



ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad, caso estudio empresa insumos agrícolas y veterinarios henry, santo domingo, 2024

Logistics operating plan and its effect on quality management, case study: henry agricultural and veterinary supplies company, santo domingo, 2024

Jonathan Marcelo Manobanda Erazo
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
jonathanmanobandaerazo@tsachila.edu.ec

Antoni Misael Logroño Paredes
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
antonilogronoparedes@tsachila.edu.ec

Katherine Estefanía Paredes Sánchez
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
katherineparedes@tsachila.edu.ec

Autor de Correspondencia: Jonathan Marcelo Manobanda Erazo, jonathanmanobandaerazo@tsachila.edu.ec

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Recibido: 4 julio 2024 | **Aceptado:** 5 agosto 2024 | **Publicado online:** 14 agosto 2024

CITACIÓN

Manobanda Erazo, J; Logroño Paredes, A y Paredes Sánchez, K. (2024). Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad, caso estudio empresa insumos agrícolas y veterinarios henry, santo domingo, 2024. *Revista Social Fronteriza* 2024; 4(4): e361.
[https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(4\)361](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)361)



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 Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, en la Urbanización San Luis, cuya actividad comercial en las actividades relacionadas al comercio, de diversos productos como: químicos, fungicidas, insecticidas para prevenir y controlar las enfermedades de los animales. 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 utilizó 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 logró observar que, si existe orden en las actividades que se desarrollan, así mismo, los proveedores se encuentran totalmente coordinados, en la 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 in the company Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, in the province of Santo Domingo de los Tsáchilas, in the Urbanización San Luis, whose commercial activity is related to the trade of various products such as chemicals, fungicides, insecticides to prevent and control animal diseases. The purpose of this study focuses on analyzing, diagnosing and proposing a logistics plan and its impact on quality management. The approach is of mixed character, therefore, it is combined in the qualitative and quantitative, in addition an observation sheet was used in order to diagnose the research problem of the company, likewise, a survey to the people who are collaborators and interview to the manager of this to better understand the variables of study. According to the results of the study, it was observed that there is order in the activities that are developed, likewise, the suppliers are fully coordinated in the acquisition of raw materials. As for the collaborators, they have not been fully trained and have little knowledge of the subject of the study. Finally, the proposal consists of optimizing the components of the incoming and outgoing logistics, in order to improve the quality management in front of the customers.

Keywords: Operational plan, logistics, management, quality, merchandising



1. Introducción

En el presente trabajo de integración curricular, se orienta en analizar un Plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad, caso de estudio empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry. Santo Domingo 2024, cabe mencionar, se dedicada a la venta de todo tipo de insumos, la misma que con el tiempo ha obtenido un mejor desarrollo durante los últimos años dentro y fuera de la ciudad, de manera que, ofrecen sus productos a toda la comunidad, lo que se pretende con este trabajo es conocer cuál es la situación actual en lo que respecta al plan operativo logístico y la gestión de calidad.

Cabe mencionar en esta investigación se debe analizar cada uno de los procedimientos en base a una operación logístico y gestión de calidad, su situación actual entre las variables junto a una propuesta que le permita mejorar.

Por lo tanto, la investigación se halla compuesta por apartados. Introducción, se logra denotar la descripción general de la propuesta de investigación relacionada a su tema.

Contextualización de la realidad, se contempla la situación actual de la empresa respecto al plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad, por lo tanto, se hallará el problema encontrado y comprende resolver con la investigación.

Objetivos, se denota las metas que se desarrollan con el fin de completar la investigación, establecido por un objetivo general y específicos. Justificación, se examina la razón de la investigación, importancia junto con el Plan nacional de creación de oportunidades 2021- 2025. Antecedentes, se busca estudios similares al planteado de investigaciones sobre sus variables. En el marco teórico, se ancla la investigación que son relacionadas con las dos variables de estudio.

Metodología, se describe los pasos metodológicos en el que se desarrolla la fase práctica de la investigación. Resultados se denota los principales datos de la investigación procesada junto a su propuesta. Conclusiones, se resume los primeros resultados que tienen relación con los objetivos específicos de la investigación. Referencias bibliográficas, se halla la descripción de los autores que se basan en la investigación. Anexos, documentos e imágenes que forman parte del desarrollo del trabajo.



CONTEXTUALIZACIÓN DE LA REALIDAD

La investigación se desarrolla en la Empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, ubicada en la ciudad de Santo Domingo de los Tsa'chilas, en la Urbanización San Luis. Su desempeño se basa en las actividades relacionadas al comercio, de diversos productos como: químicos, fungicidas, insecticidas para prevenir y controlar las enfermedades de los animales.

En la actualidad la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, es considerada como una empresa en crecimiento y desarrollo, está conformada por diferentes departamentos, 1 gerente, 2 miembros de administración, 6 personas a cargo de servicio al cliente, 1 jefe de bodega, siendo un total de 10 personas. La empresa ha presentado inconvenientes a partir de sus inicios en el mercado de manera que inciden en las actividades, siendo así un impacto significativo.

La empresa Insumos agrícolas y veterinarios Henry, si cuenta con un plan operativo de manera empírica, sin embargo, no se lo ejecuta de manera óptima por desconocimiento del personal, afectando a la gestión de la calidad de cada uno de los productos que ofrecen, a su vez, no cuenta con una idea clara de los estándares de calidad debido a la cantidad de mercadería que manejan, por lo que se suscitan problemas con el consumidor ocasionando pérdidas en las ganancias de la empresa.

Cabe mencionar, la empresa cuenta con un mejoramiento notable desde sus inicios, sin embargo, no se logrado obtener una solución a inconvenientes que se presentan en el departamento de logística y comercial. La entrada de una empresa distribuidora de insumos agrícolas y veterinarios en un mercado emergente que plantea desafíos únicos, desde la construcción de una cadena de suministro eficiente hasta la adaptación a las expectativas y demandas locales.



Formulación del problema

- ¿Cómo incide el plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, Santo Domingo 2024?

Sistematización de la realidad

- ¿Cuál es la situación actual de la gestión de calidad de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, Santo Domingo, 2024?
- ¿Cuáles son los elementos que afectan la calidad de los procesos del plan operativo logístico en la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, Santo Domingo, 2023?
- ¿Cómo aplicar un plan operativo logístico que agregue valor en la calidad para la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, Santo Domingo 2024?

OBJETIVOS DEL TRABAJO***Objetivo General***

- Analizar cómo incide el plan operativo logístico y su efecto en la gestión de la calidad empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, Santo Domingo, 2024.

Objetivo Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de calidad de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, Santo Domingo 2024.
- Determinar los elementos que afectan la calidad de los procesos del plan operativo logístico en la Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, Santo Domingo 2024.
- Proponer un plan operativo logístico que agregue valor en la calidad para la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, Santo Domingo 2024.

JUSTIFICACIÓN

La investigación tiene como objetivo contribuir al desarrollo de la empresa contribuyendo a la aplicación de un plan logístico con el fin de poder solucionar diversos problemas que se puedan presentar en los productos y sus procesos, mediante el desarrollo de una propuesta que permita la correcta gestión de herramientas. y recursos en el área de estudio, lograr un trabajo más eficiente en la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios



Henry, Santo Domingo 2024.

