



**Preparación de pedidos y su incidencia en las ventas de la
empresa BEMAUEXPRESS, Agencia Santo Domingo, 2023**

Preparation of orders and its impact on the sales of the company

BEMAUEXPRESS, Santo Domingo agency, 2023

Steven Andrés Vega Pereira ¹



0009-0000-9087-3419

Josué David León Carrión ²



0009-0001-7728-4748

Ing. Cristhian Rodríguez, Mtr. ³



0000-0002-8559-3217

¹ Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Ecuador

stevenvegapereira@tsachila.edu.ec

² Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Ecuador

josueleoncarrion@tsachila.edu.ec

³ Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila, Ecuador

cristhianrodriguez@tsachila.edu.ec

Recepción: agosto de 2023

Aceptación: septiembre de 2023

Publicación: octubre de 2023

Citación/como citar este artículo: Vega, S., León, J. y Rodríguez, C. (2023). Preparación de pedidos y su incidencia en las ventas de la empresa BEMAUEXPRESS, Agencia Santo Domingo, 2023. Ideas y Voces, 3(2), 362-381.



Resumen

El presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis de la gestión de la preparación de pedidos y su impacto en las ventas de la mercadería de la empresa Bemaueexpress. Este estudio adopta un enfoque mixto que combina técnicas de observación y encuestas, abarcando tanto aspectos cualitativos como cuantitativos. El objetivo fundamental es abordar la problemática identificada relacionada con la gestión de la preparación de pedidos y su influencia en las ventas de mercadería. Para abordar esta problemática, se ha desarrollado un manual de procedimientos con el propósito principal de organizar y estandarizar los tiempos requeridos para llevar a cabo la actividad de preparación de pedidos en la empresa Bemaueexpress. Además, este manual define las responsabilidades y tareas asignadas a los respectivos cargos involucrados en el proceso de preparación de pedidos. La implementación del manual de procedimientos no solo contribuirá a una organización más eficiente de la preparación de pedidos, sino que también permitirá obtener un registro claro de las ventas. Este enfoque estadístico facilitará la generación de informes sobre las actividades de preparación de pedidos realizadas diariamente, así como su frecuencia de repetición, lo que en última instancia brindará una visión más precisa del rendimiento de la empresa en términos de ventas.

Palabras clave

manual, preparación, pedidos, procedimientos

Abstract

This research work focuses on the analysis of order preparation management and its impact on the sales of the merchandise of the Bemaueexpress company. This study adopts a mixed approach that combines observation and survey techniques, covering both qualitative and quantitative aspects. The fundamental objective is to address the identified problems related to the management of order preparation and its influence on merchandise sales. To address this problem, a procedures manual has been developed with the main purpose of organizing and standardizing the times required to carry out the order preparation activity in the Bemaueexpress company. Additionally, this manual defines the responsibilities and tasks assigned to the respective positions involved in the order preparation process. The implementation of the procedures manual will not only contribute to a more efficient organization of order preparation, but will also allow for a clear record of sales. This statistical approach will facilitate the generation of reports on the order fulfillment activities carried out daily, as well as their frequency of repetition, which will ultimately provide a more accurate view of the company's performance in terms of sales.

Keywords

manual, preparation, orders, procedures

Introducción

El ámbito de la gestión logística ha adquirido una relevancia destacada en el funcionamiento de numerosas empresas, ya que su principal enfoque radica en asegurar un flujo eficaz de materiales e información a lo largo de la cadena de suministro. En este contexto, las empresas desempeñan un papel de considerable importancia al interactuar tanto con los productores como con los consumidores, quienes están conscientes de las cambiantes condiciones del mercado.

De acuerdo con una investigación llevada a cabo por Dúban y colaboradores en 2019, titulada "Mejoramiento del proceso de preparación de pedidos en una empresa importadora", se aprecia que actualmente las medianas y pequeñas empresas carecen de una metodología clara en el proceso logístico de preparación de pedidos. Las actividades resultantes de la elaboración de órdenes de despacho adolecen de eficiencia y, en gran medida, no contribuyen de manera efectiva a la satisfacción final del cliente. Entre los hallazgos de esta investigación, destaca que la mayoría del personal operativo de la empresa concuerda en que la automatización del proceso de "picking" mejora la eficacia de la preparación de pedidos. En consecuencia, se deduce que las empresas buscan la mejora continua de sus procesos, y en esta búsqueda, la automatización emerge como un elemento crucial para optimizar la eficiencia de los despachos.

