre la importancia de la consistencia en los procesos de calidad para la fidelización de los clientes. Alemán de la Torre, Padilla Aguiar y Piñero Rodríguez (2021) también destacan la importancia de un sistema de gestión que incorpore normas como la ISO 9001, las cuales ofrecen un marco para la mejora continua y la eficiencia operativa.

El 50% de las quejas de los clientes también señala deficiencias en la atención al cliente, lo que se ve reflejado en la falta de procesos estandarizados. Según Moreno-Luzón, Peris-Bonet y González-Cruz (2020), la estandarización no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también garantiza que el servicio al cliente sea consistente y de alta calidad, reduciendo así las quejas y mejorando la satisfacción general.

La capacitación insuficiente del personal es otra de las debilidades señaladas en el diagnóstico. A pesar de que el 70% del personal ha recibido formación inicial, un 30% no ha sido capacitado, lo que podría estar afectando la coherencia y calidad de los procesos. Espinoza-Jumbo, Pucuji-Lozada y Ordoñez-Jaramillo (2024) sugieren que la capacitación constante es clave para mejorar la eficiencia operativa y la implementación efectiva de los planes logísticos. De manera similar, Altekar (2023) resalta que la capacitación continua del personal en gestión logística y calidad es crucial para optimizar los procesos internos y garantizar que los estándares de calidad sean cumplidos. En este sentido, la propuesta de



establecer programas de capacitación continua y talleres de atención al cliente podría ser determinante para mejorar tanto los procesos operativos como la percepción de los clientes.

El análisis FODA revela que, aunque la empresa cuenta con fortalezas en términos de experiencia en el sector y reputación en la comunidad, las debilidades en logística y calidad requieren atención inmediata para mejorar la competitividad. En este contexto, la matriz CAME, que propone estrategias para corregir las debilidades y afrontar las amenazas, es especialmente relevante. Desarrollar un plan logístico bien estructurado y establecer procedimientos estandarizados de calidad son acciones clave para afrontar las amenazas del entorno, como la alta competencia y las fluctuaciones en la disponibilidad de insumos, y para aprovechar las oportunidades de expansión.

La implementación del ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es esencial para garantizar una mejora continua en los procesos logísticos y de calidad. Bowersox et al. (2020) y Christopher (2016) destacan que este ciclo permite una evaluación sistemática de las acciones y la ejecución de correcciones basadas en los resultados obtenidos, lo que contribuye a la mejora continua de la empresa. La adopción de este ciclo, en conjunto con la implementación de un Programa de Control de Conformidad basado en las normas ISO 9001, proporcionará una base sólida para garantizar la estandarización y mejora de los procesos internos, lo que llevará a una mayor satisfacción del cliente y a un aumento en la competitividad.

Finalmente, la evaluación periódica del desempeño del personal y la retroalimentación de los clientes son fundamentales para medir el impacto de las mejoras implementadas. Rushton, Croucher y Baker (2022) subrayan que la retroalimentación constante permite realizar ajustes continuos en los procesos, lo que contribuye a la mejora del servicio y a la adaptación a las necesidades del cliente. Las encuestas de satisfacción, las pruebas de conocimiento y las evaluaciones directas serán herramientas valiosas para medir la efectividad de la capacitación y los cambios implementados.

## Conclusiones

La evaluación de la situación presente en la administración de calidad de la empresa ha revelado deficiencias en los procesos logísticos que impactan en la satisfacción del cliente. Las deficiencias más notables incluyen el incumplimiento de los plazos de entrega establecidos y un porcentaje significativo de errores en los pedidos. Esta circunstancia indica la necesidad de adoptar un enfoque sistemático que promueva el incremento de la calidad en la administración logística.

Se han detectado varios componentes en el plan operativo logístico, como la ausencia de estandarización en los procedimientos de recepción y almacenamiento, así como la falta de formación adecuada del personal, que funcionan como factores críticos que afectan de manera negativa la calidad del servicio. Estos componentes demandan un cuidado prioritario para maximizar la eficiencia en las operaciones.

La conceptualización del nuevo plan operativo logístico se dirige hacia la implementación de procesos estandarizados, la instauración de programas de formación continua y la adopción de un sistema de gestión de calidad que se alinee con normas internacionales, tales como la ISO 9001. El propósito de este enfoque holístico es no solo optimizar la eficiencia de los procesos logísticos, sino también aportar valor a la gestión de calidad, contribuyendo de esta manera a la competitividad de la organización.

