

La preparación de pedidos y su incidencia en las ventas de la Empresa Comercial Vargas, Santo Domingo, 2023.**The Preparation of Orders and Its impact on sales at commercial Vargas Company, Santo Domingo, 2023.**

Tlgo. Luis Armando Mazamba Cedeño, Tlgo. Adrián Alexander Robalino Guerra, Ing. Byron Andrés Aguilar Becerra.

**INVESTIGACIÓN Y
DESARROLLO TECNOLÓGICO**

**Julio - diciembre, V°4-N°2;
2023**

- ✓ **Recibido:** 25/07/2023
- ✓ **Aceptado:** 16/08/2023
- ✓ **Publicado:** 30/12/2023

PAÍS

-  **Ecuador-Santo Domingo**
-  **Ecuador-Santo Domingo**
-  **Ecuador-Santo Domingo**

INSTITUCIÓN

-  Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila.
-  Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila.
-  Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila.
-  Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila.

CORREO:

- ✉ luismazambacedeno@tsachila.edu.ec
- adrianrobalinoguerra@tsachila.edu.ec
- ✉ aguimport@hotmail.com

ORCID:

- <https://orcid.org/0009-0001-2875-562X>
- <https://orcid.org/0009-0001-3610-6777>
- <https://orcid.org/0009-0001-3610-6777>

FORMATO DE CITA APA.

Mazamba, L. Robalino, Aguilar, B. (2023). *La preparación de pedidos y su incidencia en las ventas de la Empresa Comercial Vargas, Santo Domingo, 2023*. Revista G-ner@ndo, V°4 (N°2,). 75 – 85.

Resumen

La eficiente preparación de pedidos es una parte fundamental del proceso de venta para cualquier empresa comercial. Este resumen ejecutivo analiza la incidencia de la preparación de pedidos en las ventas de la empresa Comercial Vargas con sede en Santo Domingo durante el año 2023. Se examinan los procesos de preparación de pedidos actuales y se identifican oportunidades para mejorar la eficiencia y aumentar las ventas. Análisis de la situación actual: En la actualidad, la empresa Comercial Vargas realiza la preparación de pedidos de forma manual, lo que puede generar demoras y errores en el proceso. Esto ha llevado a una disminución en la satisfacción del cliente y a la pérdida de oportunidades de venta. Además, el sistema de inventario actual no está integrado con el proceso de preparación de pedidos, lo que dificulta el seguimiento preciso de los productos disponibles. La adopción de tecnología que permita automatizar el proceso de preparación de pedidos agilizará la operación y reducirá los errores.

Palabras Clave: Preparación de pedidos, incidencia, disminución, satisfacción, Inventario.

Abstract

Efficient order preparation is a fundamental part of the sales process for any commercial company. This executive summary analyzes the impact of order preparation on the sales of Commercial Vargas, a company based in Santo Domingo, during the year 2023. The current order preparation processes are examined, and opportunities to improve efficiency and increase sales are identified. Current Situation Analysis: Currently, Commercial Vargas manually handles order preparation, which can lead to delays and errors in the process. This has resulted in decreased customer satisfaction and missed sales opportunities. Furthermore, the current inventory system is not integrated with the order preparation process, making it difficult to accurately track available products. The adoption of technology that allows for the automation of the order preparation process will streamline operations and reduce errors.

Keywords: Order preparation, impact, decrease, satisfaction, inventory.

Introducción

La preparación de pedidos desempeña un papel fundamental en el funcionamiento eficiente y efectivo de una empresa comercial. En el caso de la empresa Vargas en Santo Domingo, este proceso tiene una gran incidencia en las ventas y el éxito general del negocio.

La preparación de pedidos se refiere a todas las actividades involucradas en la recolección, embalaje y envío de los productos solicitados por los clientes. Es un proceso crítico, ya que cualquier retraso, error o problema en la preparación de los pedidos puede tener un impacto directo en la satisfacción del cliente y, en última instancia, (Bembibre, 2022).

Una preparación de pedidos eficiente garantiza que los productos sean entregados a tiempo a los clientes. Los consumidores valoran la puntualidad y la confiabilidad en la entrega de sus productos, y si experimentan retrasos o incumplimientos en los plazos, es probable que busquen otras opciones en el mercado, (Loja, 2015).

La incidencia de una preparación de pedidos efectiva en las ventas también se refleja en la reputación de la empresa. Los clientes satisfechos son propensos a compartir sus experiencias positivas con otros, lo que puede resultar en recomendaciones boca a boca y una mayor visibilidad en el mercado. Por otro lado, un proceso de preparación de pedidos deficiente puede dar lugar a críticas negativas, lo que potencialmente ahuyenta a los clientes y limita el crecimiento de la base de clientes, (Carabaño, 2022).

