



---

**ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN****Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad, caso estudio empresa comercial Distribuciones Plastiplus S.C.C., Santo Domingo, 2023.****Logistics operational plan and its effect on quality management, case study commercial company Distribuciones Plastiplus S.C.C., Santo Domingo, 2023.****Luis Alberto Velez Herrera***Estudiante de Logística y transporte del Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Santo Domingo, Ecuador,*[luisvelezherrera@tsachila.edu.ec](mailto:luisvelezherrera@tsachila.edu.ec)<https://orcid.org/0009-0004-7515-9136>**Jeniffer Elizabeth Ponce Burgos***Estudiante de Logística y transporte del Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Santo Domingo, Ecuador,*[jenifferponceburgos@tsachila.edu.ec](mailto:jenifferponceburgos@tsachila.edu.ec)<https://orcid.org/0009-0006-7218-5106>**Ing. Francisco Javier Santamaría Granda Mg***Docente del Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Santo Domingo, Ecuador,*[franciscosantamaria@tsachila.edu.ec](mailto:franciscosantamaria@tsachila.edu.ec)<https://orcid.org/000-0003-1504-2820>**Autor de Correspondencia:** Luis Velez Herrera, [luisvelezherrera@tsachila.edu.ec](mailto:luisvelezherrera@tsachila.edu.ec)

---

**INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO****Recibido:** 28 diciembre | **Aceptado:** 03 febrero 2024 | **Publicado online:** 06 febrero 2024**CITACION**Velez L, Ponce J y Santamaría F. Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad, caso estudio empresa comercial Distribuciones Plastiplus S.C.C., Santo Domingo, 2023. *Revista Social Fronteriza* 2024; 4(1): e166. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(1\)166](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(1)166)Esta obra está bajo una licencia internacional [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).



## RESUMEN

Este tema de titulación se realizó en la empresa Plastiplus S.C.C, en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, en la Av. Del cooperativismo y Av. De los quinchés, junto a la distribuidora Plasti-fe, cuya actividad comercial se centra en realizar diversos productos como: fundas, food service, cubiertos, utensilios de madera, aluminios, embalajes, higiene. El propósito de este estudio se centra en analizar, diagnosticar y proponer un plan logístico y su impacto en la gestión de calidad. El enfoque es de carácter mixto, por lo tanto, se combina en el cualitativo y cuantitativo, además se utiliza una hoja de observación con el fin de diagnosticar el problema de investigación de la empresa, así mismo, una encuesta a las personas que son colaboradores y entrevista al gerente de esta para comprender mejor las variables de estudio. Según los resultados de estudio, se puede observar que, si existe orden en las actividades que se desarrollan, sin embargo, los proveedores no se encuentran totalmente coordinados, tampoco existe un proceso para el tema de estos y adquisición de materia prima. En cuanto a los colaboradores no han sido totalmente capacitados y presentan poco conocimiento del tema de estudio. Finalmente, la propuesta consiste en optimizar los componentes de la logística de entrada y de salida, para mejorar la gestión de calidad frente a los clientes.

**Palabras claves:** Plan operativo, logística, gestión, calidad, mercadería.

---

## ABSTRACT

This degree subject was carried out at the company Plastiplus S.C.C, in the province of Santo Domingo de los Tsáchilas, on Av. Del cooperativism and Av. De los quinchés, together with the distributor Plasti-fe, whose commercial activity focuses on making various products such as: covers, food service, cutlery, wooden utensils, aluminum, packaging, hygiene. The purpose of this study focuses on analyzing, diagnosing, and proposing a logistics plan and its impact on quality management. The approach is mixed in nature, therefore, it is combined in qualitative and quantitative, in addition, an observation sheet is used to diagnose the company's research problem, as well as a survey of people who are collaborators. And interview its manager to better understand the study variables. According to the study results, it can be observed that, if there is order in the activities that are carried out, however, the suppliers are not fully coordinated, nor is there a process for the issue of these and the acquisition of raw materials. As for the collaborators, they have not been fully trained and have little knowledge of the subject of study. Finally, the proposal consists of optimizing the components of input and output logistics, to improve quality management for customers.

**Keywords:** Operational plan, logistics, management, quality, merchandise

---





## **1. Introducción**

En la presente investigación se encamina en analizar como el plan operativo logístico afecta en la gestión de la calidad en la empresa Distribuciones Plastiplus S.C.C., en la ciudad de Santo Domingo, siendo el objeto de estudio de esta investigación.

De acuerdo al objetivo principal de la investigación es analizar la problemática que se presenta en la empresa con el fin de dar cumplimiento a soluciones posteriores que tiene relación con el tema.

La investigación integra varios elementos que conforman el desarrollo de la investigación por lo que se detalla la situación actual del plan logístico, presentando el objetivo general como específicos permitiendo alcanzar la finalidad del trabajo, además se desarrolla la justificación dando a conocer el motivo o razón del por qué se investigó.

El estudio se desarrolló con la finalidad de representar el proceso del plan operativo logístico y su incidencia en la gestión de la calidad de la empresa Plastiplus.S.C.C., mediante la obtención de datos en base a la metodología aplicada en el desarrollo con el uso de instrumentos para identificar la situación actual y por consiguiente en el análisis de acuerdo a los resultados obtenidos, en relación de los objetivos se detalla la propuesta de mejora por lo que se presenta la utilidad dentro de la empresa y como una ejecución adecuada en los procesos es viable por parte de la investigación.



