

**Plan operativo logístico y su efecto en la cadena de suministro de la empresa Maxiclean SAS,
Santo Domingo 2024.****Logistics operational plan and its effect on the supply chain of the company Maxiclean SAS, Santo
Domingo 2024.**

*Tonato Acero Jhonatan Moisés, Moreira Vega Bryan Junior, Santamaría Granda Francisco Javier, Chala Cuadros Julio
Cesar, García Chavez Seleni Alexandra*

**CIENCIA E INNOVACIÓN EN
DIVERSAS DISCIPLINAS
CIENTÍFICAS.**

**Julio - Diciembre, V°5-
N°2; 2024**

- ✓ **Recibido:** 05/08/2024
- ✓ **Aceptado:** 18/08/2024
- ✓ **Publicado:** 31/12/2024

PAIS

- Santo Domingo Ecuador.
- Santo Domingo Ecuador.
- Santo Domingo Ecuador.
- Santo Domingo Ecuador.
- Santo Domingo Ecuador.

INSTITUCIÓN:

- | | | |
|-------------|----------|-------------|
| • Instituto | Superior | Tecnológico |
| Tsa`chila | | |
| • Instituto | Superior | Tecnológico |
| Tsa`chila | | |
| • Instituto | Superior | Tecnológico |
| Tsa`chila | | |
| • Instituto | Superior | Tecnológico |
| Tsa`chila | | |
| • Instituto | Superior | Tecnológico |
| Tsa`chila | | |

CORREO:

- ✉ jhonatantonatoacero@tsachila.edu.ec
- ✉ bryanmoreiravega@tsachila.edu.ec
- ✉ franciscosantamaria@tsachila.edu.ec
- ✉ juliochala@tsachila.edu.ec
- ✉ selenigarcia@tsachila.edu.ec

ORCID:

- <https://orcid.org/0009-0006-0942-6026>
- <https://orcid.org/0009-0008-4470-2350>
- <https://orcid.org/0000-0003-1504-2820>
- <https://orcid.org/0000-0001-5287-0655>
- <https://orcid.org/0009-0000-1552-4665>

FORMATO DE CITA APA.

Tonato, J. Moreira, B. Santamaria, F. Chala, J. García, S. (2024). Plan operativo logístico y su efecto en la cadena de suministro de la empresa Maxiclean SAS, Santo Domingo 2024. G-ner@ndo, V°5 (N°2), 571 – 597.

Resumen

La presente investigación se realizó con el propósito de conocer como son los procesos que abarca un plan operativo logístico dentro de la empresa MAXICLEAN SAS, la cual se tiene como objetivo mejorar su efecto en la cadena de suministro para mostrar mejoras en dicha área , se aplicó mediante inducción de un enfoque y alcance mixto, tipo descriptivo y exploratorio porque vamos a la identificación en primera instancia la problemática de todos los procesos que se realizan dentro de la empresa, se aplicó un muestreo no probabilístico a 15 personas las únicas que laboran en la empresa, así mismo con ayuda de instrumentos para la recolección de datos estamos empleando la encuesta y la entrevista la cual se les realizara a los principales actores de las actividades. Mediante toda la investigación hemos propuesto la aplicación de un plan operativo logístico que tenga efectividad en todos los procesos correspondientes de la empresa, donde vamos a conseguir que se ejecuten a la perfección manteniendo un control activo durante cada practica o procesos correspondientes. Todo esto va a fortalecer al crecimiento de la empresa facilitando logros de resultados exitosos.

Palabras clave: Gestión, operativo, logístico, efecto, cadena de suministro

Abstract

This research was conducted with the purpose of knowing how are the processes that encompasses a logistics operational plan within the company MAXICLEAN SAS, which aims to improve its effect on the supply chain to show improvements in that area, was applied by induction of a mixed approach and scope, descriptive and exploratory type because we are going to identify in the first instance the problem of all processes carried out within the company, a non-probabilistic sampling was applied to 15 people the only ones working in the company, likewise with the help of instruments for data collection we are using the survey and the interview which will be conducted to the main actors of the activities. Through all the investigation we have proposed the application of a logistic operative plan that has effectiveness in all the corresponding processes of the company, where we are going to achieve that they are executed to the perfection maintaining an active control during each practice or corresponding processes. All this will strengthen the growth of the company facilitating the achievement of successful results.

Keywords: Management, operational, logistical, effect, supply chain

Introducción

La presente investigación se realizó con el propósito de conocer como son los procesos que abarca un plan operativo y su efecto en la cadena de suministro dentro de la empresa MAXICLEAN SAS.

En el entorno empresarial actual, la gestión eficaz de la cadena de suministro se ha convertido en un factor crítico para el éxito organizacional. Dentro de esta gestión, el Plan Operativo Logístico desempeña un papel fundamental al establecer las estrategias y procesos necesarios para garantizar un flujo eficiente de productos o servicios desde el proveedor hasta el cliente final. Esta investigación se enfoca en analizar cómo la implementación y optimización del Plan Operativo Logístico afecta directamente la cadena de suministro de la empresa MAXICLEAN SAS con el objetivo de identificar áreas de mejora y sugerir recomendaciones prácticas para potenciar su eficiencia logística.

La investigación se llevó a cabo para evidenciar como aplicar correctamente cada actividad dentro de su área en la empresa induciendo un plan operativo logístico en los procesos de la empresa MAXICLEAN SAS., es por ello que se levanta la respectiva información mediante herramientas de recolección de datos, las cuales fueron utilizadas dentro de la empresa sus instrumentos fueron: encuesta, entrevista y finalizando con la respectiva propuesta de mejora la cual se va a evidenciar en cada actividad de la empresa, permitiendo la ejecución adecuada de cada proceso interno.

Adicional se expuso un tipo de investigación: exploratoria, para realizar un aproximamiento a la empresa; y descriptiva, la cual nos va a permitir tener una buena percepción del funcionamiento de un fenómeno y de las maneras que se comportan los elementos que lo componen así podremos analizar e identificar las áreas críticas y problemas dentro de los procedimientos de la organización.

Materiales Y Métodos

El enfoque de la investigación es de estudio mixto, donde se combinó dos perspectivas: cuantitativo y cualitativo. Es de estudio cuantitativo porque se recolectó información y datos necesarios para obtener porcentajes de los niveles de falencias de la empresa. El enfoque cualitativo se utilizó para analizar la situación actual de la empresa obteniendo información basada en el criterio del gerente y en el análisis observatorio.

Consiste en la identificación de datos en consideración al levantamiento de información obtenido a través de diferentes herramientas de enfoque mixto la cual nos facilitara para verificar los problemas existentes y presentar una propuesta adecuada para la empresa.