El estudio se centra en la implementación de un plan logístico que tiene como objetivo optimizar y facilitar los procesos de suministro, almacenamiento y distribución y contribuir a la satisfacción del cliente.

Los principales beneficiarios son los empleados de la empresa y sus respectivos departamentos, clientes, proveedores y estudiantes que requieran apoyo informativo para futuros trabajos de investigación sobre el diseño logístico y su impacto en la gestión de la calidad.

La síntesis tiene relación con el Plan Nacional de Creación de Oportunidades 2021-2025 de Ecuador, siendo su comienzo el 20 de noviembre de 2021, junto con el eje transición económico, incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales.

ANTECEDENTES

Para Almeida, (2019) en la investigación “El plan estratégico logístico, una propuesta para una empresa sin ánimo de lucro”, teniendo en cuenta como objetivo, proponer un plan estratégico logístico para una empresa de carácter social. (Almeida, 2019)

“Dentro de la gestión de la empresa se dan las indicaciones necesarias para el desarrollo de las actividades dentro de la cadena logística de la empresa, se destaca su competitividad, al tiempo que se menciona una mejora en la atención al cliente”.

El estudio analiza temas relacionados con la mejora de los procesos previstos para una mejor atención al cliente de esta institución, identificados a través de un diagnóstico detallado realizado por expertos de la situación administrativa de la empresa y cuyos aspectos se explican detalladamente. Los resultados obtenidos pueden utilizarse para demostrar el papel fundamental de la logística de las empresas y sus redes de valor. El estudio presentó resultados comunes de estrategias adoptadas por otras organizaciones como críticas para establecer o consolidar una ventaja competitiva mediante la aplicación de mejores prácticas, creando así valor para el cliente.

(Acero & Gonzalo Salgado Torres, 2018) en el estudio realizado en la empresa Gala y Etiqueta que se dedicada a la producción de camisetas personalizadas, donde la empresa gestiona el suministro de materia prima, la fabricación y la relación con los clientes. Se pueden



analizar deficiencias en el suministro, fabricación y distribución, se realizan investigaciones para poder determinar mejoras en los procesos logísticos de la empresa. Aplicando una metodología con enfoque mixto, a saber, investigación cuantitativa y cualitativa, así como investigación transversal para obtener resultados tales como; el impacto de la sociedad en el consumo y la satisfacción de las necesidades y expectativas del público en general. Este estudio contribuye al proyecto de titulación a través de la logística y su impacto en los planes operativos. Si bien este no es un concepto relativamente nuevo, este estudio propone que puede aplicarse como un proceso de optimización y beneficios que logren la sostenibilidad.

Según el estudio realizado por, Delgado & Bryan Torres, (2018), se menciona que tienen un objetivo general, de manera que para poder evaluar el proceso de almacenamiento y todas las actividades dedicadas a la carga y descarga, almacenamiento y preparación de carga, por lo tanto, se encontraron deficiencias en áreas relacionadas con los procesos internos del CEDI, donde se realizaron esfuerzos para mejorar los procesos logísticos de la empresa. La investigación es descriptiva, la metodología es a través de encuesta, orientación y observación, se muestreó a todos los trabajadores de la empresa, los resultados del estudio de campo nos permiten darnos cuenta de que la logística permite el desarrollo de la empresa, con el objetivo de tener una mejor competencia. visión.

MARCO TEÓRICO

Logística

La logística es parte de una disciplina que aborda la gestión eficiente del movimiento de bienes, servicios e información a lo largo de la cadena de suministro.

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” (Ganoza, 2018).

De este modo, es evidente que la logística desempeña un papel crucial en la cadena de producción de cualquier empresa, involucrando diversas áreas como el aprovisionamiento, transporte, aspectos ambientales, inventarios, entre otros (Ganoza, 2018).

Plan logístico operativo

El plan logístico operativo consta de actividades básicas relacionadas con proveedores, tecnología y cumplimiento. Las actividades relacionadas con la cadena logística crean conexiones comerciales que cultivan relaciones que promueven el logro de los objetivos organizacionales (Almeida, 2019).

Toda empresa debe desarrollar un plan de operación logística para visualizar sus metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo de acuerdo con la competitividad del mercado. Esto ayuda a la organización a identificar sus propias debilidades y fortalecer sus fortalezas, con el objetivo de tomar acciones oportunas en beneficio de su proceso logístico (Morales Gomez, Reza Suarez, Galindo Mosquera, & Rizzo Bajaña, 2019).

En la fase de planificación se debe realizar la creación de un plan logístico, en función de la política de entregas, volúmenes, sistemas de transporte, almacenes existentes, productos manipulados, etc., así como del desarrollo futuro previsto (López, 2019).

Para ello se deben tener en cuenta cuatro aspectos esenciales:

- Indicar claramente mediante la selección, clasificación y definición qué productos comercializa la empresa, estableciendo sus características logísticas: peso, nivel de desarrollo técnico, etc.
- Detallar el nivel de actividades logísticas que es necesario desarrollar de forma global y para cada rubro.
- Enumerar los pasos o zonas de transporte y almacenamiento por los que deben pasar los artículos.
- Indicar la ubicación de los centros logísticos.

Importancia

(Morocho Merino & Valladares Guaman, 2022), según el estudio se destaca la importancia del plan logístico de la empresa, ajustar la producción en torno a la demanda correspondiente, analizando los procesos logísticos de la empresa. Cabe destacar la mejora por errores existentes en los procesos de la cadena de suministro, lo que permitirá mantener un adecuado manejo de la administración de la empresa.

La importancia de un plan logístico en una empresa es crucial para optimizar la gestión de recursos, reducir costos y mejorar la eficiencia operativa. (Niubiz, 2022) en la investigación afirma que, un plan logístico bien estructurado permite una cadena de suministro más ágil y adaptable a las demandas del mercado, contribuyendo así al éxito global de la empresa.

Clasificación de un plan logístico

Para las actividades logísticas Manzano (2023), se afirma que se encuentran las siguientes características:

- Abastecimiento
- Producción
- Almacenamiento
- Distribución y transporte
- Entrega y servicio al cliente
- Calidad
- Distribución

1.1. Estructura de un plan logístico

A partir del direccionamiento de la compañía, donde el plan logístico permite desarrollar estrategias que deben adaptarse e interactuar de una manera armónica con el entorno (Manzano, 2023). Se interpreta lo siguiente:

- Misión
- Visión
- Valores
- Objetivos corporativos
- Análisis de las cinco fuerzas de Porter
- Análisis sistémico de la compañía
- Matriz DOFA
- Planeación para macro actividad
- Planeación de producción

Características de un plan logístico

Un plan logístico es fundamental para optimizar la cadena de suministro de una empresa. Saavedra Acero & Salgado Torres, (2018).

Este incluirá estrategias detalladas para la gestión eficiente de inventarios, la planificación de rutas y modos de transporte, así como la optimización de instalaciones de almacenamiento y centros de distribución.