## **2. Desarrollo**

### **Logística**

La logística implica la planificación, implementación y control de actividades para maximizar el valor generado en cada etapa, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega de productos finales. Este enfoque integral ayuda a las empresas a minimizar costos, mejorar la satisfacción del cliente y mantener una ventaja competitiva en entornos empresariales dinámicos (Donald, 2021).

### **Plan logístico operativo**

El plan logístico operativo, se conforma de actividades fundamentales relacionadas con proveedores, tecnología, y cumplimiento de actividades relacionadas con la cadena logística, se generan vínculos de negocio donde se mantienen relaciones que potencialicen el logro de objetivos organizacionales (Aldana, 2019).

### **Importancia**

Según Morocho y Valladares (2023), el estudio realizado en base a la importancia del plan logístico de una empresa, la producción se ajusta en torno a la demanda relevante, llevando a cabo un análisis de los procesos logísticos de la empresa. Cabe destacar la mejora por errores existentes dentro de los procesos de la cadena de suministro, lo que permitiera mantener un adecuado manejo de la administración de la empresa.

### **Como influye un plan logístico en una empresa**

Según Martínez (2021), en el “Desarrollo de un plan de logística interna para la distribución y almacenamiento de mercancía”, un plan logístico bien estructurado puede mejorar la eficiencia operativa, reducir costos y aumentar la satisfacción del cliente.



---

## Como se evalúa un plan logístico

Aldana (2019), indica que se “adjunta valor dentro de la empresa, en los procesos logísticos, donde se identifican las necesidades de los clientes, posteriormente añadir una estrategia coporativa que garantice la demanda, calidad y costos”

### Calidad

Paraninfo (2019), menciona que la calidad, dentro de la capacidad del ser humano, se conforma de la excelencia de realizar un proceso (pag. 2).

### Importancia de la calidad

“En la antigüedad se asociaba la calidad exclusivamente con una actividad de medida e inspección, una vez que se había realizado el producto, este se comprobaba y media para asegurarse que estaba bien hecho” (Paraninfo, 2019).

### Las 5 fuerzas de Porter

Según Rico (2018), menciona dentro de su investigación el uso de Las Cinco Fuerzas de Porter, desarrolladas por Michael Porter, analizan la competencia en una industria:

1. **Poder de Compradores:** Influencia de los clientes en precios y condiciones.
2. **Poder de Proveedores:** Influencia de los proveedores en condiciones de suministro.
3. **Amenaza de Nuevos Participantes:** Facilidad para nuevas empresas ingresar a la industria.
4. **Amenaza de Sustitutos:** Disponibilidad de productos o servicios alternativos.
5. **Rivalidad entre Competidores:** Intensidad de la competencia entre empresas existentes.

### Calidad y evaluación

En referencia de Castillo (2015), Afirma que “Se deben escoger indicadores que resulten apropiados para lo que queramos medir. Los indicadores deben ser fiables, relevantes, útiles, fáciles de usar y reproducir y comparables”



### 3. Metodología

#### Enfoque Mixto

En la presente investigación se aplicó un enfoque mixto, porque se analiza los datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio, por lo que permite lograr un mejor entendimiento del tema, tanto de forma teórica como práctica dentro del presente trabajo de integración curricular.

#### Investigación descriptiva

Se empleó la investigación descriptiva con la finalidad de levantar información que se pueda aplicar en las variables de estudio, por lo tanto, el objetivo es llegar a conocer los procesos y actividades que realizan los colaboradores, a su vez obtener datos que existan, de tal manera, se obtenga información valiosa por el tamaño de la población y muestra en la investigación. Se empleó la investigación exploratoria con el objetivo obtener datos y elementos que logren conducir a una investigación más precisa. Se aporta o incrementa conocimiento sobre el plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad, de la misma manera, aplicar un objetivo y recopilar información junto con el problema principal, desarrolla soluciones

#### Casos – universo – muestra

Se tomará en cuenta como población a todos los colaboradores de la empresa de Distribuciones Plastiplus S.C.C., dentro de la investigación.

**Tabla 1** Población

Detalle	Cantidad
Gerente	1
Administración	2
Crédito y cobranza	2
Jefe de bodega	1
Departamento de logística	12
Departamento comercial	7
Total	25

**Nota:** Distribuciones Plastiplus S.C.C.

**Elaboración:** Velez L, Ponce J.

#### Muestra

La muestra para el presente trabajo de investigación es no probabilística por conveniencia, puesto que la cantidad de encuestados es pequeña.

**Tabla 2** Muestra

Cargo	Cantidad
Gerente	1
Operativos	5
Jefe de bodega	1
Choferes	3
Vendedores	3
Total	13

**Fuente:** Distribuciones Plastiplus S.C.C.

**Elaboración:** Velez L, Ponce J.

### Diseño de la investigación

La presente investigación se presenta con un diseño transaccional porque se precisa la obtención de datos mediante la recolección de un momento en específico, para llevar a cabo la obtención de los resultados referentes, mediante entrevista, encuestas, que se vayan a realizar acuerdo a la empresa, se debe realizar cuestionarios acordes al tema. Con el fin de garantizar validez.