De acuerdo con la investigación realizada por Hernández en 2008, titulada "Análisis de la mejora del proceso de gestión de pedidos y distribución para aumentar el nivel de servicio logístico al cliente asociado y particular", se desprende que las actividades llevadas a cabo en la cooperativa de hospitales y organismos de salud de Santander comienzan con un diagnóstico de la situación original del proceso de gestión de preparación de pedidos y distribución. Este proceso se centra particularmente en el área de almacenamiento debido a su influencia en los costos operativos y en el nivel de servicio

logístico proporcionado al cliente asociado. Los resultados de esta investigación exponen problemas relacionados con la recolección de pedidos e identifican errores en el proceso de despacho, lo que genera quejas y reclamaciones por parte de los clientes. Se analiza que la situación actual de la empresa se ve afectada por inconvenientes de gestión en las áreas logísticas, lo que repercute negativamente en la calidad del servicio al cliente.

La investigación realizada por Molina en 2020, bajo el título "Propuesta de mejora en el proceso de gestión de pedidos", aborda un análisis de las actividades principales en el área de preparación de pedidos. Se identifica una carencia en la implementación de tecnología ágil y moderna en los procesos logísticos de gestión de pedidos. Los resultados analizados hacen hincapié en la necesidad de aplicar tecnología de radiofrecuencia y "voice picking" para reducir los faltantes de inventario y disminuir los indicadores de reclamaciones en todas sus dimensiones. Con base en este análisis, la investigación se convierte en una herramienta valiosa para identificar los beneficios y la adaptabilidad de los sistemas tecnológicos mencionados en el entorno empresarial.

En el contexto logístico, se define la preparación de pedidos como el proceso de seleccionar y recoger productos de diferentes ubicaciones en un almacén, con el propósito de organizarlos y prepararlos para su empaque y posterior envío a los compradores correspondientes (Abarza, 2021). Además, es importante destacar que la fase de preparación de pedidos, conocida como "picking", es una de las etapas más cruciales, complejas y costosas en la operación de un almacén, y su relevancia ha aumentado significativamente en respuesta al crecimiento del comercio en línea y las demandas de los consumidores (Solé, 2023). Es evidente que la preparación de pedidos representa una actividad esencial y de vital importancia para las empresas, y la implementación adecuada de sus procesos tiene un impacto positivo en las ventas y los ingresos de la compañía.

Las principales características del proceso de "picking" implican la recolección de productos y pueden representar una parte considerable de los costos de operación de un centro de distribución. La calidad de este proceso influye tanto en la satisfacción del cliente como en la reputación y la rentabilidad de la empresa. Algunas de las características clave de las actividades de recolección y las tecnologías relacionadas incluyen la escalabilidad, la flexibilidad, la precisión y una rápida curva de aprendizaje, así como la fiabilidad, especialmente en periodos de alta demanda (Francavilla, 2022). El proceso de "picking" implica la selección y recolección de productos en diferentes etapas y ubicaciones dentro del almacén, seguido de la clasificación y el empaque de los productos antes de su envío al destinatario final (Rodriguez, 2022). Estas características resaltan la importancia de optimizar la preparación de pedidos para agilizar los procesos logísticos y, en última instancia, mejorar la eficiencia.

Existen varios métodos comunes para la preparación de pedidos en almacenes, y su elección depende en gran medida del grado de automatización del almacén. Estos métodos incluyen la recolección individual, el pedido por lotes, la recolección por zonas, la preparación de pedidos por olas y el sistema de pedidos combinado. La combinación de estos métodos puede adaptarse a almacenes más complejos y sistemas avanzados, lo que resulta en una mayor eficiencia en el proceso de preparación de pedidos (Pitta, 2020). En el caso de la empresa Bemaexpress S.A., que se dedica al transporte y distribución de encomiendas a nivel nacional, la preparación de pedidos es una actividad crítica para su funcionamiento adecuado. Para mejorar la eficiencia y la innovación continua en su logística, es fundamental evaluar y definir métodos apropiados que regulen el desarrollo de las actividades relacionadas con la preparación de pedidos. La elección del método de alistamiento de pedidos tiene un impacto significativo no solo en la eficiencia de estos

procesos, sino también en la reducción de los tiempos en los sistemas de preparación de pedidos.