Además, abordará la implementación de sistemas de tecnología de la información para el seguimiento preciso de la cadena de suministro y la rápida preparación de pedidos.

La gestión efectiva de proveedores, la identificación y mitigación de riesgos, junto con la definición de indicadores clave de desempeño, son elementos cruciales.

La capacitación del personal y la consideración de prácticas sostenibles también forman parte integral de este plan, adaptándose a las necesidades específicas de la empresa y buscando constantemente la mejora continua.

Ventajas de un plan logístico

Un plan logístico efectivo proporciona diversas ventajas para una empresa, entre las que se incluyen:

- **Eficiencia Operativa**

Optimización de procesos logísticos que conduce a una mayor eficiencia en la cadena de suministro.

- **Reducción de Costos**

Identificación y eliminación de ineficiencias, lo que resulta en ahorros significativos en costos de almacenamiento, transporte y gestión de inventarios.

- **Mejora en el Servicio al Cliente**

Entregas más rápidas y precisas, lo que contribuye a la satisfacción del cliente y fortalece la reputación de la empresa.

- **Mayor Visibilidad**

Un plan logístico bien estructurado proporciona mayor visibilidad sobre el flujo de productos, lo que facilita la toma de decisiones informada.

- **Gestión de Riesgos**

La identificación y mitigación proactiva de riesgos ayudan a prevenir interrupciones en la cadena de suministro, minimizando posibles impactos negativos.

- **Competitividad**

La eficiencia logística puede convertirse en una ventaja competitiva, permitiendo a la empresa responder rápidamente a cambios en el mercado y mantenerse competitiva.

- **Adaptabilidad**

Facilita la adaptación a cambios en la demanda del mercado, cambios en la oferta o nuevas tendencias.

- **Mejora en la Colaboración con Proveedores**

Un plan logístico bien estructurado facilita la colaboración efectiva con proveedores, promoviendo relaciones sólidas y eficientes.

- **Gestión de Inventario**

Optimización de niveles de inventario para evitar excedentes o faltantes, mejorando así la gestión financiera de la empresa.

- **Sostenibilidad**

La integración de prácticas sostenibles en el plan logístico puede mejorar la imagen de la empresa y cumplir con las expectativas ambientales del mercado (Ganoza, 2018).

Calidad

(Deming & Juran, 2009) define la calidad como "la aptitud para el uso". Según su perspectiva, la calidad de un producto o servicio se evalúa en función de su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente. Este enfoque destaca la importancia de comprender las especificaciones y requisitos del cliente para asegurar que el producto o servicio cumpla con sus propósitos previstos.

(Deming & Juran, 2009) presenta una definición de calidad que va más allá de la ausencia de defectos. Para él, la calidad implica la optimización de procesos y la mejora continua. Deming enfatiza que la calidad no es solo responsabilidad del departamento de control de calidad, sino que debe incorporarse en todos los aspectos de la organización. Su perspectiva destaca la importancia de la gestión y mejora sistemática de los procesos para lograr la calidad.

En sí, la calidad no se trata de tener un producto terminado de manera eficiente lo que está detrás de todo esto es un conjunto de una buena organización en todos los procesos de producción además de establecer una cultura empresarial de mejora continua, para obtener una buena calidad de los productos o servicios se requiere la participación de una organización completa desde el puesto más bajo hasta el más alto, de esta manera se entiende que los procesos habrán mejorado de acuerdo con las opiniones de los operadores, diseñadores, y gerentes.

Tabla 1. **Herramientas de la Calidad**

DIAGRAMA DE DISPERSIÓN	DE	Gráficos de datos numéricos con dos variables, una variable en cada eje, en busca de una relación.
DIAGRAMA DE PARETO		Muestra en un gráfico de barras que factores son más importantes.
HOJA DE COMPROBACIÓN		Re coleccionan y registran información
DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO		Identifica muchas causas posibles para un efecto o problema.
HISTOGRAMA		Muestra las distribuciones de frecuencia en un conjunto de datos.
GRÁFICOS DE CONTROL		Estudia cómo cambia un proceso en el tiempo.
DIAGRAMA DE FLUJO		Realización de un proceso en una representación visual.

Fuente: (Jerson, 2020)

Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Estas herramientas son verdaderamente potentes y efectivas que pueden ofrecer filosofías de una manera mucho más directa teniendo en cuenta la definición de cada herramienta podemos hacer distinciones entre diagramas y gráficos a través de inspecciones y exámenes que verifiquen las propiedades del producto para que sea satisfactorio y los gráficos que definen las pautas a seguir de materia de calidad de una empresa con competencias de planificación recursos o procesos.

Calidad de sus productos

(Garvin, 2003) propone un enfoque multidimensional para evaluar la calidad de los productos. Según su modelo, la calidad puede ser analizada desde ocho dimensiones: rendimiento, características, confiabilidad, conformidad, durabilidad, facilidad de servicio, estética y percepción. Destaca la importancia de comprender estas dimensiones para mejorar la calidad y satisfacer las expectativas de los clientes en diversos aspectos.

(Crosby, 1979) introduce el concepto de "cero defectos" como una meta para la calidad de los productos. Su enfoque se centra en la prevención de defectos desde el principio, buscando eliminar la variabilidad y asegurar que los productos cumplan con las especificaciones desde la etapa inicial de producción. Para Crosby, la calidad se logra cuando no hay defectos y los productos cumplen con los estándares predefinidos.

Se puede definir como la satisfacción total del cliente, hacer las cosas bien desde la primera vez en mejorar continuamente y hacer que todo funcione. Esto hace que sea único el producto, en color, tamaño su forma y su aspecto de producto, que tiene que cumplir sus actividades y obligaciones, esto hace que la empresa tiene que saber qué es lo que quiere su cliente para poder identificar esas expectativas, la empresa tiene que hacer múltiples actividades, por ejemplo, una investigación de mercado donde analiza y múltiples actividades de forma que determine qué es lo que el cliente quiere.

Calidad de sus servicios

(Piattini Velthuis, 2019) desarrollaron el modelo SERVQUAL, que se centra en la calidad percibida de los servicios. Definen la calidad de los servicios como la discrepancia entre las expectativas del cliente y su percepción de lo que realmente experimenta. Este enfoque destaca las dimensiones clave de la calidad del servicio, como la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad y la tangibilidad.

(Rahmani-Nejad, Firoozbakht, & Taghipoor, 2014) propone un enfoque relacional para evaluar la calidad de los servicios. Introduce la idea de que la calidad del servicio no solo se basa en el resultado final, sino también en el proceso de interacción entre el proveedor y el cliente. Destaca la importancia de la comunicación efectiva, la interacción interpersonal y la adaptabilidad para lograr la calidad en la entrega de servicios.

El cumplimiento de la calidad de sus servicios es brindar seguridad a los clientes potenciales, en mejorar los procesos de la empresa, los procesos que se llevan a cabo en la actividad productiva siguen estándares que aseguran las regulaciones se están cumpliendo y llevan un proceso optimizado, ya que una empresa se destacara por encima de su competencia el hecho de tener una calidad de servicio proyecta una imagen positiva ante los clientes.