### Procedimiento

- **Análisis observacional:** se requiere la recolección de información mediante la visualización con el fin de averiguar la situación actual de la empresa Plastiplus S.C.C.
- **Identificación de la población:** se determinó el tamaño de la población la cual permitió conocer el total de los miembros que conforman la empresa.
- **Diseño y elaboración de los instrumentos de investigación:** para la recogida de datos se emplean técnicas e instrumentos de información, como la entrevista y ficha de observación que se aplicarán al gerente y a los encargados de los departamentos que intervienen en las actividades de la empresa.

- **Aplicación de los instrumentos de recolección de datos:** en este caso se utilizará las encuestas correspondientes a los trabajadores de la empresa Plastiplus S.C.C, con el objetivo de conocer la situación actual en relación con las variables de estudio.
- **Instrucción de indicadores logísticos:** la utilización de indicadores nos permite obtener información acerca del cumplimiento de la empresa, además se emplea fórmulas que nos permite recabar datos sobre el funcionamiento de los procesos.
- **Procesamiento de datos:** Se utiliza una hoja de cálculo de Microsoft Excel, así como la elaboración de cuadros y tablas estadísticas que permitieron obtener mejores resultados.

### Recolección de datos

Como técnicas de levantamiento de datos para conocer la situación de la empresa se

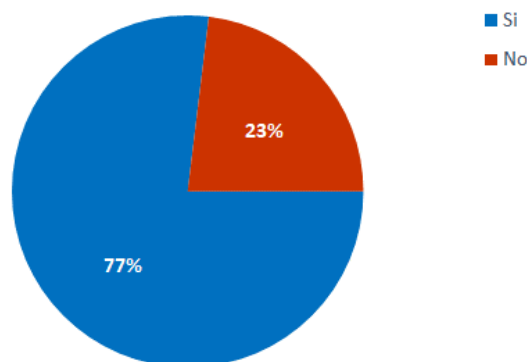
## 4. Resultados

Como instrumento de recolección de datos se aplicó la encuesta destinada hacia los colaboradores de la empresa Distribuciones Plastiplus S.C.C.

*Tabla 3 La empresa cuenta con plan operativo logístico.*

	Respuesta	Porcentaje
Si	10	77%
No	3	23%
Total	13	100%

**Nota:** La tabla refleja el conocimiento de los encuestados en base a sus opiniones sobre un plan logístico.



*Figura 1 ¿La empresa cuenta con un plan operativo logístico?*

**Fuente:** Tomado de investigación de campo, 2023

**Adaptado por:** Autores del estudio, 2023

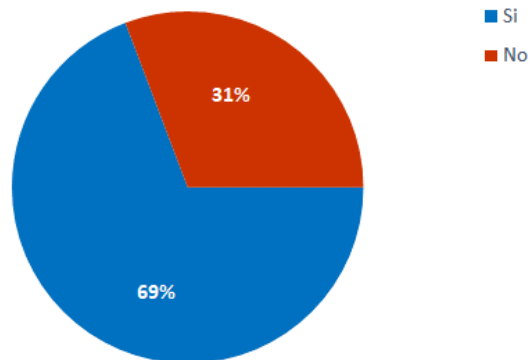


**Análisis:** Según los encuestados la empresa no cuenta con un plan operativo logístico actualmente esto lo mencionan más del 77% de los colaboradores encuestados, según una pequeña parte de los encuestados es decir un 23% mencionan que existe este plan, por lo que esta respuesta se contrasto con las respuestas del gerente por medio de la entrevista a fin de conocer específicamente si en efecto al empresa tiene o no actualmente un plan definido a fin de si existe analizar qué tan viable es, si requiere cambios o solo requiere generar las directrices para que comience a ser aplicado como tal dentro de la empresa.

**Tabla 4** Aceptación del personal sobre capacitaciones al momento de ingresar a la empresa

	Respuesta	Porcentaje
Si	9	69%
No	4	31%
Total	13	100%

**Nota:** Los datos demuestran la aceptación del personal por recibir capacitaciones al momento de ingresar a la empresa.



**Figura 2.** ¿Ha sido capacitado en las actividades que va realizar al momento de ingresar a la empresa?

**Fuente:** Tomado de investigación de campo, 2023

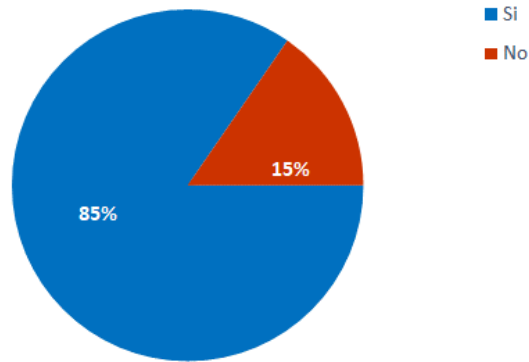
**Adaptado por:** Autores del estudio, 2023

**Análisis:** Respecto al tema de si los colaboradores han sido capacitados al momento de ingresar a laborar en la empresa un 69% menciona que si han sido capacitados debidamente al momento de ingresar a laborar dentro de la empresa, mientras que un 31% no ha sido capacitado es decir, solo ingresaron y empezaron a laborar, si bien al parecer si se capacita al personal al ingresar a la empresa, existe un índice considerable que no ha sido capacitado lo que demuestra que aún existe falencias este ámbito dentro de la empresa que debe mejorarse.