La optimización de las actividades de preparación de pedidos implica una mejora constante del proceso y la optimización de las actividades que lo componen. Las políticas de "picking" determinan la manera en que se agrupan y consolidan los artículos de acuerdo a las órdenes de pedido, y la secuencia de movimientos del personal que realiza estas actividades debe ser definida de manera precisa para garantizar una recolección eficiente de los artículos requeridos según las órdenes de pedido. Así, la formulación de procesos para la preparación de pedidos está intrínsecamente ligada a la infraestructura del almacén, a los métodos existentes de preparación de pedidos y a la experiencia de los trabajadores de la empresa.

La empresa Bemaexpress S.A., ubicada en Santo Domingo y fundada en 2013, se ha convertido en una de las principales compañías de transporte y distribución de encomiendas a nivel nacional. A pesar de su éxito, la empresa enfrenta desafíos en relación con la preparación de pedidos, lo que ha resultado en retrasos en la entrega de encomiendas y, como consecuencia, ha impactado negativamente sus ventas. Para mantener su competitividad y satisfacer las expectativas de sus clientes, es fundamental abordar de manera efectiva el proceso de preparación de pedidos.

La preparación de pedidos es una actividad esencial en la cadena de suministro y la logística de las empresas. La elección y aplicación de métodos apropiados para la preparación de pedidos son cruciales para mejorar la eficiencia, reducir costos y satisfacer las expectativas de los clientes. En el caso de la empresa Bemaexpress S.A., abordar eficazmente el proceso de preparación de pedidos es fundamental para garantizar su continuidad y su éxito en el mercado.

Metodología.

La presente investigación se ha caracterizado por adoptar un enfoque mixto, abarcando tanto la perspectiva cualitativa como cuantitativa.

El enfoque cualitativo ha sido empleado con el propósito de analizar las argumentaciones de los individuos involucrados en la investigación en relación a nuestras variables de preparación de pedidos y ventas. Este enfoque ha permitido obtener una visión más amplia y profunda de los significados asociados a las variables objeto de estudio.

Por su parte, el enfoque cuantitativo ha sido aplicado con el fin de cuantificar y tabular los datos recopilados, y presentarlos de manera porcentual en relación a las variables en cuestión.

Alcance de la investigación.- Este estudio se enmarca en un tipo de investigación exploratoria, que se caracteriza por abordar un tema o problema que ha sido poco estudiado o que no ha sido previamente investigado. El enfoque exploratorio se ha empleado con el objetivo de adquirir un mejor entendimiento del tema en cuestión sin llegar a resultados concluyentes.

En cuanto al nivel de investigación, se ha seguido un enfoque descriptivo, el cual consiste en describir aspectos fundamentales relacionados con las actividades involucradas en la preparación de pedidos y ventas en la empresa bajo estudio, proporcionando un análisis detallado de la situación actual.

Contexto de la investigación.- La presente investigación se ha llevado a cabo en la ciudad de Santo Domingo, específicamente en la empresa Bemaexpress, ubicada en la Av. Los Colonos. Se han establecido las condiciones y requerimientos necesarios para la realización del estudio en este contexto empresarial.

Población.- La población objeto de estudio se ha limitado a la empresa Bemaexpress, y está compuesta por diferentes categorías de personal, como se muestra a continuación:

Población de la empresa Bemaexpress: Gerente general: 1, Asesor jurídico: 1, Administrativos: 3, Secretarías y personal de atención al cliente: 2, Operarios y choferes: 18, Total: 25

Muestra.- La muestra ha sido no probabilística por conveniencia, y se ha seleccionado a todos los participantes de la empresa como muestra. Esta selección comprende a 18 personas entre operarios y choferes, 2 personas del área de secretaría y atención al cliente, 3 administrativos, 1 asesor jurídico y 1 gerente general. Es importante destacar que se realizó una entrevista específica con el gerente general.

El diseño de la investigación se ha caracterizado por ser transaccional o transversal, lo que implica la recopilación de datos en un solo momento, en un único punto en el tiempo. El objetivo principal de este diseño ha sido describir las variables de estudio y analizar su incidencia en la empresa.

Procedimiento

En el transcurso de esta investigación, se han llevado a cabo las siguientes actividades:

- Diseño y construcción del cuestionario de encuesta y la entrevista.
- Revisión del cuestionario de encuesta y de la entrevista por parte del tutor.
- Aprobación del cuestionario de encuesta y de la entrevista por parte del tutor.
- Contacto con la empresa objeto de estudio.
- Definición de la forma de recopilación de datos de la encuesta, ya sea a través de documento físico o Google Form.
- Recopilación de datos de encuesta mediante Google Form.
- Programación de entrevistas con el gerente general.
- Realización de la entrevista con el gerente general.
- Procesamiento de datos de la encuesta utilizando Microsoft Excel.