El alcance de esta investigación es exploratorio, ya que, permitirá profundizar la información e identificar los recursos necesarios en base a las variables planteadas y de esta manera estudiar el problema que no está definido, el cual permitirá comprender el origen de las falencias sobre plan operativo logístico y determinar qué factores afectan en la cadena de suministro de la empresa MAXICLEAN SAS.

La presente propuesta se realizó en Santo Domingo, 2024 con el acceso de las autoridades de la empresa MAXICLEAN SAS. y los permisos de la entidad educativa.

La población de estudio se considera los integrantes de la Empresa MAXICLEAN S.A.S

Tabla 1 *La población de estudio a considerar*

Áreas	Número de personas
Operarios de Bodega	2
Gerencia	1
Asistente contable	1
Contadora	1
Jefe de operaciones	1
Vendedores	9
Total	15

Nota: Autoría propia

Aplicamos un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido que se va considerar la muestra de 14 personas que ofrecen facilidad de acceso y el conocimiento del proceso de adquisiciones y los beneficios que genera la aplicación de la propuesta de solución para optimizar el POL y mejorar la eficiencia de la cadena de suministro de la empresa MAXICLEAN SAS.

Tabla 2 *Personal de la empresa*

Áreas	Número de personas
Operarios de Bodega	2
Asistente contable	1
Contadora	1
Jefe de operaciones	1
Vendedores	9
Total	14

Nota: Autoría propia

Diseño de la investigación

La presente investigación fue bajo el diseño de investigación transversal, ya que se recolecta datos en un solo momento en el tiempo, es decir, se realizará una vez durante el tiempo que transcurre la investigación. El procedimiento para el desarrollo del trabajo de integración curricular está distribuido de la siguiente manera:

- Diseño de la propuesta
- Desarrollo del trabajo de integración curricular
- Definición o constatación de la muestra o caso de estudio
- Propuesta
- Aplicación de instrumentos y recolección de datos
- Procesamiento de datos (cuadros, tablas)
- Elaboración de conclusiones

Para el desarrollo de la investigación se realizó una entrevista de 10 preguntas abiertas que nos va a permitir tener un intercambio de opiniones en un conversatorio para obtener

información sobre como implementar el plan operativo logístico y su afecto en la cadena de suministro de la empresa MAXICLEAN SAS.

Ampliamos una encuesta de 10 preguntas cerradas para obtener información en base a preguntas que se hace a 15 trabajadores de la empresa MAXICLEAN SAS entre ellos vendedores, contadora, bodeguero para reunir datos numéricos.

En base a una serie de preguntas previamente estructuradas se puede obtener mayor detalle al momento de la encuesta por lo que las respuestas serán relacionadas y extensas.

Se desarrolló un cuestionario para las encuestas, elaborado en un formulario Google form y distribuido por correo, se desarrollará con preguntas cerradas y específicas, con el fin de no obtener doble respuestas, el cuestionario será estructurado de acuerdo con los parámetros establecidos.

Análisis de Resultados

Sí, el plan operativo logístico es fundamental porque permite organizar y coordinar todas las actividades logísticas de manera eficiente, asegurando que los recursos se utilicen de manera óptima. Los beneficios incluyen una mejor gestión de inventarios, reducción de costos, mejora en los tiempos de entrega, y una mayor satisfacción del cliente.

¿Cree usted que los procesos del área de venta son los adecuados?

Si son los adecuados ya que para determinar si los procesos del área de venta son adecuados, es necesario realizar una evaluación continua que considere indicadores clave de rendimiento, como la tasa de conversión de ventas, la satisfacción del cliente, y los tiempos de respuesta por eso menciono que mi empresa si tiene área de venta establecida.

¿Se realizan evaluaciones acerca de la situación actual de los procesos del área de logística?

No, idealmente se deberían realizar evaluaciones periódicas de los procesos logísticos para identificar áreas de mejora y asegurar que las operaciones se alineen con los objetivos estratégicos de la empresa, pero por el momento no se realizan.

¿Los colaboradores de su empresa tienen conocimiento sobre los procesos logísticos?

Es crucial que los colaboradores tengan conocimiento sobre los procesos logísticos para asegurar la eficiencia y coherencia en las operaciones, pero por el momento no todos tienen conocimiento sobre los procesos logísticos

¿Ha capacitado al personal sobre temas logísticos?

No todos los trabajadores cuentan con una capacitación sobre temas logísticos

¿Se lleva un debido control de inventario de las adquisiciones que realiza la empresa?

Si se lleva el control de inventario porque es vital para mantener un balance adecuado entre la oferta y la demanda, evitando tanto el exceso como la escasez de productos.

¿Sabe a lo que se refiere cadena de suministro?

Sí, la cadena de suministro se refiere al conjunto de procesos involucrados en la producción y distribución de bienes, desde la adquisición de materias primas hasta la entrega del producto final al consumidor.

¿Cuánto cree usted que influyen los procesos logísticos de la empresa en la calidad de sus productos?

Muchísimo ya que los procesos logísticos influyen significativamente en la calidad de los productos. Una logística eficiente asegura que los productos lleguen a tiempo, en buenas condiciones y con los costos controlados, lo que contribuye a la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa.

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

No cuenta con un proceso de gestión de calidad, pero sería muy necesario implementar un proceso de gestión de calidad estandarizado debería incluir políticas, procedimientos y controles para asegurar la consistencia y calidad en todas las operaciones.

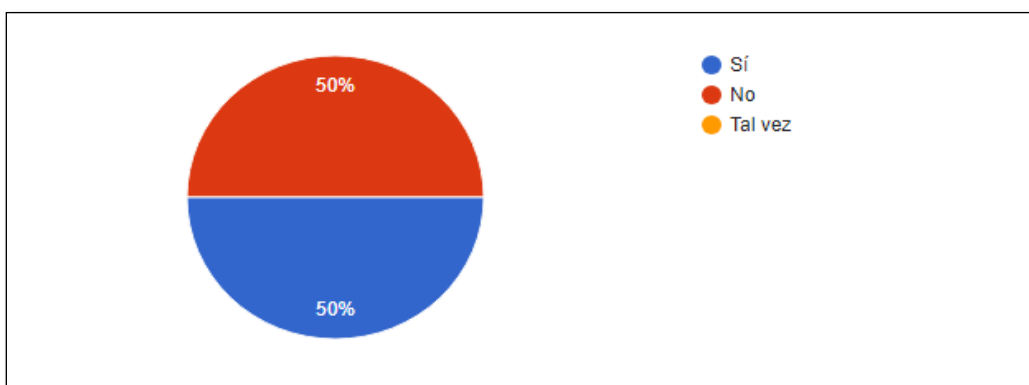
¿Qué problemas ha identificado usted en el proceso de inventarios en la empresa?

Algunos problemas comunes en el proceso de inventarios pueden incluir Falta de control es decir discrepancias entre el inventario físico y el registrado, falta de rotación de inventarios, productos obsoletos o vencidos.