## Referencias bibliográficas

- Alemán de la Torre, L., Padilla Aguiar, D., & Piñero Rodríguez, N. A. (2021). Sistema de gestión logístico para procesos de servicios. *Ingeniería Industrial*, 42(2), 232-262.
- Altekar, R. V. (2023). *Supply chain management: Concepts and cases*. PHI Learning Pvt. Ltd.
- Bakieva, M., Jornet-Meliá, J. M., y González-Such, J. (2019). Evidencias de validez interna de un instrumento para evaluar la colegialidad docente. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 21(e14), 1-12. <https://doi.org/10.24320/redie.2021.23.e08.3253>

- Bowersox, D. J., Closs, D. J., Cooper, M. B., & Bowersox, J. C. (2020). *Supply chain logistics management*. McGraw-hill.
- Echeita, G., y Serrano, G. (2019). *Educación inclusiva: el sueño de una noche de verano*. Octaedro.
- Espinoza-Jumbo, K. J., Pucuji-Lozada, Y. R., y Ordoñez-Jaramillo, C. R. (2024). Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad caso de estudio empresa industrial pintura al costo 2023. *Boletín Científico Ideas Y Voces*, 4(2), 126–142. <https://doi.org/10.60100/bciv.v4iE2.136>
- Chase, R. B. (2014). Administración de operaciones. *Publisher: Biblioteca Hernán Malo González*.
- Christopher, M. (2016). *Logistics and Supply Chain Management: Logistics & Supply Chain Management*. Pearson UK.
- De Mora Schmidt, A. C., García-Legaz, F. C., & Cristóbal, R. P. (2021). *Gestión de la calidad*. Comercial Grupo ANAYA, SA.
- Escudero Serrano, M. J. (2019). *Logística de almacenamiento 2*. Ediciones paraninfo, SA.
- Estevez, Z. (2015). Desarrollo de proyectos de animación cultural. *España: Elearning SL*.
- Gallegos-Fernández, D. V., Gamas-Ocaña, M. G., y Alvarez-Hernández, M. (2021). Dificultades tecnológicas enfrentadas por los docentes de educación básica en Tabasco al inicio de la pandemia por COVID-19. *Emerging Trends in Education*, 3(6), 70-93. <https://doi.org/10.19136/etie>
- Jiménez, A. J. G. (2021). El razonamiento deductivo, inductivo y abductivo: Diferencias e integración desde ejemplos empresariales. *Phainomenon*, 20(2), 203-222.
- López-Yepes, J., Fernández-Bajón, M. T., Orera-Orera, L., y Sánchez-Vigil, J. M. (2022). Criterios para la evaluación de tesis doctorales. *Revista General de Información y Documentación*, 21(1), 295-322. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7225110>
- Mollov, D. (2020). Strategic supply chain management with the balanced scorecard. *Economic Alternatives*, 2, 283-299.
- Moreira, E. D. R., Silva, J. L. J., & Bonilla, C. G. R. (2024). Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad, caso de estudio empresa de servicios Tramaco Express cia tda agencia Santo Domingo, 2023. *Revista Social Fronteriza*, 4(1), e41150-e41150.
- Moreno-Luzón, M. D., Peris-Bonet, F. J., y González-Cruz, T. (2020). Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos. *Madrid: Prentice Hall*.
- Muñoz Cuchca, E., & Solís Trujillo, B. P. (2021). Enfoque cualitativo y cuantitativo de la evaluación formativa. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(3), 1-16.

- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2022). *The handbook of logistics and distribution management: Understanding the supply chain*. Kogan Page Publishers.
- Manzano, E. (2023). *Clasificación De Actividades Logísticas*. Obtenido De CESUMA.
- Morales Gomez, G., Reza Suarez, L., Galindo Mosquera, S., & Rizzo Bajaña, P. (2019). *Que Signififa, Fundamentos Filosóficos De Un Modelo Educativo De Calidad*.
- Morocho Merino, C., & Valladares Guaman, C. (30 De Junio De 2022). *Planeación Estratégica De La Administración De La Cadena De Suministros De La Empresa Unnoparts.S.A. En Santo Domingo, 2022*. Obtenido De Revista Multidisciplinar G-Ner@Ndo:  
[Https://Revista.Gnerando.Org/Revista/Index.Php/RCMG/Article/View/86/79](https://Revista.Gnerando.Org/Revista/Index.Php/RCMG/Article/View/86/79)
- Niubiz. (2022). *¿Qué Es Y Cómo Funciona Un Canal De Distribución?* Obtenido De [Https://Www.Niubiz.Com.Pe/Blog/Que-Es-Como-Funciona-Canal-De-Distribucion/](https://Www.Niubiz.Com.Pe/Blog/Que-Es-Como-Funciona-Canal-De-Distribucion/)
- Saavedra Acero, C., & Salgado Torres, G. (S.F.). *Estructura Del Plan Logístico Para El Mejoramiento Del Departamento De Camisas De La Empresa Gala Y Etiqueta*.
- Zambrano, Y. I. L., Molina, N. A. V., & Jaramillo, C. R. O. (2024). Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad, caso de estudio empresa comercial Ninos Sport, Santo Domingo 2023. *Revista Social Fronteriza*, 4(1), e41149-e41149.