Cadena de suministros

Una cadena de suministro está formada por todas aquellas partes involucradas, de manera directa o indirecta, en la satisfacción de las necesidades y expectativas de un cliente. La cadena de suministro incluye no solamente al fabricante y al proveedor, sino también a

los transportistas, almacenistas, vendedores al detalle e incluso a los mismos clientes. Dentro de cada organización, como la de un fabricante, abarca todas las funciones que participan en la recepción y el cumplimiento de una petición del cliente. Estas funciones incluyen, pero no están limitadas, al desarrollo de nuevos productos, la mercadotecnia, las operaciones, la distribución, las finanzas y el servicio al cliente (Manrique, Teves, Taco, & Flores, 2019).

La gestión de la cadena de suministros es la acción de gestionar y administrar una actividad profesional destinada a establecer los objetivos, medios y sistemas para su realización, con el fin de elaborar la estrategia de desarrollo y ejecución, que incluye la administración de los recursos organizacionales, desde lo humano hasta lo económico (Manrique, Teves, Taco, & Flores, 2019).

Sistemas de Gestión de la Calidad

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC), es muy comprendido bajo el estándar internacional, ISO. Es importante conocer el beneficio del SGC, no solo es una estructura de una serie de cumplimientos a los requerimientos que en él se contiene, sino por el impacto que le beneficia al negocio en el logro de sus objetivos o metas (Barbosa, 2021). En materia de calidad, ISO tiene definida la familia de ISO-9000, los cual comprende tres normas que muy probablemente has escuchado, a continuación, se mencionan:

- **ISO-9000:** Comprende los términos y vocabulario del SGC, este permite seguir la implementación y cumplimiento del estándar ISO 9001, también se encuentran los principios de calidad. No es certificable.
- **ISO-9001:** Comprende los requisitos que la empresa seguirá y establecerá el SGC, de acuerdo con el tamaño y recursos, es decir que las PYMES y de manera unidimensional pueden obtener la certificación. Este estándar de la Familia ISO 9000, es el único certificable y de carácter voluntario.
- **ISO-9004:** Comprende la manera de llevar a la empresa al éxito sostenido. La calidad de una organización es el grado en que las características inherentes de la organización cumplen las necesidades y expectativas de sus clientes y otras partes interesadas, para lograr el éxito sostenido.

Las normas ISO nacieron aglutinando los principios que existían en multitud de normas de sistemas de calidad en distintos países, por lo que, desde su primera edición, se pretendió que fueran normas de aplicación a cualquier tipo de organización independientemente de su tamaño o sector de actividad. La Asociación Española para la Calidad resalta que la familia de normas ISO 9000 que está en vigor, se compone de 3 normas:

- ISO 9000:2005 “Sistemas de gestión de la calidad. Principios y vocabulario”
- ISO 9001:2008 “Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos”
- ISO 9004:2009 “Gestión para el éxito sostenido de una organización. Enfoque de gestión de la calidad”

2. Desarrollo

La presente investigación, se desarrollará en la sucursal de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, Santo Domingo, del tipo no experimental. Formulada bajo el diseño descriptiva de corte transversal. Se denomina descriptiva porque busca describir las características de un determinado hecho, indagando las incidencias y los valores de cómo se manifiestan las variables citadas; y se denominó correlacional ya que el estudio explicó el nivel de correlación entre las variables identificadas.

Enfoque

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 practica dentro del presente trabajo de integración curricular.

Investigación descriptiva

Determina la información empleando un método cuantificable, 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.

Investigación exploratoria

En efecto, a menudo se tiene como 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.

Contexto de la investigación

Esta investigación se llevará a cabo en la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, se encuentra ubicada en la Urbanización San Luis cerca del redondel Simón Bolívar de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Casos – universo - muestra

Población

Se tomará en cuenta como población a todos los colaboradores de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry, por parte de las instalaciones de la empresa en los diferentes departamentos, 1 gerente, 2 miembros de administración, 6 personas a cargo de servicio al cliente, 1 jefe de bodega, siendo un total de 10 personas.

Tabla 2. Población

DETALLE	CANTIDAD
Gerente	1
Administración	2
Servicio o atención al cliente	6
Jefe de bodega	1
Total	10

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”

Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Muestra

Al ser una empresa pequeña y que su población de trabajadores sea de diez personas no se ve sujeta a realizar una extracción de muestra probabilística, sino, se extrae una muestra no probabilística por conveniencia que en este proyecto son diez empleados tanto población como muestra.

Tabla 3. Muestra

DETALLE	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD
Gerente	Entrevista	1
Administración	Encuesta	2
Servicio al cliente	Encuesta	6
Jefe de bodega	Encuesta	1
Total		10

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”

Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Investigación Trasversal

Esta investigación se presenta con un diseño transaccional debido a que es necesario obtener datos recopilando determinados momentos, para realizar resultados relevantes, a través de entrevistas, encuestas, las cuales se realizarán según la empresa, deben ser en forma de cuestionario realizado. según el tema. Para garantizar su validez.

Procedimiento

Para lograr los objetivos planteados se utiliza un enfoque teórico que permite dar determinadas soluciones a los problemas a través de métodos cuantitativos basados en la realización de encuestas, porque es capaz de dar respuestas a los problemas contenidos en las mismas. empresa, por lo que los resultados se utilizarán para transmitir una visión general del objeto de investigación.

- Las propuestas se realizan en base a investigaciones de la empresa, junto con los conocimientos adquiridos.
- Se conocen grupos de individuos a partir de muestras.
- Se explican detalladamente los métodos y técnicas que se utilizarán en el proceso de investigación.
- Escribir o desarrollar un marco teórico, incluyendo temas principales y definiciones.
- Implementación de los instrumentos y recolección de datos indicados en la herramienta mencionada anteriormente.

- Preparación de datos, en concreto tablas, cuadros que contengan resultados representados gráficamente.
- Redactar una conclusión, teniendo en cuenta la interpretación de los resultados obtenidos, las metas planteadas en el proyecto de integración curricular.

Recolección de datos

Ficha de observación

La ficha de observación es un instrumento de investigación de campo en el cual se realiza una descripción específica de lugares o personas. Para realizar esta observación el investigador necesita trasladarse a donde surgió el hecho o acontecimiento que es objeto de estudio.

Encuesta

Una encuesta es una serie de preguntas dirigidas a los participantes en la investigación. Las encuestas pueden ser administradas en persona, por correo, teléfono o electrónicamente (como correo electrónico o en Internet). También pueden administrarse a un individuo o a un grupo. Las encuestas son utilizadas para tener información sobre muchas personas y pueden incluir opción múltiple o preguntas abiertas

Entrevista

Una entrevista es una interacción que involucra al investigador y a un(os) participante(s) en que las preguntas se formulan en persona, por teléfono o incluso de manera electrónica (correo electrónico o Internet). Durante una entrevista, se hacen preguntas para obtener información detallada.