Análisis de la Entrevista

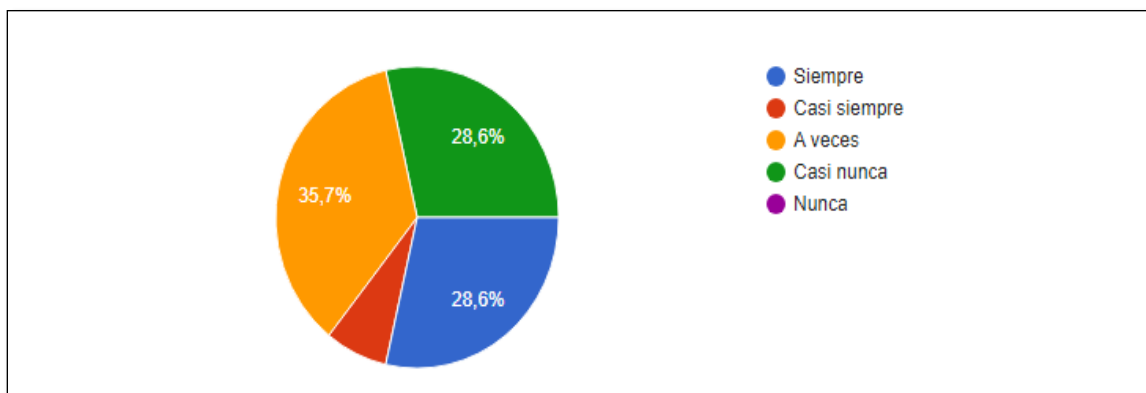
Se pudo evidenciar que en la Empresa MAXICLEAN SAS existe algunas negligencias la primera, no se realizan evaluaciones acerca de la situación actual de los procesos del área de logística y de igual manera no todos los colaboradores de la empresa tienen conocimiento sobre los procesos logísticos y no todos los trabajadores cuentan con una capacitación sobre temas logísticos tampoco no cuenta con un proceso de gestión de calidad establecido. También se pudo evidenciar que la empresa si cuenta con los procesos del área de venta adecuados para una buena atención al cliente y de igual manera si se lleva un buen control de inventario ya que es vital para mantener un balance adecuado entre la oferta y la demanda, evitando tanto el exceso como la escasez de productos.

Figura 1 La empresa cuenta con un plan operativo logístico



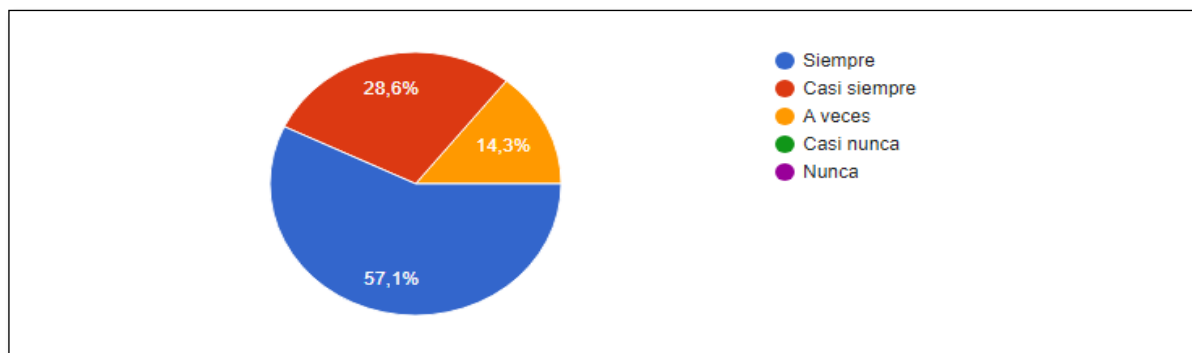
Nota: Autoría propia.

En base a los datos porcentuales obtenidos se puede determinar que el 50 % de la muestra poblacional determinan que si cuenta la empresa con un plan operativo logístico y aseguran que se maneja correctamente mientras que el 50 % restante mencionan que no existe un plan operativo logístico y que es muy necesario implementarlo dentro de la empresa y de igual manera que todo el personal laboral tenga conocimiento de lo que es verdaderamente un plan logístico dentro de la empresa y cuál es su función final.

Figura 2 *Conoce que es un plan operativo logístico*

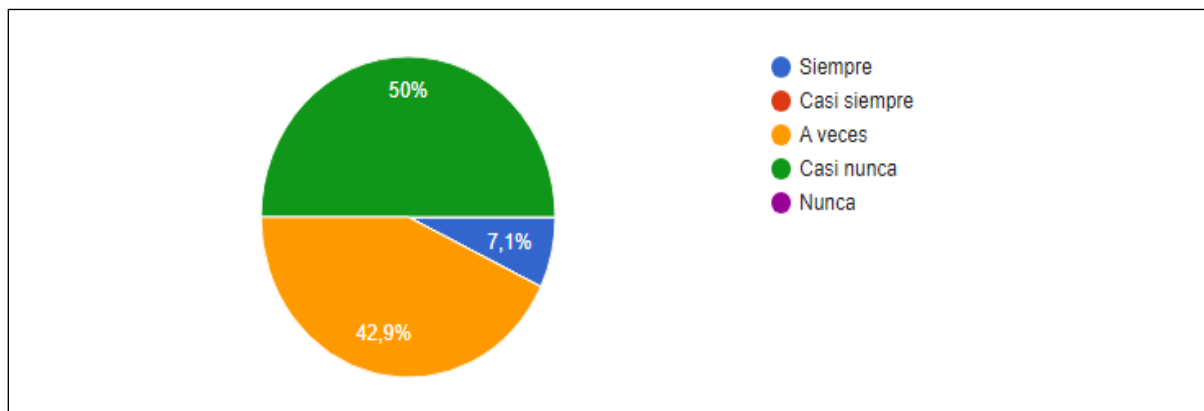
Nota: Autoría propia.

Después de realizar las encuestas y analizar los resultados se puede determinar que el 28.6 % de los encuestados siempre han escuchado y conocen que es un plan operativo logístico, de igual manera el 28.6 % casi nunca han escuchado sobre que es un plan operativo logístico, continuando con el 35.6 % mencionan que a veces y el 7.1 % restante casi siempre ha tenido conocimiento sobre el plan operativo logístico en la empresa.