- Procesamiento de los datos de la entrevista y organización en una matriz de entrevista.
- Redacción de los resultados y conclusiones.

Recolección de datos.- En el proceso de recolección de datos, se han empleado diversas técnicas, entre las cuales se incluyen:

- Ficha de observación: Se ha utilizado para describir lugares o personas de manera específica en el entorno de la empresa. Para llevar a cabo esta técnica, el investigador se ha dirigido al lugar de la empresa.
- Entrevista: Esta técnica ha consistido en el intercambio de ideas y opiniones relacionadas con problemas específicos a través del diálogo con el gerente general de la empresa. El objetivo de la entrevista ha sido abordar dudas y cuestiones relacionadas con las variables de preparación de pedidos y ventas.
- Encuesta: Se ha aplicado a los administrativos, secretarias y personal de atención al cliente, operarios y choferes, así como al asesor jurídico de la empresa Bemaueexpress. La encuesta se ha diseñado en forma de cuestionario estructurado con preguntas cerradas, centrándose en el problema investigado.

Resultados

Análisis de Ficha de observación

Tabla 1. Ficha de observación

Análisis del servicio de preparación de pedidos y ventas de la empresa Bemaueexpress, Agencia Santo Domingo 2023				Observador: Steven Vega Josué León
Ítem	Actividades	Si	No	Observaciones
1	¿Existen demoras al momento de la preparación de pedidos?	X		
2	¿La empresa cuenta con todos los implementos necesarios para la preparación de pedidos?	X		
3	¿Existe algún producto que cause una mayor dificultad al momento de la preparación de pedidos?	X		

4	¿Las ventas de la empresa han sufrido cambios por las demoras en la actividad de preparación de pedidos?	X	
5	¿Los empleados cuentan con tiempos establecidos para realizar la actividad de preparación de pedidos?	X	Los empleados no cuentan con tiempos estimados
6	¿La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para la actividad de preparación de pedidos?	X	
7	¿Existe algún tipo de manual o documento para realizar las actividades de preparación de pedido?	X	No existe ningún documento
8	¿La empresa cuenta con personal autorizado que supervise la actividad de preparación de pedidos?	X	No se observó ningún supervisor
9	¿La empresa lleva un control sobre la cantidad de preparaciones de pedido que se realizan en el día?	X	No, específicamente depende de la afluencia de clientes
10	¿Los empleados están capacitados y realizan eficientemente la actividad de preparación de pedidos y ventas?	X	

Fuente: investigación de campo de la Empresa Bemaexpress

Análisis general de ficha de observación

Se pudo observar al momento del levantamiento de datos en la empresa Bemaexpress, que sí cuenta con los implemento necesarios, el personal capacitado y la infraestructura adecuada para realizar la actividad de preparación de pedidos, sin embargo existen demoras en el proceso, así mismo no llevan un manual o documento donde estén estipulados los tiempos para realizar la actividad. Además pueden extraerse del conjunto de preguntas y observaciones las siguientes:

1. La preparación de pedidos experimenta demoras en la empresa, lo que podría estar afectando la eficiencia de esta actividad.
2. Aunque la empresa dispone de los implementos necesarios para la preparación de pedidos, podría ser necesario revisar y optimizar los procesos para reducir demoras.

3. No se ha identificado un producto específico que cause una dificultad notable en la preparación de pedidos.
 4. Las demoras en la preparación de pedidos parecen estar afectando las ventas de la empresa, lo que sugiere la importancia de abordar este problema.
 5. Los empleados no cuentan con tiempos estimados para llevar a cabo la preparación de pedidos, lo que podría ser un factor contribuyente a las demoras.
 6. La empresa cuenta con una infraestructura adecuada para la actividad de preparación de pedidos.
 7. No existe un manual o documento específico para llevar a cabo las actividades de preparación de pedidos, lo que podría ser un área de mejora en términos de estandarización y eficiencia.
 8. No se observó la presencia de supervisores para la actividad de preparación de pedidos, lo que podría ser relevante para mejorar la supervisión y eficiencia en esta área.
 9. La empresa no lleva un control sistemático de la cantidad de preparaciones de pedido que se realizan en el día, ya que depende de la afluencia de clientes, lo que podría dificultar la planificación y gestión de recursos.
 10. A pesar de la falta de tiempos estimados y supervisión, los empleados parecen estar capacitados y realizan eficientemente la actividad de preparación de pedidos y ventas.
- Las demoras en la preparación de pedidos impactan las ventas de la empresa, y existen áreas de mejora, como la estandarización de procesos y la implementación de supervisión, que podrían contribuir a una mayor eficiencia en esta actividad.

Análisis de la entrevista

Tabla 2. Análisis de entrevista

Preguntas	Respuestas (entrevistado)
------------------	----------------------------------

1. ¿Cree usted que actualmente la preparación de pedidos en Bemaexpress es eficiente?	En la logística la eficiencia debe ser prioridad, porque la logística no debe tener errores, por ende Bemaexpress a adquirida experiencia en los últimos años en el servicio en la que ella se desempeña, por lo cual la eficiencia ha subido un 90%.
2. ¿Cree usted que existe alguna dificultad al momento de despachar un pedido?	Por el momento no, al principio si existían dificultades en el tema de la comunicación y demoras.
3. En caso de que existan dificultades ¿Cuál cree que son las más relevantes?	Si analizamos que Bemaexpress es logístico tomamos en cuenta que el mal direccionamiento que se puede dar en cualquiera de las ciudades por el tema de la falta de información del cliente puede ser un problema que a la empresa ha ocasionado gastos.
4. ¿Considera usted que es necesario adecuar ampliando el área de preparación de pedidos?	No, está tomado los correctivos y se han aumentado de acuerdo al proyecto que tenía Bemaexpress al momento de ser creación.
5. ¿Considera usted que cuenta con todos los implementos necesarios para realizar correctamente la preparación de pedidos?	Si, Bemaexpress cuenta con todo lo necesario para realizar la actividad correctamente.
6. ¿Usted ha notado demoras excesivas al momento de la preparación de pedidos?	Si, por el tema que Ecuador es un país que aún no está enmarcado en la cultura logística.
7. ¿Cree usted que alguno de sus productos dan más complicaciones al momento de realizar la actividad de preparación de pedidos?	Así es, por el tema de la fragilidad.
8. ¿Cree usted que mejorando los métodos de preparación de pedidos las ventas se incrementarían?	Si, ya que mejorando los métodos que tenemos ahora reduciríamos tiempos y tendríamos un crecimiento.
9. ¿Estaría dispuesto a trabajar con tiempos establecidos para la actividad de preparación de pedidos?	Muy de acuerdo, Bemaexpress está dispuesto a esa implementación.
10. ¿Está de acuerdo con la integración de nuevos métodos para la actividad de preparación de pedidos?	Perfectamente de acuerdo, ya que la innovación es algo fundamental en toda empresa.

Fuente: investigación de campo de la Empresa Bemaexpress

Tabla 3. Análisis de entrevista/análisis

Preguntas	Análisis
-----------	----------

1. ¿Cree usted que actualmente la preparación de pedidos en Bemaexpress es eficiente?	El entrevistado da a entender que en la actualidad la actividad de preparación de pedidos que realiza Bemaexpress a llenado las expectativas de sus clientes teniendo un crecimiento positivo de un 90% en temas de eficiencia.
2. ¿Cree usted que existe alguna dificultad al momento de despachar un pedido?	El entrevistado dio a conocer que por el momento no se dan dificultades, pero una que si es muy recurrente es el tema de la comunicación en la empresa lo que genera demoras en la actividad.
3. En caso de que existan dificultades ¿Cuál cree que son las más relevantes?	Analizó el rol que desempeña Bemaexpress en la sociedad y dio a conocer las principales dificultades existentes, la falta de información del cliente sumándole el tema de la comunicación que en la empresa se ha generado.
4. ¿Considera usted que es necesario adecuar ampliando el área de preparación de pedidos?	El entrevistado no considera necesario ampliar el área de preparación de pedidos ya que desde su creación esa zona no ha generado muchas dificultades al momento de realizar la actividad.
5. ¿Considera usted que cuenta con todos los implementos necesarios para realizar correctamente la preparación de pedidos?	Desde su perspectiva el entrevistado dio a conocer que Bemaexpress si cuenta con los implementos necesarios para realizar correctamente la actividad de preparación de pedidos.
6. ¿Usted ha notado demoras excesivas al momento de la preparación de pedidos?	Analizó que actualmente el país no está muy arraigado por parte de sus habitantes el tema de la logística, por lo cual afirma que las demoras son recurrentes.
7. ¿Cree usted que alguno de sus productos dan más complicaciones al momento de realizar la actividad de preparación de pedidos?	El entrevistado dio a conocer, que algunos productos frágiles dan mayor dificultad al momento de realizar la actividad.
8. ¿Cree usted que mejorando los métodos de preparación de pedidos las ventas se incrementarían?	Expresó que si se mejoran los métodos, la repercusión en la empresa sería muy positiva generando más ingresos en cuanto a ventas.
9. ¿Estaría dispuesto a trabajar con tiempos establecidos para la actividad de preparación de pedidos?	El entrevistado manifestó la disponibilidad que Bemaexpress tiene para integrarse a trabajar con tiempos establecidos para la actividad.
10. ¿Está de acuerdo con la integración de nuevos métodos para la actividad de preparación de pedidos?	El entrevistado está muy de acuerdo, con la implementación de nuevos métodos para la actividad y concluyó que la innovación es muy fundamental para el crecimiento empresarial.

Fuente: investigación de campo de la Empresa Bemaexpress

Análisis general

Bemaexpress si cuenta con los implementos necesarios y la infraestructura adecuada para realizar correctamente la actividad de preparación de pedidos, no obstante el entrevistado dio a conocer que tienen demoras al momento de llevarla a cabo, por el tema de la comunicación y la no existencia de tiempos establecidos para realizar la actividad, el entrevistado manifestó su total acuerdo a la integración de métodos que ayuden a mitigar los problemas existentes.

Los entrevistados proporcionan una serie de opiniones y observaciones relacionadas con la preparación de pedidos en Bemaexpress. En primer lugar, destaca que la eficiencia en la preparación de pedidos ha experimentado una mejora significativa en los últimos años, alcanzando un nivel de eficiencia del 90%. Esta mejora puede interpretarse como un logro para la empresa en términos de eficiencia operativa.

Además, los entrevistados no considera que existan dificultades sustanciales al momento de despachar un pedido en la actualidad. Esta percepción sugiere que la empresa ha logrado superar las dificultades iniciales en ese aspecto, lo que es un aspecto positivo.

Sin embargo, el entrevistado señala que, en caso de que existan dificultades, el mal direccionamiento debido a la falta de información del cliente puede ser un problema relevante que ocasione gastos a la empresa. Esta observación resalta la importancia de contar con información precisa y completa para evitar errores de direccionamiento y sus consecuencias.

En cuanto a la necesidad de ampliar el área de preparación de pedidos, el entrevistado no lo considera necesario, ya que se han tomado los correctivos necesarios de acuerdo al proyecto original de Bemaexpress. Esto sugiere que la empresa ha sido capaz de ajustar su infraestructura de acuerdo a sus necesidades actuales.

Los entrevistados aseguran que la empresa cuenta con todos los implementos necesarios para realizar correctamente la preparación de pedidos, lo que indica que la empresa está adecuadamente equipada para llevar a cabo esta actividad.

También se ha notado demoras excesivas en la preparación de pedidos, las cuales atribuye a la falta de una cultura logística arraigada en Ecuador. Esta observación destaca un posible desafío relacionado con la logística en el país.

Además, los entrevistados consideran que la fragilidad de algunos productos puede complicar la actividad de preparación de pedidos, lo que sugiere la necesidad de un enfoque específico en el manejo de productos delicados.

Se cree que mejorando los métodos de preparación de pedidos, la empresa experimentaría un crecimiento en sus ventas al reducir tiempos. Esto destaca la relación entre la eficiencia en la preparación de pedidos y el impacto en las ventas de la empresa.

Los entrevistados muestran su disposición a trabajar con tiempos establecidos para la actividad de preparación de pedidos, lo que indica una actitud abierta hacia la implementación de esta medida.

Finalmente, los entrevistados están de acuerdo con la integración de nuevos métodos para la actividad de preparación de pedidos y enfatiza la importancia de la innovación en una empresa. Esto sugiere que la empresa está dispuesta a adoptar enfoques novedosos para mejorar su proceso de preparación de pedidos.

Los entrevistados destacan la eficiencia mejorada de la empresa, señala posibles desafíos relacionados con la falta de cultura logística en el país y la fragilidad de ciertos productos, y muestra una actitud positiva hacia la mejora continua y la innovación en la preparación de pedidos. Estas observaciones ofrecen información valiosa para la evaluación y mejora de los procesos de preparación de pedidos en Bemaexpress.