INSTRUMENTOS

Ficha de observación de la bodega

En la ficha realizada por el grupo de Investigación del proyecto se tomó en cuenta los datos más importantes que se observaron dentro del lugar, por ello analizamos el espacio de almacenamiento y su control de inventarios,

Ficha encuesta

La encuesta se realiza al personal administrativo de la bodega ya que son los encargados de su entrada y salida así mismo de su recepción y almacenamiento, la encuesta prevé preguntas acerca de la realidad física del área para poder conocer los datos y con un total de dieciséis preguntas cerradas.

Ficha entrevista

Dentro del formato de la entrevista, se busca analizar la respuesta de un grupo de personas que conozcan el área de sectores logísticos y que tengan un buen manejo sistemático del área de archivo dentro de la empresa.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Ficha de observación

Tabla 4. Ficha de Observación

N°	POSTULADOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1	En la empresa comercial Insumos agrícolas y veterinarios “Henry” se logra visualizar que existe un orden en sus actividades comerciales como: <ul style="list-style-type: none">• Procesamiento de pedidos• Manipulación de materiales• Control de inventarios• Gestión de almacenamiento• Transporte	X		Efectivamente, en la empresa comercial Insumos agrícolas y veterinarios Henry, si se halla un orden en la manipulación de actividades, control de inventarios, gestión de almacenamiento, así mismo, cuentan con sus propios medios de transporte
2	Los procesos con los proveedores se observan que están correctamente coordinados	X		Cada uno de los procesos con los proveedores son totalmente coordinados, es decir, cuentan con una planificación o procesos de proveedores, de manera que, cada una de las actividades que se desarrollan junto con el gerente propietario, a pesar de ser empírica.
3	Se verifica que la empresa tiene un plan operativo logístico		X	La empresa si cuenta con un plan operativo logístico, sin embargo, es desarrollado empíricamente, es decir,



				los colaboradores no conocen como tal cada una de sus actividades.
4	Se manejan los residuos generados durante el proceso logístico		X	Todos los residuos como recolección, reciclaje, tratamiento de desechos son generados en la empresa, por lo tanto, son manejables.
5	Con frecuencia se revisa y actualiza el plan operativo logístico		X	Según, lo antes mencionado, los colaboradores no conocen sus actividades como un plan operativo logístico, cabe recalcar, sus actividades se realizan de manera empírica, por lo tanto, podríamos decir que sí.
6	Se observa que la empresa mantiene niveles óptimos de calidad en sus procesos	X		Si, la empresa mantiene niveles óptimos en cada uno de calidad de los procesos.
7	La empresa mantiene procesos estandarizados registrados en manuales, guías, etc.		X	En efecto, los procesos no se hallan estandarizados, ni registrados como manual, ni guías.
8	La empresa realiza capacitaciones a los colaboradores respecto al plan operativo logístico en el desarrollo de las actividades que van a estar al frente cada colaborador	X		En síntesis, la empresa no cuenta con capacitaciones de plan operativo logística como tal, sin embargo, son capacitados en otro tipo de actividades.
9	Se gestionan los inventarios	X		Si, la empresa cuenta con una gestión de inventarios de manera manual, es de hombre a producto.
10	La cadena logística de la empresa está definida y se desarrolla de manera optima	X		Efectivamente, la cadena logística de la empresa se halla totalmente definida y optima.
11	Utilizan algún tipo de transporte para la distribución de los insumos	X		Si, la empresa cuenta con sus propios transportes.
12	Cuentan con un tiempo promedio de entrega desde el punto de distribución hasta el cliente final	X		Si, los tiempos de distribución en la empresa cuentan con un promedio estándar dependiendo la ruta.



13	Existen criterios que se utilicen para determinar las rutas de distribución	X		Si, depende de la ruta para determinar el tipo de canal que se utilizará.
14	Aseguran la calidad de los productos suministrados por los proveedores	X		Correcto, cada uno de los productos son suministrados por proveedores de las diferentes entidades.
15	Aseguran de que los productos cumplan con los estándares de calidad	X		Cada uno de los productos cumplen con los estándares de calidad.

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios "Henry"

Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios "Henry", respecto al plan operativo logístico y la gestión de calidad, a primera vista en las instalaciones de la empresa se puede observar que si existe orden en las actividades que se desarrollan dentro de la misma, por otra parte los proveedores están correctamente coordinados es decir, existe un proceso como tal para el tema de proveedores y adquisición de la mercadería, así mismo, la cadena logística de la empresa si está definida y se desarrolla relativamente a un nivel eficiente, no se evidencia que la empresa tenga un plan operativo logístico estructurado y establecido, se lo podría llamar empírico, a pesar de esto se observa que si mantiene la empresa niveles óptimos de calidad en sus procesos medulares, sin embargo la empresa no tiene ningún documento que permita determinar que sus procesos están registrados en manuales o guías de procesos o procedimientos, a pesar de esto la empresa si capacita a sus colaboradores en temas de cadena logística integral constantemente, por último se puede ver que existe deficiencias en algunos de los desarrollos de sus procesos.

Encuesta

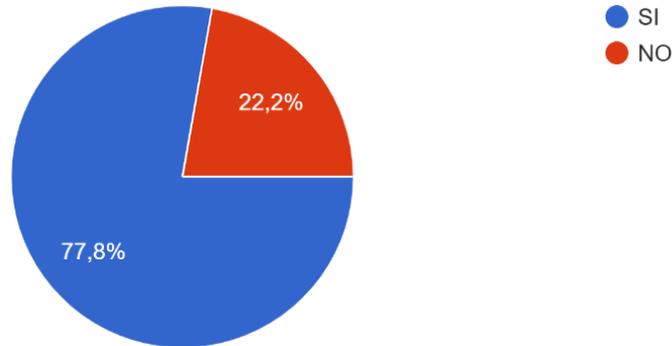
¿La empresa cuenta con un plan operativo logístico?

Tabla 5. Plan operativo logístico

OPCIONES	PORCENTAJE
Si	77,8%
No	22,2%

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”
Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Figura 1. Plan operativo logístico



Fuente: Empresa, agrícolas y veterinarios “Henry”
Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Insumos

Según los encuestados la empresa si cuenta con un plan operativo logístico actualmente esto lo mencionan más del 77,8% de los colaboradores encuestados, según una pequeña parte de los encuestados es decir un 22.2% mencionan que no 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 la 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.

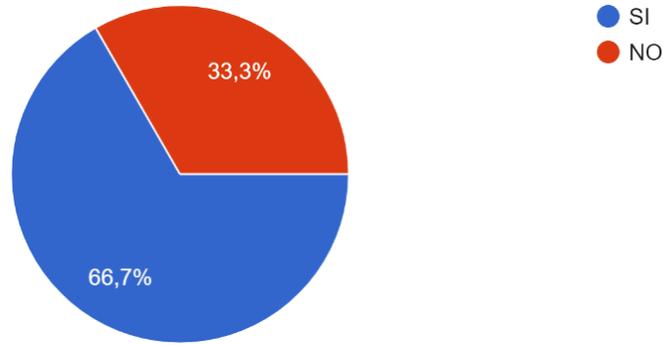
¿Ha sido capacitado en las actividades que va a realizar al momento de ingresar a la empresa?