Figura 3 *Procesos logísticos estandarizados*

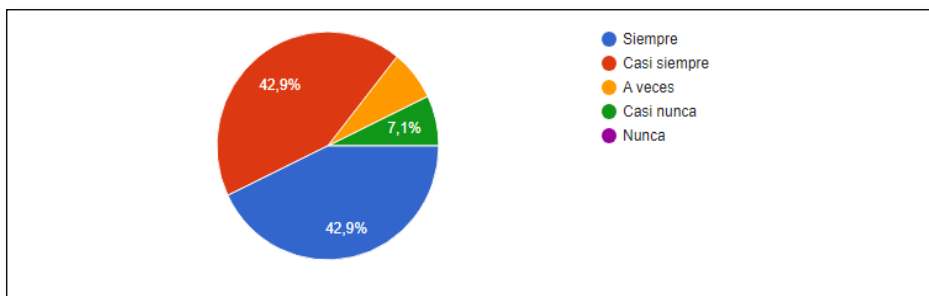
Nota: Autoría propia.

El 57.1 % de los trabajadores manifestaron que la empresa siempre ha tenido procesos logísticos estandarizados en algún documento, pero mencionan que es necesario que la mayor parte de los trabajadores conozcan sobre estos procesos ya que muy pocos realizan estos pasos, mientras que el 28.6% mencionan que por lo general casi siempre han existido estos procesos, mientras que el 14.3 % mencionan que a veces se realizan los procesos logísticos.

Figura 4 *Se optimiza los recursos de la empresa al momento de desarrollar su actividad*

Nota: Autoría propia.

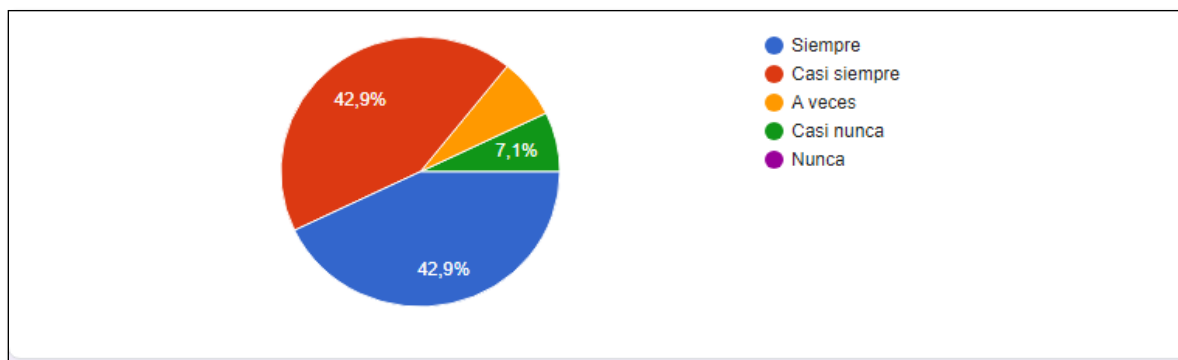
En relación con los valores porcentuales obtenidos se puede determinar que el 50% de los encuestados mencionan que casi nunca se optimiza los recursos de la empresa al momento de desarrollar su actividad, mientras que el 42.9% mencionan que a veces se optimizan los recursos, siguiendo finalmente con el 7.1% mencionan que si se optimizan los recursos a la hora de desarrollar una actividad logística. Esto se debe a que la mayor parte de los empleados no tienen conocimiento realmente de que es y para que funciona un plan operativo logístico por eso es importante implementar uno dentro de la empresa y que los empleados se capaciten sobre este tema.

Figura 5 *Reclamo por parte de los clientes de la empresa*

Nota: Autoría propia.

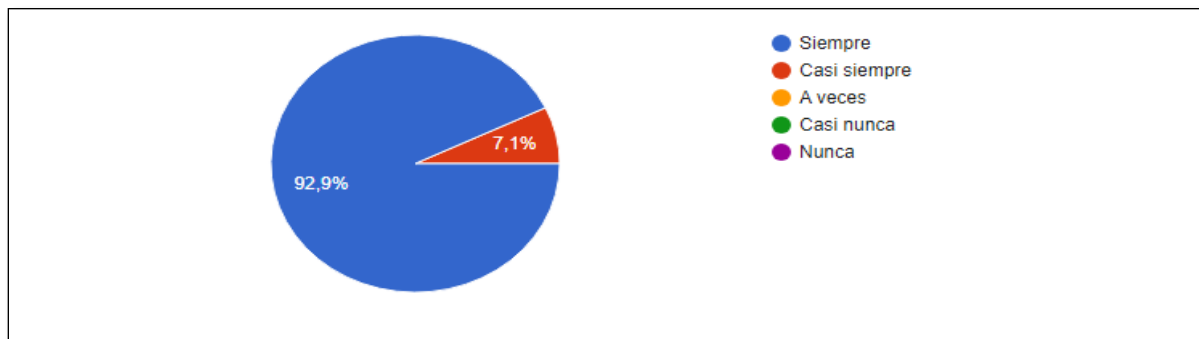
En conformidad con los resultados obtenidos, se puede comprender que el 42.9 % de los encuestados manifestó que, siempre ha existido reclamo por parte de los clientes de la empresa, por temas de calidad, de igual manera el 42.9 % de los encuestados manifestó casi siempre, el 7.1% casi nunca y el 7.1% restante mencionó que a veces.

Figura 6 Rendimiento de la cadena de suministros de la empresa



Nota: Autoría propia.

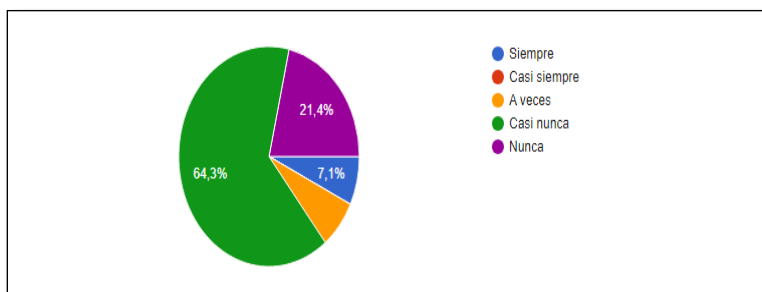
En conformidad con los resultados obtenidos, se puede comprender que el 42.9 % de los encuestados manifestó que, siempre se mide el rendimiento de la cadena de suministros de la empresa, de igual manera el 42.9 % de los encuestados manifestó casi siempre, el 7.1% casi nunca y el 7.1% restante mencionó que a veces.



Nota: Autoría propia.

En relación con los valores porcentuales obtenidos se puede determinar que el 92.9 % de los encuestados menciona que siempre la empresa debe tener una planificación ya establecida para realizar las diferentes actividades logísticas dentro de la empresa mientras que el 7.1 restante manifestó que casi siempre.

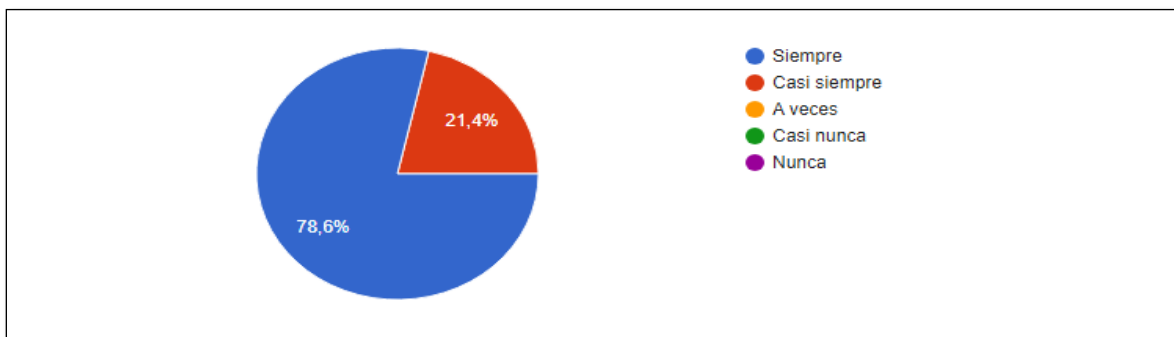
Figura 7 Frecuencias faltantes en el inventario



Nota: Autoría propia.

En conformidad con los resultados obtenidos, se puede comprender que el 64.3 % de los encuestados manifestó que, casi nunca se encuentran faltantes en el inventario de la empresa, de igual manera el 21.4 % de los encuestados manifestó que nunca, el 7.1% a veces y el 7.1% restante mencionó que siempre.

Figura 8 Frecuencia con la que recibe reclamos por descontentos en cuanto a la calidad de un producto

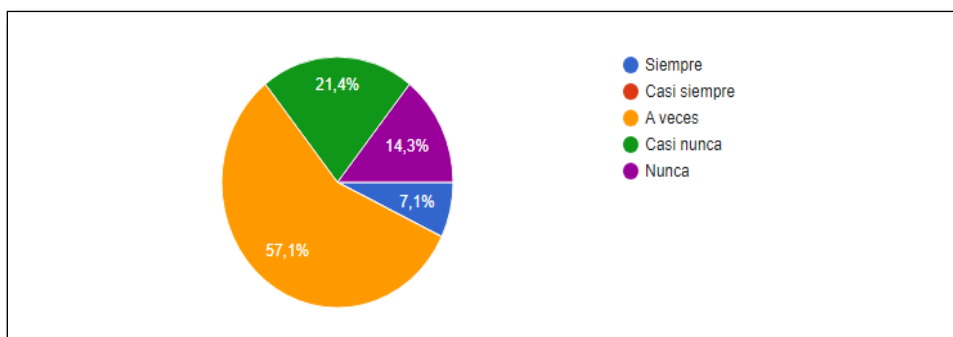


Nota: Autoría propia.

En conformidad con los resultados obtenidos, se puede comprender que el 78.6 % de los encuestados manifestó que, siempre se recibe reclamos por descontentos en cuanto a la calidad de un producto, y el 21.4% restante mencionó que casi siempre.

1. ¿Considera que existen o han existido problemas dentro de la cadena de suministros de su empresa?

Figura 9 *Existen o han existido problemas dentro de la cadena de suministros de su empresa*



Nota: Autoría propia.

En conformidad con los resultados obtenidos, se puede comprender que el 57.1 % de los encuestados manifestó que, a veces existen o han existido problemas dentro de la cadena de suministros de su empresa, de igual manera el 21.4 % de los encuestados manifestó que casi nunca, el 14.3% menciona que nunca y el 7.1% restante mencionó que siempre.

Propuesta De Mejora



La propuesta que se dará a conocer a la empresa MAXICLEAN SAS, es la implementación de un plan logístico para los procesos de gestión de calidad para los reclamos de los clientes de la empresa para llevar un correcto y eficiente despacho hacia los clientes con los procedimientos que ayudarán a las actividades.

Tiene como finalidad elaborar un plan operativo logístico que incluya estrategias e indicadores de desempeño para que puedan utilizarlo de una manera adecuada y aprovechando los recursos que existen en la empresa, la aplicación de indicadores de desempeño para monitorear los reclamos tiene como objetivo de reducir los reclamos asociados por la distribución de productos.

La utilización de este plan de mejora, es necesario que se lleve a cabo con una correcta socialización de los procesos, recomendaciones y consejos que aquí se detallan, de manera que se pueda capacitar al personal de entrega que actualmente laboran en la empresa.

La empresa MAXICLEAN SAS es un establecimiento comercial por lo que el representante legal o propietario es una persona natural, de esta manera se ha posesionado en

el mercado santo dominguejo ofreciendo productos de consumo masivos de calidad manteniendo la distribución masiva a todos sus clientes.

Visión:

Ser la empresa líder en la distribución de productos de consumo masivo en Santo Domingo y en toda la región, reconocida por nuestra excelencia en el servicio al cliente, calidad de productos, y compromiso con la sostenibilidad y la innovación, contribuyendo al bienestar y la satisfacción de nuestros clientes y comunidades.

Misión:

Proveer a nuestros clientes una amplia gama de productos de consumo masivo de alta calidad a través de un servicio eficiente, confiable y personalizado. Nos comprometemos a mantener relaciones duraderas con nuestros socios comerciales y a operar de manera sostenible y ética, fomentando un ambiente de trabajo inclusivo y respetuoso para nuestros empleados, y contribuyendo positivamente al desarrollo de las comunidades en las que operamos.

Principios y valores

Mostrar las conductas asociadas en la empresa nos permitirá evidenciar una cultura organizacional enfocada en lograr una actuación ética y responsable.

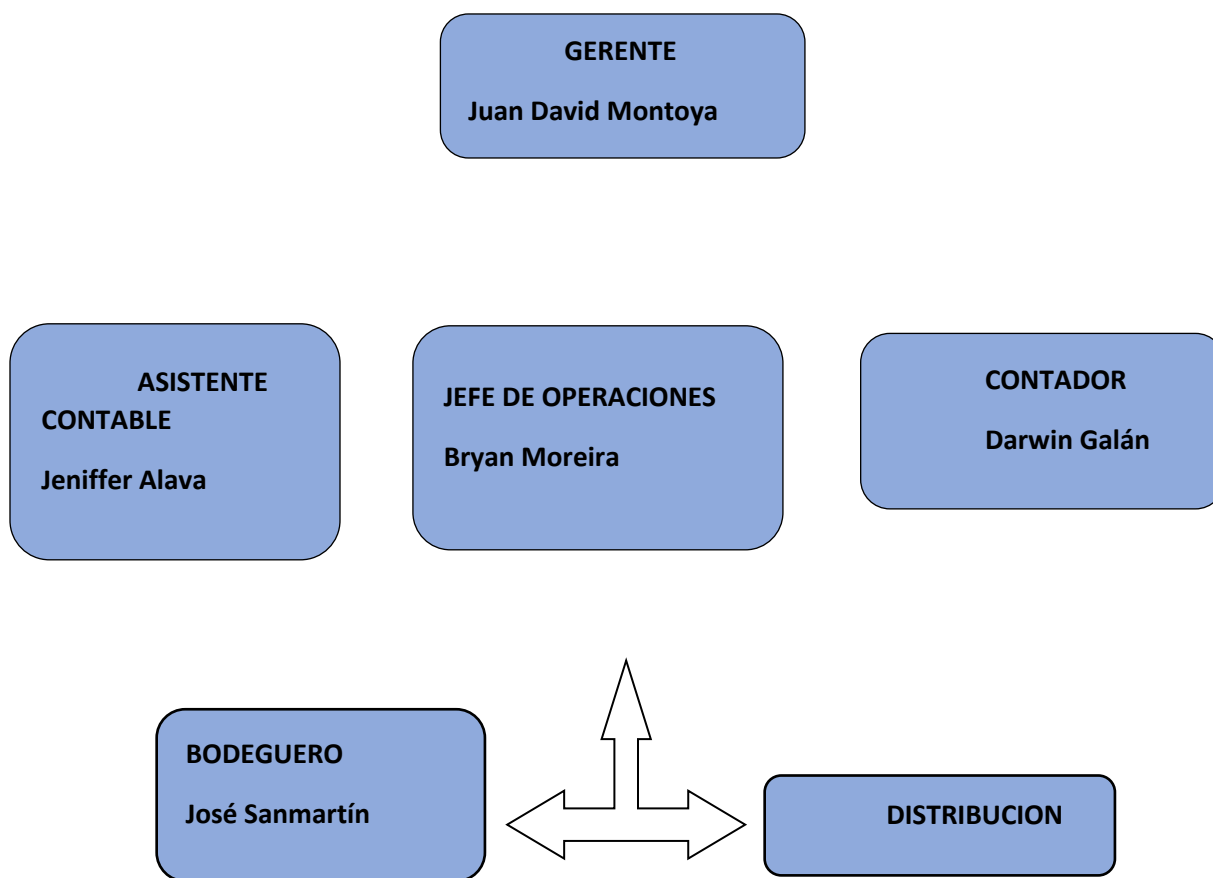
- Satisfacción de clientes.
- Responsabilidad social
- Lealtad
- Respeto
- Integridad

Objetivos corporativos

- Expandir el negocio a nivel nacional
 - Fortalecer al talento humano
 - Evaluar proveedores
-

- Mejorar procesos logísticos
- Aumentar la rentabilidad

Organigrama de la empresa



Fuente: Investigación de campo – Empresa MAXICLEAN SAS

Matriz de plan operativo

Área de compras

Esta es la primera actividad necesaria para iniciar el ciclo de operaciones dentro de la empresa. Todos los proveedores, tanto directos como indirectos, son fundamentales para llevar

a cabo la adquisición de productos, ya que proporcionan la información necesaria para concretar las compras.

La actividad inicial que se debe realizar es dialogar con el proveedor y el responsable de compras para determinar las cantidades de productos a adquirir, las características de los mismos y, especialmente, el precio. Todo esto se acuerda y se formaliza mediante un documento llamado nota de pedido.

Área de almacenamiento

Para llevar a cabo el almacenamiento, es necesario preparar un espacio físico que cuente con suficiente iluminación y amplitud. Una vez verificadas las adquisiciones, los productos se almacenan, asegurando que haya espacios adecuados para su colocación y retiro. Este espacio debe tener una ubicación estratégica que facilite la conservación y la rápida movilidad de los productos.

Área de ventas

Para esta área se debe contemplar que las ventas es la actividad de mayor valor en la empresa MAXICLEAN SAS donde el único fin es la venta de productos de consumo masivo, dándole una asesoría adecuada para poder fidelizar a los clientes realizando le la venta al por menor.

El plan operativo logístico es fundamental para cualquier empresa, ya que influye directamente en su eficiencia operativa y rentabilidad. Una adecuada gestión del plan operativo asegura la disponibilidad de productos para satisfacer la demanda del cliente, a la vez que reduce los costos relacionados con la adquisición, almacenamiento y distribución de bienes. En este sentido, un plan es esencial para optimizar recursos, aumentar la productividad y fortalecer la competitividad en el mercado.

En el mundo empresarial, los planes operativos logísticos juegan un papel clave en el control de gestión, ayudando a las empresas a lograr sus objetivos de eficiencia,

productividad y rentabilidad, por ende, la logística y la cadena de suministro son esenciales para asegurar que los productos se distribuyan de manera eficiente desde el lugar de fabricación o almacenamiento hasta el cliente final. Una gestión inadecuada y una comunicación deficiente pueden provocar retrasos costosos, como exceso de inventario, que genera altos costos de almacenamiento, obsolescencia de productos y problemas de liquidez. Además, la falta de inventario puede resultar en pérdidas de ventas y descontento de los clientes, lo que puede dañar la imagen y reputación de la empresa. Se espera que los resultados de esta investigación proporcionen un plan de mejora efectiva para la empresa objeto de estudio, así como para otras empresas en el mismo sector o industria, que busquen mejorar su gestión de calidad de servicio.

El plan operativo logístico presenta información que permitirá solucionar los problemas y falencias encontrados al respecto del reclamo del cliente que a su vez afecta a los costos de distribución y también permitirá que la empresa MAXICLEAN SAS, pueda mejorar sus procesos logísticos y garantizar una satisfacción al cliente al momento de la distribución. Es necesario mencionar que el plan que se implementara, ayudara al área de distribución para su mejor desempeño en las necesidades de satisfacción al usuario, donde pueda llevar un control efectivo con indicadores de gestión que se requiere proponer dentro de la empresa.

Finalidad

La finalidad de los indicadores de desempeño es para monitorear y evaluar la efectividad del plan logístico en la gestión de reclamos y la satisfacción del cliente. La optimización de los recursos, la reducción de los costos y la mejora de la satisfacción del cliente son pilares fundamentales para alcanzar el éxito en este contexto empresarial.

Alcance

El siguiente plan operativo logístico, indica cómo se debe llevar a cabo el plan de desempeño para monitorear y evaluar la efectividad del plan logístico en la gestión de reclamos y la satisfacción del cliente, que permita a la empresa MAXICLEAN SAS, mejorar la ejecución de sus procesos logísticos.

Las atribuciones o responsabilidades

En el marco del plan operativo logístico y su efecto en la cadena de suministro de la empresa MAXICLEAN SAS pueden ser distribuido a diferentes áreas y roles dentro de la organización. A continuación, se enumeran algunas de las principales atribuciones y responsabilidades:

Análisis sistemático de la empresa

Nivel micro.- dentro del análisis sistemático de la empresa Distribuciones consumo masivo MAXICLEAN SAS a nivel micro se puede destacar que la empresa tiene su giro de negocio en el área de distribución y venta de productos masivo al por mayor y menor en la ciudad de Santo Domingo, principalmente en el área urbana, trabajando con talento humano joven, es decir, personal que en más de un 60% son jóvenes de 20 a 30 años de edad, mismos que son capacitados para trabajar dentro de la empresa.

Nivel meso. - dentro del análisis meso se puede observar que al ser un sector del negocio donde sus productos son muy competitivos y gracias a sus precios y servicios son 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 masiva de la empresa MAXICLEAN SAS.

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.

La matriz FODA se puede describir de la siguiente manera

Tabla 3 matriz foda

FODA	DESCRIPCIÓN
FORTALEZA	• Relaciones sólidas con proveedores • Diversidad de productos • Experiencia en el mercado • Red de distribución bien establecida • Insuficiencia de capacitaciones a personal
DEBILIDADES	• Poca capacidad de acceso a créditos de montos grandes • Dependencia de pocos proveedores • Gestión de inventarios • Competencia agresiva • Aumento de precio de productos
AMENAZAS	• Cambio en las preferencias del consumidor • Cambios regulatorios • Expansión a nuevos mercados • Productos nuevos en el mercado • Vendedores capacitados en el sector • Creciente demanda de productos
OPORTUNIDADES	

Nota: autoría propia

Tabla 4 FODA

FODA	
FA: Reducir el riesgo asociado a la dependencia de pocos proveedores.	DA: Mejorar la capacitación del personal para mantener la competitividad en un mercado con competencia agresiva
FA: Mantener la competitividad frente a la intensa competencia.	DA: Desarrollar estrategias de financiación alternativas para enfrentar el aumento de precios de productos
FO: Aprovechar la infraestructura existente y la experiencia en el sector.	

FO: Ampliar la gama de productos sostenibles y responder a la demanda del consumidor.

DO: Mejorar la capacitación del personal aprovechando la experiencia de vendedores capacitados en el sector

DO: Diversificar proveedores para soportar la introducción de productos nuevos en el mercado

Nota: autoría propia

Descripción de la cadena de suministro

La cadena de suministro propuesta para la empresa MAXICLEAN SAS es la siguiente basada en el sector de comercialización es decir un sector terciario, la cual se encarga de prestar servicios destinados a la satisfacción de las necesidades de los consumidores.

Figura 10 Cadena de suministro de la empresa MAXICLEAN SAS



Nota: Autoría propia.

Implementar una serie de proyectos y actividades que permitan conocer mejor las necesidades cambiantes de los clientes e incrementar su nivel de satisfacción. Esto se logrará a través de la habilitación de un Call Center, la realización de investigaciones de mercado, estudios de satisfacción del cliente y la implementación de un sistema de recolección de información adecuado.

Metas

1. Conocer las cambiantes necesidades de los clientes.
 2. Incrementar el nivel de satisfacción de los clientes.
-

Proyectos y/o Actividades

1. Habilitar un Call Center para los clientes

Objetivo: Proveer un canal de comunicación directo para atender consultas, reclamos y sugerencias de los clientes.

Actividades:

- Contratación y Capacitación: Reclutar personal especializado en atención al cliente y capacitarlos en manejo de llamadas, resolución de problemas y uso del sistema de gestión de llamadas.
- Implementación del Sistema de Gestión de Llamadas: Adquirir e instalar un sistema de gestión de llamadas (call center software) que permita registrar y hacer seguimiento de todas las interacciones con los clientes.
- Establecimiento de Protocolos de Atención: Desarrollar y documentar protocolos claros para la atención de llamadas, incluyendo guías para resolución de problemas y escalación de casos.

Realizar Estudios de Satisfacción del Cliente

Objetivo: Medir la satisfacción de los clientes con los productos y servicios ofrecidos.

Actividades:

- Diseño y Distribución de Encuestas: Crear encuestas de satisfacción del cliente y distribuir las a través de diversos canales (correo electrónico, sitio web, en persona).
 - Análisis de Resultados: Analizar los resultados de las encuestas para identificar áreas de mejora.
 - Informe de Resultados: Crear informes periódicos sobre la satisfacción del cliente y presentar recomendaciones para mejorar.
-

Implementar un Sistema de Recolección de Información

Objetivo: Centralizar y organizar la información relevante de los clientes para una mejor toma de decisiones.

Actividades:

- Desarrollo o Adquisición de un CRM: Implementar un sistema de gestión de relaciones con clientes (CRM) que permita registrar y gestionar toda la información relevante de los clientes.
- Integración de Sistemas: Asegurar que el CRM se integre con otros sistemas de la empresa (sistemas de pedidos, facturación, soporte).
- Capacitación del Personal: Capacitar al personal en el uso del CRM y en la importancia de mantener la información actualizada y precisa.

Indicadores

Nivel de Satisfacción del Servicio

Descripción

Medida del grado de satisfacción de los clientes con los servicios proporcionados.

Método de Cálculo

Nivel de Satisfacción= $(\text{Total de puntuaciones positivas} / \text{Total de encuestas}) \times 100$

Frecuencia de Medición: Trimestral.

Número de Reclamos

Descripción

Cantidad de reclamos recibidos de los clientes en un período determinado.

Método de Cálculo

Número de Reclamos= Total de reclamos recibidos en el período

Frecuencia de Medición: Mensual.

Índice de Percepción del Cliente

Descripción

Medida del grado de percepción positiva de los clientes sobre la empresa y sus productos.

Método de Cálculo

Índice de Percepción del Cliente= (Total de puntuaciones positivas/ Total de respuestas) x 100

Frecuencia de Medición: Anual.

Implementación y Seguimiento

1. Monitoreo Continuo de los Indicadores: Evaluar periódicamente los indicadores para identificar tendencias y áreas de mejora.
2. Ajuste de Estrategias: Basado en los resultados obtenidos, ajustar las estrategias y tácticas para alinearse mejor con las necesidades y expectativas de los clientes.
3. Comunicación Interna: Asegurar que todos los departamentos relevantes estén informados y alineados con los objetivos y actividades planificadas.
4. Feedback de Clientes: Utilizar el feedback recibido a través del Call Center y estudios de satisfacción para mejorar continuamente los productos y servicios ofrecidos.

Esta propuesta busca mejorar la relación con los clientes, conocer sus necesidades cambiantes y aumentar su nivel de satisfacción, lo cual es esencial para el éxito y crecimiento sostenible de la empresa en el competitivo mercado de distribución masiva de productos.