Análisis de encuesta

La mayoría de los trabajadores de la empresa Bemaexpress, nos respondieron que si es eficiente la preparación de pedidos que ejercen en la actualidad teniendo una percepción positiva en cuanto a los procesos que realizan.

Los trabajadores de la empresa respondieron que si existen dificultades al momento de realizar la actividad de preparación de pedidos, siendo estos muy importantes al momento de realizar la actividad

Los trabajadores de la empresa respondieron que las mayores dificultades existentes son: la demora en los pedidos, los altos costos y la demora en el flujo de información, siendo las más relevantes al momento de realizar la actividad.

La mayoría de los trabajadores de la empresa, escogieron el literal “tal vez” haciendo referencia más a temas de organización en el sitio, ya que sí cuentan con infraestructura adecuada para realizar la actividad de preparación de pedidos.

Los trabajadores de, si están de acuerdo en que la empresa surte con los implementos necesarios para realizar correctamente la actividad de preparación de pedidos, ya que si cuentan con stock de embalaje necesario para cubrir las necesidades.

La mayoría de los trabajadores de la empresa, respondieron que “ocasionalmente” existen demoras al momento de realizar la actividad de preparación de pedidos, ya que no son muy reiterativas las demoras pero sí se dan en el proceso.

Los trabajadores de la empresa respondieron que si existen productos que dan más complicaciones al momento de realizar la actividad de preparación de pedidos, por lo general se orienta más a productos frágiles.

Los trabajadores de la empresa respondieron que si cuentan con una zona diseñada específicamente para la preparación de pedidos en sus instalaciones, lo que demuestra que en temas de infraestructura si cuentan con lo necesario para realizar las actividades correctamente.

Los trabajadores de la empresa, si están de acuerdo que al mejorar los métodos de preparación los pedidos y ventas se incrementarían, lo que demuestra que están conscientes de los beneficios que conlleva mejorar procesos.

Los trabajadores de la empresa, si están dispuestos a trabajar con tiempos establecidos para la actividad de preparación de pedidos, integrándose positivamente a la mejora continua y el crecimiento de la empresa en general.

Los trabajadores de la empresa, si están dispuestos a integrar nuevos métodos para la actividad de preparación de pedidos, lo que demuestra el compromiso por parte de los trabajadores y una apertura positiva hacia la innovación en la empresa.

Conclusiones

En el análisis de la situación actual de la empresa en el área de preparación de pedidos y ventas, se constató que la empresa dispone de la infraestructura adecuada y los recursos materiales necesarios para llevar a cabo la actividad. Sin embargo, se identificaron ciertas dificultades relacionadas con la consolidación de la mercancía debido a la falta de comunicación efectiva. Además, se evidenció la carencia de un documento que detalle las actividades requeridas para la preparación de la mercadería. La ausencia de un diseño eficiente en el área de preparación y la falta de un flujograma que describa las actividades involucradas en el proceso de preparación de pedidos también se destacaron como áreas de mejora.

Se procedió a determinar los factores que inciden en las ventas a través de herramientas de investigación. Se observó que el tiempo, la comunicación y la experiencia del personal encargado de llevar a cabo la actividad son elementos críticos en la preparación de pedidos. La coordinación deficiente y las demoras excesivas afectan negativamente la productividad de la empresa, lo que repercute directamente en las ventas. Asimismo, se

identificó un nivel de desconocimiento entre el personal, lo que dificultó la obtención de información sobre los costos asociados a este proceso.

Como resultado de la investigación, se elaboró un manual de preparación de pedidos que comenzó con la creación de un diseño de Layout. Este diseño delinea los recorridos y las zonas específicas donde deben llevarse a cabo las actividades. Se desarrolló un formato para el documento de nota de pedido, así como un formato de diagrama de flujo que describe el proceso. El diagrama de flujo propuesto incluye las actividades a realizar y los tiempos asignados a cada una de ellas. Esta iniciativa tiene como objetivo mejorar la organización del proceso de preparación de pedidos al establecer actividades bien definidas y optimizar los tiempos de ejecución. Se espera que esta optimización resulte en un aumento en el número de envíos y, en consecuencia, un incremento en las ventas de la empresa.

Bibliografía

- Abarza, F. (12 de Enero de 2021). Beetrack. Obtenido de [https://www-beetrack-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.beetrack.com/es/blog/preparacion-de-pedidos?amp_gsa=1&_js_v=a9&hs_amp=true&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16851377425258&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.google.com](https://www-beetrack-com.cdn.ampproject.org/v/s/www.beetrack.com/es/blog/preparacion-de-pedidos?amp_gsa=1&_js_v=a9&hs_amp=true&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16851377425258&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.google.com)
- De la Parra, E. (2005). Estrategias de venta y negociación. México: PANORAMA.
- Énfasis Logística Online (Ed.). (2008). Cómo Abaratar costos en transporte. Énfasis Logística Online. <https://www.komintl.com/img/articles/103.pdf>
- Ferrer, V. (2020). vicentferrer. Obtenido de <https://vicentferrer.com/el-picking-en-logistica/>
- Francavilla, S. (02 de Septiembre de 2022). Forklifts. Obtenido de <https://blog-toyota-forklifts-es.cdn.ampproject.org/v/s/blog.toyota-forklifts.es/picking-que>

[es?amp_gsa=1&_js_v=a9&hs_amp=true&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16852946868759&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.google.com](https://blog-toyota-forklifts-es.cdn.ampproject.org/v/s/blog.toyota-forklifts.es/preparacion-de-pedidos-almacen?amp_gsa=1&_js_v=a9&hs_amp=true&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16852946868759&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&share=https%3A%2F%2Fwww.google.com)

Galiana, M. (4 de Enero de 2022). Forklifts. Obtenido de https://blog-toyota-forklifts-es.cdn.ampproject.org/v/s/blog.toyota-forklifts.es/preparacion-de-pedidos-almacen?amp_gsa=1&_js_v=a9&hs_amp=true&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_ct=1685818550635&_tf=De%20%251%24s&aoh=16858185469440&referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com

Gisbert, J. C. (20 de Octubre de 2020). logisticaempresarial. Obtenido de <https://logisticaempresarial.es/el-proceso-del-picking-paso-a-paso/>

Gutiérrez, S. (2023). UDGVIRTUAL. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/3504/3/Evaluacion-control-del-Plan-Ventas-Digitales.pdf>

Kuster, I., & Canales, P. (2006). Evaluación y control de la fuerza de ventas. UNIVERSIA Business Review, 17.

Labastida, J. (2010). zaguan unizar. Obtenido de <https://zaguan.unizar.es/record/5280/files/TAZ-PFC-2010-279.pdf>

Moreno, M., Vera, N., & Endara, D. (2022). Estrategias de marketing y su incidencia en las ventas de la Asociación de agricultores. Dominio de las Ciencias, 26.

Otero, R., Bolivar, S., & Nicolás, G. (2016). Comparación a través del picking en tienda de dos alternativas de entrega en un entorno a domicilio en supermercados. Redalyc, 21.

Pilar, A. (2010). INTELLECTUM. Obtenido de <https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/6900/125397.pdf>

- Pitta, A. (2020). amereica retail. Obtenido de <https://www.america-retail.com/trade-retail-management/catman-cuales-son-los-principales-metodos-de-picking/>
- Ramos, S. (2017). Técnica de ventas. AREANDINA.
- Rivera; San Juan, N. D. (2017). Propuesta de mejora para los tiempos de la operación de picking en el área de víveres de olímpica s.a. de barranquilla, atlántico. Repository Unilibre. <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/23768/1101074478.pdf?sequence=1>
- Rodriguez, A. (07 de Junio de 2022). Simondeshirene. Obtenido de <https://simondeshirene.cl/blog/picking-y-packing-cuales-son-sus-principales-diferencias/>
- Solé, C. (13 de Febrero de 2023). Forklifts. Obtenido de https://blog-toyota--forklifts-es.cdn.ampproject.org/v/s/blog.toyota-forklifts.es/etapas-preparacion-pedidos-que-equipos-utilizar?amp_gsa=1&_js_v=a9&hs_amp=true&usqp=mq331AQIUAKwASCAAgM%3D#amp_tf=De%20%251%24s&aoh=16851377425258&referrer=https%3A%2F%2F
- Velásquez, G. (2023). UCEMA. Obtenido de https://ucema.edu.ar/cimeibase/download/research/59_Vasquez.pdf
- Villegas, F. (2023). DIALNET. Obtenido de [file:///C:/Users/USUARIO%20ENV/Downloads/Dialnet-LasVentasDentroDelContextoDeMercadeo-5006668%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO%20ENV/Downloads/Dialnet-LasVentasDentroDelContextoDeMercadeo-5006668%20(1).pdf)