Tabla 6. Capacitados en las actividades a realizar

OPCIONES	PORCENTAJE
Si	66,7%
No	33,3%

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”
Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Figura 2. Capacitados en las actividades a realizar



Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”
Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Respecto al tema de si los colaboradores han sido capacitados al momento de ingresar a laborar en la empresa un 66,7% menciona que si han sido capacitados debidamente al momento de ingresar a laborar dentro de la empresa, mientras que un 33,3% no ha sido capacitados, 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.

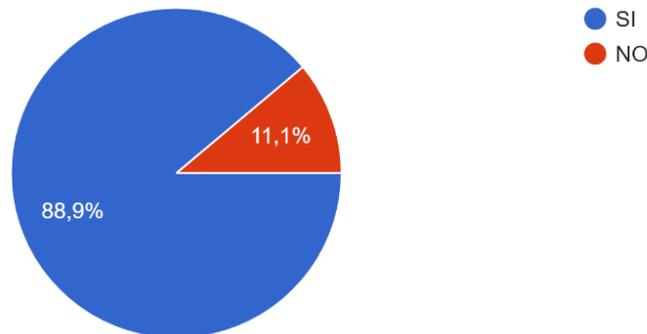
¿Conoce que es un plan operativo logístico?

Tabla 7. Plan operativo logístico

OPCIONES	PORCENTAJE
Si	88,9%
No	11,1%

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”
Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Figura 3. Plan operativo logístico



Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”
Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Respecto a si conoce que es un plan operativo logístico la tercera interrogante que se les consulto a los encuestados más de un 88,9% menciona que en efecto si conoce que es un plan operativo logístico, mientras que solo un 11,1% 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.

¿La empresa cuenta con procesos logísticos estandarizados en algún documento?

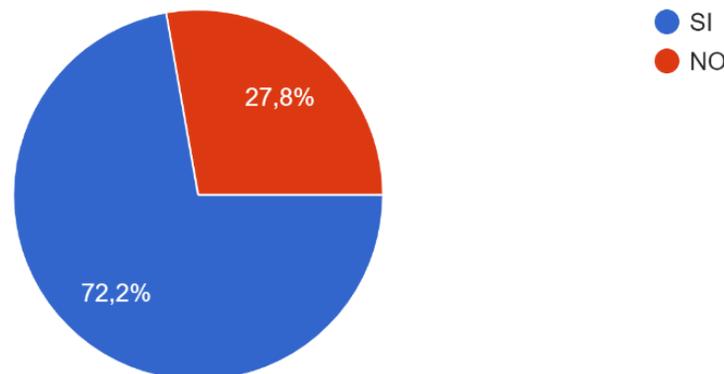
Tabla 8. Proceso logístico estandarizados

OPCIONES	PORCENTAJE
Si	72,2%
No	27,8%

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”

Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Figura 4. Proceso logístico estandarizados



Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”

Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

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 72.2% que si existe documento donde se puede revisar los procesos logísticos definidos de la empresa, mientras que un 27,8% 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.

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

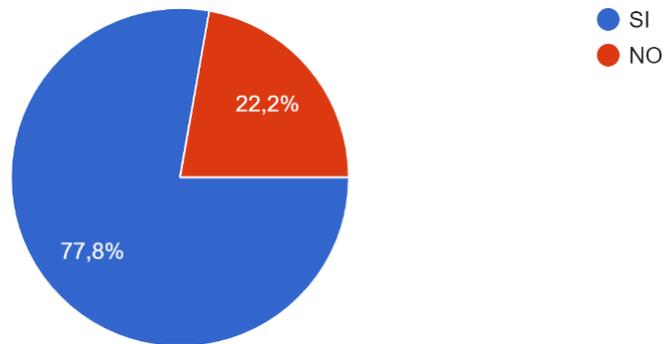
Tabla 9. Proceso de gestión de calidad

OPCIONES	PORCENTAJE
Si	77,8%
No	22,2%

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”

Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Figura 5. Proceso de gestión de calidad



Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”

Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

En la quinta interrogante se consultó de si la empresa cuenta con un proceso de gestión logística definido actualmente en un 77,8% mencionan que la misma si cuenta con un proceso definido y registrado en documentos, mientras que un 22.2% 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.

¿Se optimiza los recursos de la empresa al momento de desarrollar su actividad?

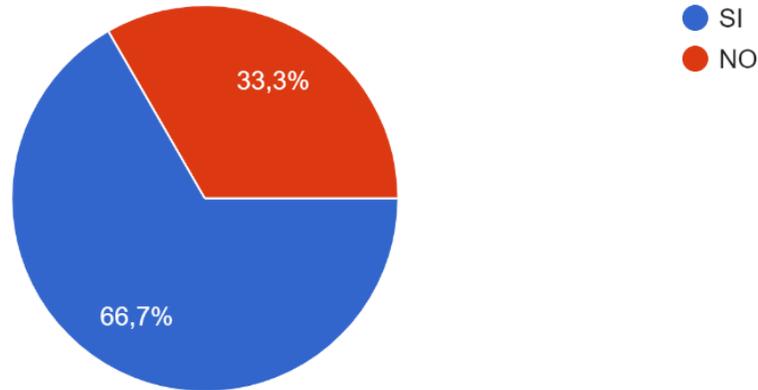
Tabla 10: Optimización de recursos

OPCIONES	PORCENTAJE
Si	66,7%
No	33,3%

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”

Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Figura 6. Optimización de recursos



Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”
Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

En la sexta pregunta respecto a si los colaboradores conocen si la empresa optimiza sus recursos en sus actividades un 66.7% menciona que si se optimizan sus recursos mientras que un 33.3% 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.

¿Existe un orden en los procesos que realiza la empresa?

Tabla 11. Orden de los procesos

OPCIONES	PORCENTAJE
Si	77,8%
No	22,2%

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”
Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

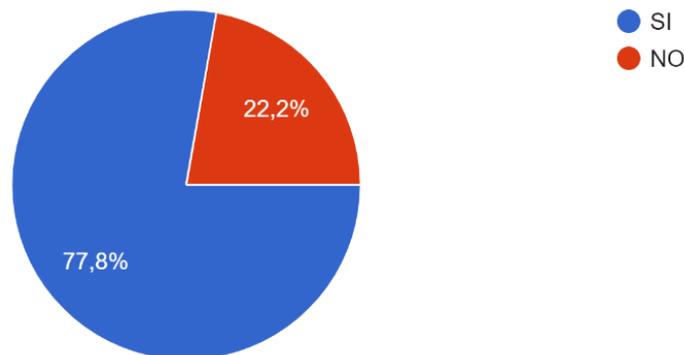


Figura 7. Orden de los procesos

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”
Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

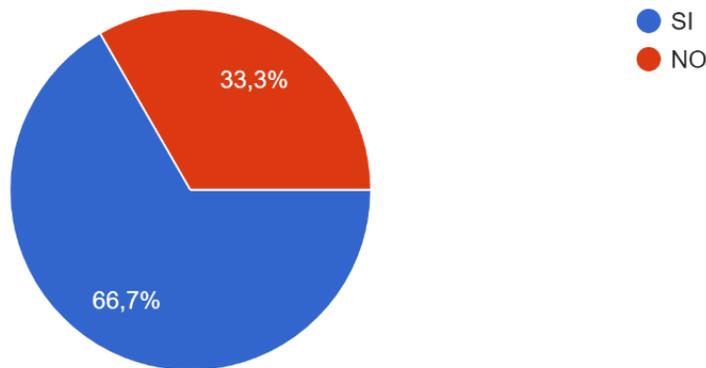
En la séptima cuestión se consultó sobre si la empresa desarrolla sus procesos en orden un 77,8% de los encuestados menciono que si se realizan sus procesos en orden, mientras que un 22.2% menciona que no hay un orden en sus actividades, esto pone nuevamente en evidencia que la capacitación debe ser 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.

¿Los procesos logísticos de la empresa tienen efecto en la gestión de calidad dentro de la empresa?
Tabla 12. Efecto en la gestión de calidad

OPCIONES	PORCENTAJE
Si	66,7%
No	33,3%

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”
Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Figura 8. Efectos en la selección de calidad



Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”
Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

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 esta, más de un 66,7% 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 33.3% cree que no tiene relación entre ambas variables, posiblemente porque no han sido capacitados adecuadamente.

¿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?

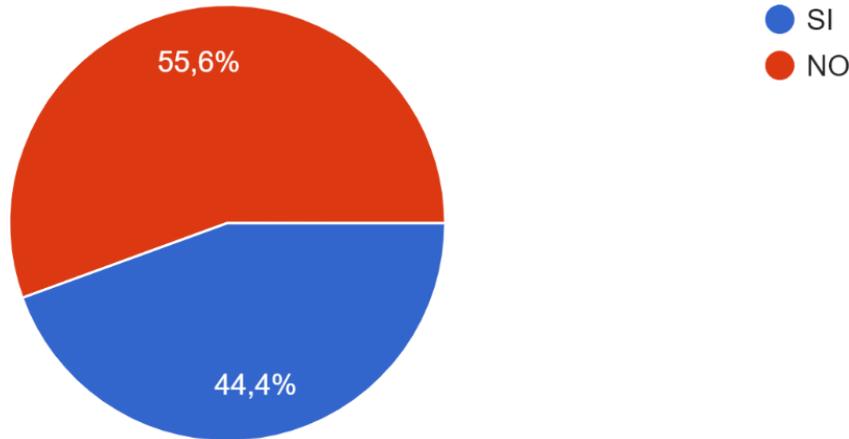
Tabla 13. Reclamos por parte de los clientes

OPCIONES	PORCENTAJE
----------	------------

Si	44,4%
No	55,6%

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”
 Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

Figura 9. Reclamo por parte de los clientes



Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”
 Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

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 55.6% menciona que no existe estos problemas mientras que un 44,4% 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.

Entrevista

Objetivo: Analizar como incide el plan logístico y su efecto en la gestión de la calidad en la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios "Henry", Santo Domingo, 2024.

Tabla 14. Entrevista

Análisis de entrevista a gerente de la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios “HENRY”		
Pregunta	Respuesta	Análisis
¿Según su punto de vista la empresa actualmente mantiene sus actividades coordinadas y en su máxima capacidad instalada?	Si existe actualmente un desarrollo de actividades coordinadas y estamos desarrollando todos los procesos a la máxima capacidad que la empresa, de hecho, generamos	Según el gerente de la empresa si existe una coordinación de las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, y si se está utilizando la máxima capacidad instalada de la empresa, puesto



	los mejores procesos cumpliendo al 100% con todas las actividades planificadas.	que según él si se cumplen con todas las actividades planificadas de la empresa, cabe mencionar que coincide con los respondido por los colaboradores de la empresa, lo que indica que en términos generales la empresa está desarrollando actividades correctamente.
¿Conoce usted si la empresa cuenta actualmente con un proceso de logística estandarizado que le permita desarrollar sus actividades?	La empresa actualmente si cuenta con un proceso estandarizado de acciones que debe desarrollar sin embargo no ha sido socializada a todo el personal como tal.	Según el gerente la empresa si cuenta actualmente con un proceso estandarizado de las actividades que debe desarrollar sin embargo menciona que no se ha informado a todos los trabajadores lo que coincide con la encuesta, demostrando que el punto principal de la empresa es el tema de capacitación a los colaboradores, como tal.
¿La empresa desarrolla todas sus actividades de manera ordenada y coherente optimizando sus recursos?	Según mi conocimiento la empresa si optimiza sus recursos al momento de desarrollar sus procesos, sin embargo, si es cierto que en ocasiones no ejecuta sus actividades en orden porque se guía también por los conocimientos empíricos de algunos de los directores de nivel medio de la empresa.	Para el gerente de la empresa la empresa si desarrolla sus actividades de manera ordenada y optimiza sus recursos en todas estas actividades, más sin embargo en ocasiones se decantan por aplicar los conocimientos empíricos que tienen lo que genera malestar en el desarrollo de algunos de sus procesos, lo que genera a su vez demoras en ocasiones en la ejecución de sus actividades.
Considera que sus colaboradores deben recibir capacitación continuamente para desarrollar sus actividades. Si su respuesta es no, explique el ¿Por qué?	Considero que, si todos los colaboradores deben recibir capacitación para poder realizar sus actividades de acuerdo con el máximo potencial que tengan, sin embargo, el hecho del presupuesto no permite desarrollar todas estas capacitaciones actualmente.	Para el gerente los colaboradores si deben ser capacitados, pero no cuentan actualmente con un presupuesto para esto, por lo que podrían optar por buscar opciones de capacitaciones gratuitas por ejemplo por medio de la academia local.
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?	Según lo que yo conozco los empleados si reciben capacitación al momento de ingresar a la empresa sobre todo la inducción básica de las normas que deben cumplir y sus responsabilidades en su puesto de trabajo, más creo que si debiese haber una capacitación más enfocada puesto que esta inducción suele darse por otro	Para el gerente menciona que, si se capacita a los colaboradores al ingresar a la empresa, más sin embargo en ocasiones solo es una breve inducción por otro compañero lo que se debe considerar como una capacitación integral que requiere el colaborador como tal.





Según su consideración la empresa maneja adecuadamente la gestión de calidad dentro de sus actividades.	colaborador mas no existe un proceso estandarizado. Para mí la gestión de calidad de la empresa es la mejor que existe puesto que manejamos los mejores productos de la zona y ofrecemos al mercado a los mejores precios posibles, no tenemos problemas con clientes puesto que todos están conformes con nuestros productos.	Para el gerente la empresa si maneja adecuadamente sus procesos por lo que la calidad que ofrecen a sus clientes es mejor que la de su competencia, y según el no tienen problemas con sus clientes, lo que contrasta en cierta manera con lo que mencionaron los colaboradores en la encuesta, posiblemente hay casos que no conoce.
Cree que un plan operativo logístico puede tener efectos en el desarrollo de las actividades de su empresa.	Creo que si puesto que permitirá revisar cada vez que sea necesario cuales son las actividades que se deben desarrollar, además en que orden se deben desarrollar, y verificar el desempeño anual de cada uno de los colaboradores de la empresa.	Para el gerente menciona que si debiese contar con un plan logístico dentro de la empresa a fin de garantizar el desarrollo integro de todas sus actividades medulares.
Piensa usted que la gestión de calidad tiene impacto en la generación de utilidad de su empresa	Creo que si puesto que mientras tengamos una calidad excelente en nuestros productos y servicios ofertados crearemos fidelidad en nuestros clientes, que volverán una y otra vez a nuestro local comercial a adquirir productos.	Para el gerente si es importante que la empresa tenga una buena gestión de calidad en sus procesos puesto según el esto genera fidelidad de los clientes y a su vez genera mejores ganancias y utilidad para la empresa.
Estaría de acuerdo en permitir desarrollar un plan operativo logístico según el giro de negocio de su empresa	Si estuviese de acuerdo en dar paso al desarrollo de un plan operativo logístico enfocado en el negocio de la empresa actual pues como mencione antes es de suma importancia contar con uno, pero debe ser practico y no ser demasiado engoroso.	Según el gerente de la empresa menciona que sí que para el estaría muy bien que se genera un plan operativo logístico de la empresa, puesto esto ayudara en sus actividades, pero debe ser un plan conciso y practico.
Piensa usted que un plan operativo logístico puede ayudar a mejorar la gestión de calidad de la empresa. Justifique su respuesta	Creo que, si puede ayudar, puesto que define mejor los procesos de la empresa además de permitir optimizar todos los recursos y estar todos preparados para ofrecer la mejor calidad a los clientes.	Según el gerente cree que sí que un plan logístico puede en efecto ayudar al desarrollo de las actividades y la gestión de calidad de la empresa.
Ha tenido problemas con la atención a los clientes al momento de la venta o despacho de productos	Si bien no son habituales si existen problemas en ocasiones al momento de vender o despachar un producto puesto que suele suceder muy ocasionalmente que no existe en existencias el producto a ser	Menciona el gerente que si existen algunos problemas o inconvenientes al momento de vender o despachar un producto puesto que el inventario no está del todo definido demorando encontrar la mercancía para su entrega al cliente o en ocasiones



Existe algún inconveniente con el almacenamiento de productos dentro de la empresa.	vendido o no se lo ubica rápidamente. Respecto al almacenamiento se han encontrado en ocasiones que debido a un poco de desorden dentro de la bodega en ocasiones el espacio queda pequeño o no se ubica rápidamente un producto.	no existe el producto en inventario. Menciona que el almacenamiento dentro de la empresa si tiene algunos inconvenientes que deben mejorarse como en la distribución de espacios y la ubicación de los productos.
Existe algún reporte de insatisfacción por parte de los clientes de la empresa	Si existen algunos reportes de insatisfacción en la atención al cliente, por algunos vendedores que en ocasiones no saben explicar bien el producto ni tratar correctamente al cliente.	Existen ciertos niveles de insatisfacción por parte de los clientes al momento de recibir atención, por el desconocimiento y falta de experiencia de algunos de los vendedores.
Ha tenido algún problema con el abastecimiento de productos la empresa	Con los proveedores en el caso del abastecimiento no se ha tenido problemas al momento de abastecerse de mercancía para la venta.	Menciona que en el ámbito de abastecimiento y proveedores no existen inconvenientes o problema alguno por lo que este punto donde empieza la cadena de suministro de la empresa está relativamente en perfecto funcionamiento.

Fuente: Empresa, Insumos agrícolas y veterinarios “Henry”

Elaborado por: Manobanda, J; Logroño, A

CONCLUSIONES

El diagnóstico de la situación actual en la empresa Insumos Agrícolas y Veterinarios Henry reveló que, aunque la empresa cuenta con un plan operativo logístico empírico, este no se aplica de manera óptima debido al desconocimiento del personal. La falta de capacitación y la ausencia de documentos estandarizados para los procesos logísticos afectan negativamente la calidad de los productos. Además, se observó que la insatisfacción del cliente es notable, principalmente debido a problemas en la atención y desconocimiento por parte de los vendedores.

Los principales elementos que afectan la calidad de los procesos logísticos en la empresa son el desorden en el almacenamiento, la falta de un sistema estandarizado de gestión de calidad y la falta de capacitación adecuada del personal. Aunque la empresa tiene un proceso de abastecimiento bien coordinado, las deficiencias en la distribución de



espacios y en la ubicación de productos en la bodega generan ineficiencias y demoras, lo que resulta en insatisfacción del cliente.

La propuesta de un plan operativo logístico para la empresa incluye la implementación de un sistema estandarizado de gestión de calidad basado en la capacitación continua del personal. Esto permitirá optimizar los recursos y procesos, asegurando que todos los colaboradores conozcan y apliquen correctamente los procedimientos establecidos. Además, se recomienda mejorar la organización del almacén y la documentación de los procesos logísticos para garantizar un servicio más eficiente y reducir los reclamos por parte de los clientes.

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

- Acero, C. P., & Gonzalo Salgado Torres. (25 de Octubre de 2018). Estructura del plan logístico para el mejoramiento del departamento de camisas de la empresa gala y etiqueta. Obtenido de Estructura del plan logístico para el mejoramiento del departamento de camisas de la empresa gala y etiqueta: file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Proyecto/pl/ESTRUCTURA%20DEL%20PLAN%20LOGISTICO.pdf
- Almeida, L. (17 de Febreso de 2019). El Plan Estratégico Logístico: Una propuesta para una empresa sin animo de lucro. Obtenido de file:///C:/Users/Usuario/Desktop/Proyecto/pl/PLAN%20LOGISTICO%20OPERATIVO.pdf
- Barbosa, S. (2021). Conceptos de calidad: todo lo que usted necesita saber. <https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad>.
- Crosby, P. B. (1979). La calidad es gratis" El arte de asegurar la calidad. Chicago: McGraw-Hill.
- Deming, E. W., & Juran, J. M. (2009). <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>. Ciencia La Salle.
- Ganoza, F. H. (2018). Gestión Logística.
- Garvin, D. A. (2003). Learning in Action: A Guide to Putting the Learning Organization to Work. EE.UU. Harvard Business Review Press.
- López, J. (2019). Logística de almacenamiento - Definición, qué es y concepto. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/logistica-de-almacenamiento.html>
- Manrique, M., Teves, J., Taco, A., & Flores, J. (2019). Gestión de cadena de suministro: una mirada desde la perspectiva teórica. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- 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>

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/>

Piattini Velthuis, M. G. (2019). *Calidad de Servicios*. Madrid: RA-MA.

Rahmani-Nejad, L., Firoozbakht, Z., & Taghipoor, A. (2014). Calidad del servicio, calidad de las relaciones y lealtad del cliente. *Revista Abiertas de Ciencias Sociales*.