Conclusiones

Se realizó un diagnóstico sobre la cadena de suministro de la empresa MAXICLEAN SAS para identificar áreas críticas que pueden beneficiarse con la implementación de un plan operativo logístico en la empresa, lo cual ha revelado áreas críticas que requieren atención inmediata, la evaluación detallada de los procesos, inventarios, transporte, sistemas de información y competencias del personal ha permitido identificar ineficiencias y cuellos de botella que impactan negativamente la operatividad y rentabilidad de la empresa. Este diagnóstico proporciona una base sólida para implementar mejoras dirigidas y efectivas, demostrando la necesidad de un análisis continuo y detallado para mantener la competitividad y eficiencia en el mercado.

Se logró determinar los factores que afectan en la cadena de suministro de la empresa MAXICLEAN SAS son: no se realiza una gestión de inventarios adecuada, no hay un personal responsable de realizar un plan operativo logístico estable, no se revisa los niveles de stock, fallas en el proceso de recepción de la mercadería ya que no todos los trabajadores cuentan con una capacitación sobre temas logísticos, tampoco no cuenta con un proceso de gestión de calidad establecido. Reconocer estos factores críticos permite a MAXICLEAN SAS enfocar sus esfuerzos en áreas específicas que pueden generar mejoras significativas en la eficiencia y reducción de costos operativos.

Se realizó la propuesta de mejora que consiste en el desarrollo e implementación de una alternativa de solución que es: Implementación sobre un diseño de un plan operativo logístico estable. La adopción de esta solución posicionará a MAXICLEAN SAS como una empresa más ágil, eficiente y capaz de responder de manera efectiva a las demandas del mercado, mejorando su competitividad y satisfacción del cliente.

Referencias bibliográficas

- Barbosa, S. (2011). *Conceptos de calidad*. Obtenido de <https://www.paripassu.com.br/es/blog/conceptos-de-calidad>
- Cando, M. (2022). *Tipos de calidad*. Obtenido de https://visualmexico.com.mx/tipos-de-calidad/#Tipos_de_calidad
- Firegoa, M. (2020). *Cadena de suministro: ¿Qué es y cuál es su importancia para las ventas?* Obtenido de <https://inforges.es/blog/cadena-de-suministro-que-es-y-cual-es-su-importancia/>
- Gomes, B. (2023). *La importancia de la calidad en los productos y servicios*. Obtenido de <https://www.bureauveritascertification.com/es/blog/calidad-de-productos/dia-mundial-de-la-calidad-la-importancia-de-la-calidad-en-los-productos-y>
- Gutierrez, M. (2020). *Pasos para una correcta gestión de calidad en las empresas*. Obtenido de <http://herramientas.camaramedellin.com.co/Inicio/Buenaspracticasesmpresariales/BibliotecaGerenciaEstrategica/10Pasosparaunacorrectagestiondecalidad.aspx>
- López, R. (2001). *Cadena de suministro*. Obtenido de <http://eprints.uanl.mx/4883/1/1020145686.PDF>
- Malisan, A. (2020). *El plan logístico*. Obtenido de https://cv.uoc.edu/UOC/a/moduls/90/90_208/web/main/m1/vius/v1/v13.html#inici
- Monrroy, M. (2020). *Cuáles son los tipos de planificación en el sistema logístico*. Obtenido de <https://www.ceupe.com/blog/tipos-de-planificacion-en-el-sistema-logistico-de-la-empresa.html>
- Mora, C. (2023). *Indicadores de calidad en una empresa*. Obtenido de Indicadores de calidad de productos
- Mora, R. (2020). *La importancia de la cadena de suministro y su administración*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/5532/la-importancia-de-la->
-

cadena-de-suministro-_unidad_1-

2.pdf;jsessionid=DB2D19544A26FBD8A0DDC362014264D7.jvm1?sequence=1

Quinoa, M. (2023). *Gestión de Calidad: qué es y cómo aplicarla en tu negocio*. Obtenido de

<https://www.sydle.com/es/blog/gestion-de-calidad-60ad5735ffc5ec4b80a0491d>

Ramos, C. (2023). *La importancia de la calidad en las empresas*. Obtenido de

[https://firmaprofesional.com/blog/importancia-calidad-](https://firmaprofesional.com/blog/importancia-calidad-empresas/#:~:text=La%20calidad%20es%20importante%20porque,mayor%20beneficio%20para%20la%20empresa.)

[empresas/#:~:text=La%20calidad%20es%20importante%20porque,mayor%20beneficio%20para%20la%20empresa.](https://firmaprofesional.com/blog/importancia-calidad-empresas/#:~:text=La%20calidad%20es%20importante%20porque,mayor%20beneficio%20para%20la%20empresa.)

Roldán, N. (2024). *Cadena de suministro: Qué es, tipos y ejemplos*. Obtenido de

<https://economipedia.com/definiciones/cadena-de-suministro.html>

Serrato, C. (2023). *Componentes del sistema logístico*. Obtenido de

<https://inmediatum.com/blog/logistica/como-es-la-estructura-de-un-sistema-logistico/>

Sinisterra, C. (2018). *Funciones y ventajas de un plan logístico*. Obtenido de

[https://www.logycom.mx/blog/funciones-y-ventajas-de-un-plan-](https://www.logycom.mx/blog/funciones-y-ventajas-de-un-plan-logistico/#:~:text=El%20plan%20log%C3%ADstico%20de%20una,las%20mercanc%C3%ADas%20a%20los%20clientes.)

[logistico/#:~:text=El%20plan%20log%C3%ADstico%20de%20una,las%20mercanc%C3%ADas%20a%20los%20clientes.](https://www.logycom.mx/blog/funciones-y-ventajas-de-un-plan-logistico/#:~:text=El%20plan%20log%C3%ADstico%20de%20una,las%20mercanc%C3%ADas%20a%20los%20clientes.)

Tenorio, M. (2022). *¿Qué es un plan logístico y cómo elaborarlo?*

[https://escuelaselect.com/plan-logistico-elaboracion-objetivos/.](https://escuelaselect.com/plan-logistico-elaboracion-objetivos/)

Tomas, M. (2020). *Qué es calidad en una empresa*. Obtenido de

[https://www.marketerdigital.com.mx/que-es-calidad-en-una-](https://www.marketerdigital.com.mx/que-es-calidad-en-una-empresa/#:~:text=La%20calidad%20de%20una%20empresa,los%20est%C3%A1ndares%20de%20calidad%20aplicables.)

[empresa/#:~:text=La%20calidad%20de%20una%20empresa,los%20est%C3%A1ndares%20de%20calidad%20aplicables.](https://www.marketerdigital.com.mx/que-es-calidad-en-una-empresa/#:~:text=La%20calidad%20de%20una%20empresa,los%20est%C3%A1ndares%20de%20calidad%20aplicables.)

Torres, R. (2016). *El Plan Estratégico Logístico*. Obtenido de

<https://www.emb.cl/negociosglobales/articulo.mvc?xid=2559&ni=el-plan-estrategico-logistico>