**Tabla 5** Conocimiento del personal acerca de un plan operativo logístico.

	Respuesta	Porcentaje
Si	11	85%
No	2	15%
Total	13	100%

**Nota:** Los datos demuestran que hay gran número de encuestados que conocen acerca de un plan logístico.

**Figura 3.** ¿Conoce que es un plan operativo logístico?

**Fuente:** Tomado de investigación de campo, 2023

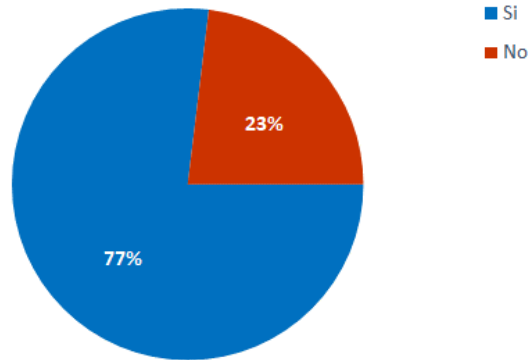
**Adaptado por:** Autores del estudio, 2023

**Análisis:** Respecto a si conoce que es un plan operativo logístico la tercera interrogante que se les consulto a los encuestados más de un 85% menciona que en efecto si conoce que es un plan operativo logístico, mientras que solo un 15% menciona que no conoce a que se hace referencia, lo que indica que a pesar de no ser todos capacitados un alto porcentaje de los colaboradores son personas con conocimiento técnico es decir posiblemente estudios superior que tiene conocimiento de términos como planes operativos logísticos.

**Tabla 6** Procesos logísticos estandarizados

	Respuesta	Porcentaje
Si	10	77%
No	3	23%
Total	13	100%

**Nota:** Se demuestra que por parte del personal existe un alto grado de procesos logísticos estandarizados



**Figura 4.** ¿La empresa cuenta con procesos logísticos estandarizados en algún documento?

**Fuente:** Tomado de investigación de campo, 2023

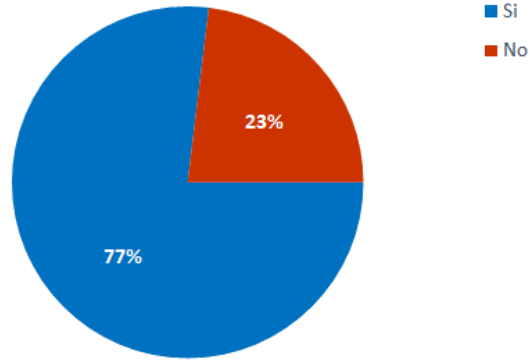
**Adaptado por:** Autores del estudio, 2023

**Análisis:** Por otra parte según la consulta hecha a los colaboradores respecto a si la empresa cuenta con procesos logístico estandarizados plasmados en algún documento mencionaron más del 77% que si existe documento donde se puede revisar los procesos logísticos definidos de la empresa, mientras que un 23% menciona que no existe ningún documento donde se pueda revisar los procesos logísticos de la empresa, lo que indica que posiblemente la empresa si cuenta con un documento de los procesos logísticos definidos pero no está aplicando dentro de los procesos de la empresa como tal, sino que simplemente lo tiene registrado.

**Tabla 7** Proceso de gestión de calidad para las actividades de la empresa y estandarizado

	Respuesta	Porcentaje
Si	10	77%
No	3	23%
Total	13	100%

**Nota:** La información recolectada por parte de las opiniones de personal reflejan un alto grado de afirmación sobre las actividades de la empresa en relación a la gestión de la calidad.



**Figura 5.** ¿La empresa cuenta con un proceso de gestión de calidad para sus actividades estandarizado y que se aplique actualmente?

**Fuente:** Tomado de investigación de campo, 2023

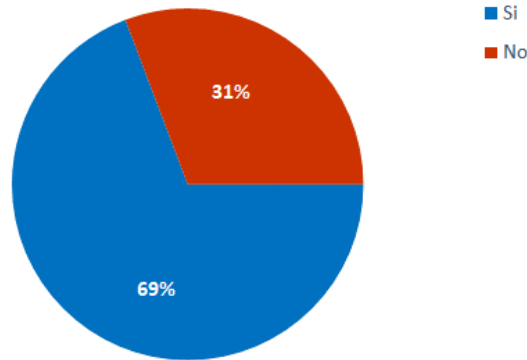
**Adaptado por:** Autores del estudio, 2023

**Análisis:** En la quinta interrogante se consultó de si la empresa cuenta con un proceso de gestión logística definido actualmente en un 77% mencionan que la misma si cuenta con un proceso definido y registrado en documentos, mientras que un 23% menciona que no existe este proceso de gestión de calidad, es decir según esta interrogante la empresa si desarrolla procesos de calidad en sus actividades, y que están además definidas en documentos, sin embargo al no tener capacitación todo su personal no todos conocen de estos procesos, lo que la empresa debe hacer antes de todo es capacitar íntegramente a todos sus colaboradores.