Materiales Y Métodos

El presente trabajo de investigación es desarrollado en la empresa Comercial Vargas. El enfoque de la investigación es de estudio mixto, donde se combinarán dos perspectivas: cuantitativo y cualitativo. Es de estudio cuantitativo porque se recolectará información y datos necesarios para obtener porcentajes de los niveles de falencias de la empresa. El enfoque cualitativo se utilizará 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, (Salas, 2016). Cabe mencionar que es descriptiva porque implica la recopilación de datos y la descripción detallada de un fenómeno o situación particular. En este caso, el proyecto se centra en describir cómo el proceso de preparación de pedidos en la empresa Comercial Vargas está afectando sus ventas. El alcance de esta investigación será explorativa, 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 almacenamiento y los factores que influyen en la gestión de inventarios de la importadora Comercial Vargas. De tal manera que es exploratorio ya que esta investigación comprende en profundidad un tema en el que la información es limitada. Estás buscando generar ideas, identificar variables relevantes y obtener una comprensión más completa de cómo la preparación

de pedidos podría estar afectando las ventas en la empresa Comercial Vargas en Santo Domingo en 2023.

Análisis de Resultados

En síntesis, con los resultados obtenidos se puede decir que el proceso de la preparación de pedidos en la comercializadora Importadora COMERCIAL VARGAS, se puede acotar que en la realidad no cumplen con este proceso ya que existe ineficiencia en las fases del proceso de la preparación de pedidos, lo que repercute a la hora del despacho de mercadería ocasionando incumpliendo en las entregas de productos e insatisfacción de los cliente, por otra parte, recordemos, la gerente propietaria de la misma dio a conocer, que en la actualidad la empresa, no cuentan con todos los procesos de la preparación de pedidos, ni tiene un claro conocimiento del mismo. Sin embargo, cuentan con un canal de distribución mixto, es decir, cuentan con una planeación o estimación de ventas, procesamiento de pedidos, gestión de almacén, carga y descarga de la mercadería, transporte de la empresa, por último, gestión de cobros, (Maceda 2012).

Las Incidencia en las Ventas en el tiempo de preparación de pedidos tiene un impacto significativo en la rapidez de envío y la satisfacción del cliente. Los pedidos preparados de manera eficiente se entregan más rápidamente, lo que mejora la experiencia del cliente, así mismo la exactitud en la preparación de pedidos es esencial para evitar devoluciones y garantizar la satisfacción del cliente. Se observó que errores ocasionales en la preparación de pedidos pueden generar insatisfacción y costos

adicionales; y el embalaje y la presentación de los productos influyen en la percepción del cliente sobre la calidad. Un embalaje cuidadoso y atractivo puede contribuir a una mejor experiencia de compra.

Optimización del Proceso de Preparación de Pedidos, los resultados indican que un enfoque continuo en la mejora del tiempo de preparación de pedidos puede beneficiar la satisfacción del cliente y las ventas. Se sugiere implementar prácticas de eficiencia y posiblemente invertir en tecnologías que agilicen el proceso y la Importancia del Embalaje y Presentación es la discusión destaca la influencia positiva del embalaje y la presentación en la percepción del cliente sobre la calidad de los productos. Se recomienda mantener altos estándares de presentación para reforzar la imagen de la marca y fomentar la fidelidad del cliente, (Hernández, 2018).

La Coordinación entre Equipos y Comunicación Interna, es la importancia de una comunicación eficaz entre los equipos de preparación de pedidos y ventas. Una comunicación fluida y clara puede reducir los errores y garantizar que los productos adecuados sean preparados y entregados.

El Seguimiento y Análisis Continuo es la observación y el análisis de datos son procesos en curso. Se recomienda a Comercial Vargas seguir monitoreando las métricas de preparación de pedidos y ventas, y ajustar las prácticas según sea necesario para mantener y mejorar la satisfacción del cliente y las ventas.

Conclusiones

Tras la Situación Actual de la Empresa Comercial Vargas, el diagnóstico realizado, se ha logrado obtener una comprensión exhaustiva de la situación actual de la empresa Comercial Vargas. Esto incluye aspectos como su estructura organizativa, flujos de trabajo, tecnologías empleadas, recursos disponibles y rendimiento financiero. Se han identificado tanto fortalezas como debilidades que influyen en la operación y rendimiento general de la empresa.

Los Factores que Inciden en la Preparación de Pedidos: El análisis detallado de los factores que afectan la preparación de pedidos ha permitido identificar problemas en el flujo de trabajo actual. Entre estos factores se encuentran la falta de sincronización entre departamentos, sistemas obsoletos de gestión de inventario, falta de capacitación del personal y falta de optimización en el diseño de rutas y procesos.