**Tabla 8** Optimización de los recursos de la empresa al momento de desarrollar su actividad

	Respuesta	Porcentaje
Si	9	69%
No	4	31%
Total	13	100%

**Nota:** Los datos reflejan que la empresa maneja una optimización de recursos en relación a las opiniones del personal.



**Figura 6.** ¿Se optimiza los recursos de la empresa al momento de desarrollar su actividad?

**Fuente:** Tomado de investigación de campo, 2023

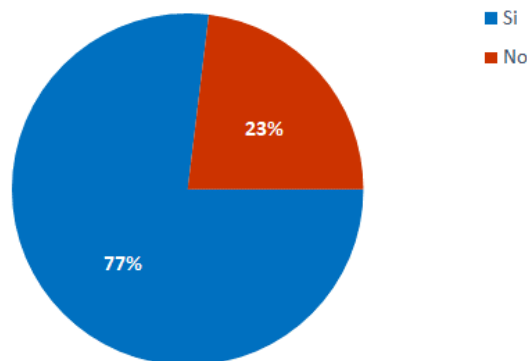
**Adaptado por:** Autores del estudio, 2023

**Análisis:** En la sexta pregunta respecto a si los colaboradores conocen si la empresa optimiza sus recursos en sus actividades un 69% menciona que si se optimizan sus recursos mientras que un 31% no está de acuerdo con esta afirmación dejando claro que para algunos colaboradores la empresa no optimiza sus recursos en sus actividades necesitando un mejor plan de desarrollo logístico para manejar de mejor manera sus recursos actuales.

**Tabla 9** Orden en los procesos que realiza la empresa

	Respuesta	Porcentaje
Si	10	77%
No	3	23%
Total	13	100%

**Nota:** Se demuestra un alto grado de opiniones positivas en base al orden de los procesos que presenta la empresa.



**Figura 7.** ¿Existe un orden en los procesos que realiza la empresa?

**Fuente:** Tomado de investigación de campo, 2023

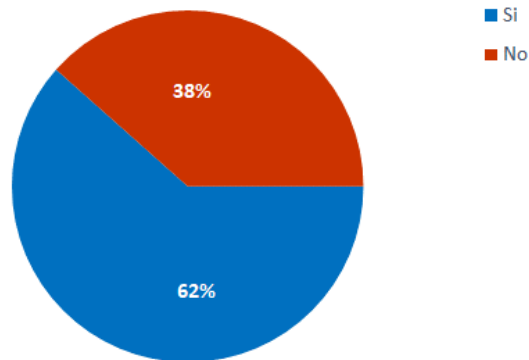
**Adaptado por:** Autores del estudio, 2023

**Análisis:** En la séptima cuestión se consultó sobre si la empresa desarrolla sus procesos en orden un 77% de los encuestados menciono que si se realizan sus procesos en orden, mientras que un 23% menciona que no hay un orden en sus actividades, esto pone nuevamente en evidencia que la capacitación debe ser el eje fundamental de la empresa para que todos los colaboradores en caso de realizar sus proceso correctamente conozcan de esto y además aporten al desarrollo de estas actividades de manera óptima y concisa.

**Tabla 10** Los procesos logísticos y su efecto en la gestión de calidad dentro de la empresa

	Respuesta	Porcentaje
Si	8	62%
No	5	38%
Total	13	100%

**Nota:** La información presenta que hay un efecto positivo en los procesos logísticos y su efecto en la gestión de la calidad con relación a los datos obtenidos.



**Figura 8.** ¿Los procesos logísticos de la empresa tienen efecto en la gestión de calidad dentro de la empresa?

**Fuente:** Tomado de investigación de campo, 2023

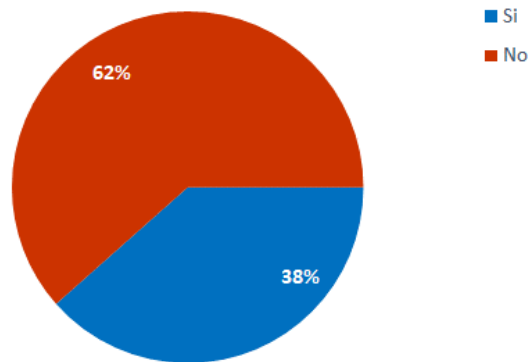
**Adaptado por:** Autores del estudio, 2023

**Análisis:** Para los colaboradores respecto a si ellos desde su punto de vista los procesos logísticos de la empresa tienen efecto en la gestión de la calidad de la misma, más de un 62% menciono que si tiene efecto puesto que los procesos logísticos bien desarrollados pueden ayudar a generar una mejor calidad en todos los procesos y acciones de la empresa, mientras que un 38% cree que no tiene relación entre ambas variables, posiblemente porque no han sido capacitados adecuadamente.

**Tabla 11** Reclamos por parte de los clientes de la empresa

	Respuesta	Porcentaje
Si	5	38%
No	8	62%
Total	13	100%

**Nota:** Los datos reflejan que la empresa presenta un nivel considerable por devoluciones de productos.



**Figura 9.** ¿Ha existido algún reclamo por parte de los clientes de la empresa, por temas de calidad o demora en el despacho de los productos que compran?

**Fuente:** Tomado de investigación de campo, 2023

**Adaptado por:** Autores del estudio, 2023

**Análisis:** En la última interrogante respecto a si existe algún reclamo respecto a temas de demoras o calidad en el despacho de productos de la empresa por parte de los clientes, existe una división de casi la mitad que están de acuerdo de los encuestados y la otra no están de acuerdo es decir más del 62% menciona que no existe estos problemas mientras que un 38% cree que si existe problemas esto indica que a pesar que la empresa cuenta con un plan, procesos definidos y demás no aplica del todo esto y aún existe un alto índice de reclamos pues falta mejorar en si los procesos logísticos y verificar la calidad de los productos que oferta en el mercado, esto enlaza desde los proveedores.

## 5. Discusión

El plan operativo logístico dentro de una empresa es fundamental generando un aporte donde se busca optimizar y contribuir con los procesos de suministro, almacenamiento y distribución, además contribuir en la satisfacción del cliente.

La presente investigación tuvo como objetivo identificar como el plan logístico afecta en la gestión de la calidad en la empresa, con la finalidad de implementar actividades estratégicas donde se optimice la calidad de sus operaciones, no solo optimiza la eficiencia de la gestión de la cadena de suministro, sino que también añade un valor significativo a la calidad de sus procesos, generando un desarrollo de sus actividades en conjunto de una distribución más fluida y oportuna de productos.

- **Descripción del plan logístico**

### **Introducción**

La logística es una disciplina que agrupa diversos procesos, entre los que se citan la recepción, clasificación, organización, almacenamiento de materiales, suministros e insumos, así como la distribución del producto terminado, siendo además una de las actividades que agregan valor al producto, de acuerdo al modelo expresado por Michael Porter al hacer referencia la metodología de la cadena de valor.

La planificación y ejecución de un plan operativo logístico garantiza la optimización de la distribución de productos publicitarios en la empresa Distribuciones Plastiplus S.C.C, porque pretende controlar todos los puntos de la cadena de suministro para tomar las mejores decisiones que beneficien el accionar del personal de la empresa, la rentabilidad de la organización, así como el mantenimiento de la expectativa de la maximización del nivel de satisfacción de los clientes

### **Objetivo**

Optimizar los componentes de la logística de entrada y de salida, para mejorar la gestión de calidad frente a los clientes.



**Alcance**

El presente plan operativo logístico abarca las actividades de recepción, clasificación, organización, almacenamiento de materiales, suministros e insumos en la sección de bodega, así como las tareas correspondientes a la distribución del producto.

**Responsable de la aplicación**

El responsable del plan operativo logístico es en este caso de la empresa el gerente general.

**Política.**

La política del plan operativo logístico es controlar todos los puntos de la cadena de suministro, manejando estándares apropiados para realizar un trabajo cuyo producto maximice el nivel de satisfacción de los clientes y a su vez la gestión de calidad sea la máxima posible

- **Introducción a la empresa**

Distribuciones Plastiplus S.C.C es una empresa ecuatoriana. En sus inicios se dedicó al comercio de sobre tapas de diferentes diámetros para envases de hojalata. Posteriormente, se comenzó la comercialización de productos a base polipropileno, desde fundas plásticas, fundas de basura, fundas camiseta, fundas en rollo, contenedores térmicos de todo tipo, vasos y utensilios a base de plástico, etc.

**Misión**

Ser el proveedor líder en el mercado de empaques y productos de consumo masivo, a través de soluciones innovadoras y de alta calidad que satisfagan las necesidades de nuestros clientes, ofreciendo un servicio excepcional que permita establecer relaciones sólidas y duraderas de la mano de fabricantes y marcas reconocidas que cumplan con los estándares más exigentes de calidad.

**Visión**

Es ser una empresa reconocida por la calidad de nuestros productos y la satisfacción total de nuestros clientes. Buscamos expandir nuestra presencia en mercados y fortalecer nuestra participación en los mercados existentes, ofreciendo un catálogo amplio y diversificado que permita la constant

## Valores

- **Calidad.-** Compromiso con la excelencia en la calidad de productos.
- **Innovación.-** Fomento de la creatividad y la búsqueda de soluciones innovadoras.
- **Integridad.-** Actuar con honestidad, ética y transparencia en todas las interacciones comerciales.

## Valores corporativos

- Generar rentabilidad empresarial
- Fortalecer el perfeccionamiento y profesionalismo del talento humano
- Mejorar la atención al cliente

## Análisis sistemático de la empresa

**Nivel micro.-** dentro del análisis sistemático de la empresa Distribuciones Plastiplus S.C.C. a nivel micro se puede destacar que la empresa tiene su giro de negocio en el área de distribución y venta de productos plásticos al por mayor en la ciudad de Santo Domingo, principalmente en el área urbana, trabajando con talento humano joven, es decir, personal que en más de un 70% son jóvenes de 20 a 30 años de edad, mismos que son capacitados para trabajar dentro de la empresa, el plástico es uno de los sectores con mayor desarrollo aun en la actualidad pese a que se considera uno de los materiales que más daño causa al medio ambiente aun es de los más utilizados sobre todo por su accesible costo.

**Nivel meso.-** dentro del análisis meso se puede observar que al ser un sector del negocio donde el plástico o sus productos generados de este material son la mercancía principal y al ser un producto popular sobre todo para la clase media, media baja y baja, por su costo accesible sobre todo existen en el mercado varias empresas que compiten actualmente con Distribuciones Plastiplus S.C.C.

**Nivel macro.-** a nivel macro económico se puede destacar los siguientes datos mismos que impactan directamente en el desarrollo de la empresa en sus actividades comerciales y medulares

## Matriz FODA de Distribuciones Plastiplus S.C.C.

**Tabla 12.** Matriz de factores externos empresa Distribuciones Plastiplus S.C.

Factores Externos	MATRIZ EFE		
	Ponderación	Calificación	Puntuación Ponderación
<b>OPORTUNIDADES</b>			
1. Tendencia y venta de productos	0,15	3	0,45
2. Clima oportuno para el comercio de productos plásticos	0,15	3	0,45
3. Creciente demanda de productos	0,15	3	0,45
4. Mejorar la vida útil de los productos	0,15	3	0,45
5. Mayor diversidad de productos a base de plástico	0,15	3	0,45
<b>AMENAZAS</b>			
1. El Plástico se considera que genera desastres y contaminación del medio ambiente	0,1	3	0,3
2. Mayor cantidad de competidores	0,05	2	0,1
3. Riesgo de seguridad debido a los problemas nacionales como el cobro de las "vacunas"	0,05	2	0,1
4. Aumento del valor de proveedores	0,05	2	0,1
	1		2,85

**Nota.** Tomado de investigación de campo, 2023

**Adaptado por:** Autores del estudio, 2023

La matriz de factores externos demuestra que las oportunidades son mayores que las amenazas que tiene actualmente la empresa como tal.

**Tabla 13.** Matriz de factores internos empresa Distribuciones Plastiplus S.C.

Factores Internos	MATRIZ EFI		
	Ponderación	Calificación	Puntuación Ponderación
<b>FORTALEZAS</b>			
1. Comercialización de productos de plástico al por mayor	0,15	2,5	0,375
2. Excelentes condiciones para la venta de productos plásticos	0,14	3	0,42
3. Productos con costos y precios equilibrados en el mercado nacional	0,15	3	0,45
4. Larga vida de los productos Plásticos y versatilidad	0,14	2,5	0,35
5. Comercialización directa reduce los costos de distribución	0,15	3	0,45
<b>DEBILIDADES</b>			
1. Falta de capacitación del personal de la empresa	0,15	2,5	0,375
2. Producto susceptible de daños por las temperaturas	0,04	2	0,08
3. Requerimiento de inversión considerable	0,04	2	0,08

4. Desorden dentro del área de almacenamiento e inventario	0,04	2	0,08
	1		2,66

**Nota.** Tomado de investigación de campo, 2023  
**Adaptado por:** Autores del estudio, 2023

Se puede observar que en la matriz de factores internos las fortalezas están por encima de las debilidades de la misma por lo tanto se puede decir que las dos matrices se puede ver que esta considerablemente bien en el ámbito comercial. La matriz FODA se puede describir de la siguiente manera:

**Tabla 14.** Matriz FODA Distribuciones Plastiplus S.C.

**Matriz FODA Distribuciones Plastiplus S.C.**

Debilidades	Oportunidades
1. Falta de capacitación del personal de la empresa	1. Tendencia y venta de productos
2. Producto susceptible de daños por las temperaturas	2. Clima oportuno para el comercio de productos plásticos
3. Requerimiento de inversión considerable	3. Creciente demanda de productos
4. Desorden dentro del área de almacenamiento e inventario	4. Mejorar la vida útil de los productos
	5. Mayor diversidad de productos a base de plástico
Fortalezas	Amenazas
1. Comercialización de productos de plástico al por mayor	1. el Plástico se considera que genera desastres y contaminación del medio ambiente
2. Excelentes condiciones para la venta de productos plásticos	2. Mayor cantidad de competidores
3. Productos con costos y precios equilibrados en el mercado nacional	3. Riesgo de seguridad debido a los problemas nacionales como el cobro de las "vacunas"
4. Larga vida de los productos Plásticos y versatilidad	4. Aumento del valor de proveedores
5. Comercialización directa reduce los costos de distribución	

**Nota.** Tomado de investigación de campo, 2023  
**Adaptado por:** Autores del estudio, 2023

• **Descripción de la cadena de suministro**

La cadena de suministro propuesta para la empresa Distribuciones Plastiplus S.C. es la siguiente basada en el sector de comercialización es decir un sector terciario pero se hace notar que la cadena inicia en el sector primario es decir, la fabricación de plástico.

**Figura 10.** Cadenas de suministro de la empresa Distribuciones Plastiplus S.C.



**Nota.** Tomado de investigación de campo, 2023  
**Adaptado por:** Autores del estudio, 2023

## **Planeación para macro actividad**

### **Planeación de compras**

#### **Metas**

- Aseguramiento de la mercancía
- Generar una base de proveedores certificados
- Recibir productos de excelente calidad

#### **Proyectos y/o actividades**

- Generar alianzas con proveedores calificados (Precios, tiempo para ahorrar costos de almacenamiento y calidad).
- Canal de distribución óptimo
- Calificación formal de proveedores.

#### **Indicadores**

- Certificación de proveedores
- Calidad de pedidos generados
- Entregas perfectamente recibidas

### **Planeación de almacenamiento**

#### **Metas**

- Analizar la factibilidad de contratar un sistema automatizado de gestión de inventarios.
- Desarrollar un sistema de inventarios que se ajuste a la empresa y su giro de negocio
- Definir índices óptimos de inventarios para la empresa de mercancía.

#### **Proyectos y/o actividades**

- Optimización de rotación de inventario.
- Optimización de inventarios de mercancías.
- Reducción de costos de inventarios

#### **Indicadores**

- Rotación de mercancía
- Costo de unidad almacenada
- Costo de metro cuadrado

### **Planificación de distribución**

#### **Metas**

- Optimizar rutas de entrega
- Garantizar las entregas a tiempo



### **Proyectos y/o actividades**

- Definir políticas de distribución
- Planes de mejoramiento continuo.
- Identificar destinos de distribución

### **Indicadores**

- Entregas perfectas
- Entregas a tiempo
- Costo de transporte vs ventas

### **Planeación de ventas**

#### **Metas**

- Incremento de ventas en un 15% de las actuales
- Reducción de devoluciones de productos defectuosos
- Diversificación de ventas de productos

### **Proyectos y/o actividades**

- Análisis de tendencias actuales del mercado donde tiene el giro de negocio la empresa.
- Capacitación a vendedores en técnicas para mejorar la atención al cliente.
- Motivación a vendedores con políticas de bonificaciones por número de ventas que logren generar al mes.

### **Indicadores**

- Costos logísticos vs ventas
- Costos de operación del centro de distribución vs ventas



## 6. Conclusiones

La situación actual del plan operativo logístico de la empresa Distribuciones Plastiplus S.C.C., ubicado en la ciudad de Santo Domingo, permitió establecer un diagnóstico de como incide la gestión de calidad en la empresa, destacando la implementación de herramientas para la recolección de datos, a través de la encuesta realizada según los datos levantados con el cuestionario de encuesta, demuestra que si bien la empresa si cuenta con algunos procesos, no todo está estandarizado por lo que se hace necesario generar un proceso integro.

De acuerdo a los resultados obtenidos se determinó que los elementos que afectan la calidad de los procesos del plan logístico en la empresa Distribuciones Plastiplus S.C.C. ubicada en la ciudad de Santo Domingo se puede decir que son los procesos operativos, el diseño, coordinación y gestión de la cadena de suministro, la gestión de existencias, el sistema de información. Se determinó que los factores mencionados influyen en la disponibilidad de los productos generando retrasos de entregas ocasionando pérdidas significativas en la atención al cliente, afectando la atención a los detalles, lo que impacta la directamente la calidad de la cultura organizacional y los productos ofrecidos por la empresa.

La propuesta del plan operativo logístico que se desarrolló en la investigación permitirá una vez se aplique a la empresa Distribuciones Plastiplus S.C.C., se optimice la calidad de sus operaciones, no solo optimiza la eficiencia de la gestión de la cadena de suministro, sino que también añade un valor significativo a la calidad de sus procesos, generando un desarrollo de sus actividades en conjunto de una distribución más fluida y oportuna de productos, reducción de costos, fortalece la posición competitiva de la empresa al proporcionar productos de alta calidad de manera consiente, satisfaciendo así las necesidades del mercado, optimizando sus recursos generando un impacto positivo y generando mejores ingresos razón de ser de toda empresa.



## Conflicto de Intereses

Los autores declaran que este estudio no presenta conflictos de intereses y que por tanto, se ha seguido de forma ética los procesos adaptados por esta revista, afirmando que este trabajo no ha sido publicado en otra revista de forma parcial o total.

## Referencias Bibliográficas

- Aldana, C. (2019). *El Plan Estratégico Logístico: Una propuesta para una empresa sin ánimo de lucro*. Revista científica anfibios, 2(1), 11-30.  
<https://doi.org/10.37979/afb.2019v2n1.35>
- Castillo, L. (2015). *Biblioteconomía*. Obtenido de Evaluacion de la calidad y gestión total en documentacion.
- Donald. J. (2021). *Logistical Management: The Integrated Supply Chain Process*. EE.UU- New York
- Martínez. R., Huerta. S., Rojas. E. (2021). *Desarrollo de un plan de logística interna para la distribución y almacenamiento de mercancía en la bodega*. Revista Ingeniería, matemáticas y ciencias de la información Vol. 8, 43-43.
- Morocho. V., Valladares. C., (2023). *Planeación Estratégica de la Administración de la Cadena de Suministros de la Empresa Unnoparts.S.A. En Santo Domingo, 2022*. RevistaG-ner@ndo, V°4(N°1). 606–624.
- Paraninfo. M. (2019). *Calidad, fundamentos, herramientas y gestion de la calidad para pymes*. Obtenido de Paraninfo:  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sjqlDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&d=calidad&ots=GTUcErV8wr&sig=83Hh-Yjv\\_PjvBWJgd37jjZlV-k#v=onepage&q&f=true](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sjqlDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR5&d=calidad&ots=GTUcErV8wr&sig=83Hh-Yjv_PjvBWJgd37jjZlV-k#v=onepage&q&f=true)
- Rico. J. (2018). *Analisis de estrategia competitiva por medio de las cinco fuerzas de porter en la asociacion de productores agropecuarios de piuntza*.