Estrategia de Mejora en la Eficiencia de la Preparación de Pedidos se centra en optimizar los procesos de preparación de pedidos. Esto implica la implementación de un sistema de gestión de inventario más avanzado, la capacitación del personal en técnicas de gestión de almacenes y preparación eficiente de pedidos, la actualización de tecnologías de comunicación interna y la reestructuración de rutas de entrega. Además, se recomienda establecer indicadores clave de rendimiento para monitorear y evaluar continuamente la eficacia de estas mejoras.

Consideramos que la Importancia de la preparación de pedidos es un proceso fundamental en el funcionamiento de la empresa, ya que tiene un impacto directo en las ventas. Una correcta preparación de pedidos garantiza la satisfacción del cliente al recibir los productos adecuados y en el tiempo acordado.

Así mismo cabe indicar que una preparación de pedidos eficiente puede contribuir a mejorar la productividad de la empresa. Al reducir los tiempos de preparación, se pueden atender más pedidos en menos tiempo, lo que puede llevar a un aumento en las ventas y a una ventaja competitiva.

Además, el Impacto en la fidelidad del cliente en la preparación de pedidos eficiente y precisa puede mejorar la experiencia del cliente y fomentar su fidelidad hacia la empresa. Los clientes satisfechos tienen más probabilidades de realizar compras repetidas y recomendar la empresa a otros, lo que puede generar un crecimiento sostenible de las ventas.

Agradecimientos

En nombre de nuestro grupo, nos gustaría expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que nos han apoyado y contribuido a nuestro éxito. Sin su apoyo, no habríamos llegado tan lejos y alcanzado nuestros objetivos. Queremos expresar nuestro agradecimiento a nuestros familiares y amigos, gracias por su constante apoyo emocional y por estar a nuestro lado en todo momento. Sus palabras de aliento y motivación nos han impulsado a seguir adelante y superar cualquier obstáculo.

A Nuestros profesores y mentores, agradecemos su dedicación y conocimientos compartidos. Su guía experta y enseñanzas nos han permitido crecer y desarrollarnos tanto académica como personalmente. A Nuestros compañeros, gracias por su colaboración, esfuerzo y compromiso. Juntos hemos superado desafíos, trabajado en equipo y alcanzados resultados destacados. Su apoyo mutuo y trabajo conjunto han sido fundamentales para nuestro éxito. Agradecemos a todas las personas que han apoyado nuestra iniciativa su apoyo y participación nos han impulsado a seguir adelante y nos han brindado inspiración y motivación.

Este agradecimiento no sería completo sin mencionar a todas las personas que, de una forma u otra, han contribuido a nuestro éxito. Cada una de sus acciones ha dejado una huella en nuestro camino y estamos realmente agradecidos por ello. Esperamos seguir contando con su apoyo en el futuro y poder retribuir de alguna manera todo lo recibido.

Referencias

Acevedo, J. (2016). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integracion. Ingeniare, 326-337.

Bembibre, V. (2022, Octubre). Definicion ABC. Retrieved from <https://www.definicionabc.com/tecnologia/almacenamiento.php>

Carabaño, T. (2022, Junio 13). ESPAЕ. Retrieved from Por qué hay que identificar los procesos críticos del negocio: <https://habilidadesdirectivas.espae.edu.ec/por-que-hay-que-identificar-procesos-criticos-del-negocio/#:~:text=Los%20procesos%20cr%C3%ADticos%20del%20negocio%20son%20el%20coraz%C3%B3n,el%20mayor%20esfuerzo%20de%20producci%C3%B3n%2C%20inversi%C3%B3n%20e%20>

Cespón Castro, R. (2012). *Administración de la Cadena de Suministro*. Santa Clara, Cuba: Universidad Central "Marta Abreu" de Las Villas.

García Cantú, A. (2005). Almacenes: Planeación, organización y control. (3 ed.). Trillas. Colombia.

Hernández Díaz, José María (ed.) (2018) La prensa pedagógica de los profesores. Salamanca: Ediciones Universidad de Salamanca, 865 pp. Aula: Revista De Pedagogía De La Universidad De Salamanca, 25, 271–273. <https://doi.org/10.14201/21269>.

Loja, J. (2015). Propuesta de un sistema de gestion de inventarios para la empresa Fermape. Universidad Politecnica Salesiana, Cuenca.

Salas, K. (2016). Metodología de Gestión de Inventarios para determinar los niveles de integracion. Ingeniare, 326-337.

Loja Guarango, J. C. (2015). PROPUESTA DE UN SISTEMA DE GESTION DE

INVENTARIOS PARA LA EMPRESA FERMAPE CIA. LTDA. *TESIS DE GRADO Previo a la Obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.* Cuenca, Ecuador: UNIVERSIDAD POLITECNICA SALESIANA

Maceda Díaz, A. (2012). Procedimiento para el diseño del sistema de gestión de inventario en la Empresa Gráfica de Villa Clara. *Tesis en Opción al título en Ingeniero Industrial.* Santa Clara, Villa Clara, Cuba: Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas.