



ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

Costos de preparación de pedidos y su efecto en la rentabilidad operacional de la empresa leholab cia. Itda. santo domingo, 2024

Order preparation costs and their effect on the operational profitability of leholab cia. Itda. santo domingo, 2024

Franklin Javier Caizaluisa Pacheco
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
franklincaizaluisapacheco@tsachila.edu.ec

Jorge Fabián Escobar Legarda
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
jorgeescobarlegarda@tsachila.edu.ec

Cristhian Germán Rodríguez Bonilla
Instituto Superior Tecnológico Tsa'chila
Cristhianrodriguez@tsachila.edu.ec

Autor de Correspondencia: Caizaluisa Pacheco Franklin Javier, franklincaizaluisapacheco@tsachila.edu.ec

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Recibido: 2 julio 2024 | Aceptado: 1 agosto 2024 | Publicado online: 9 agosto 2024

CITACIÓN

Caizaluisa Pacheco, F; Escobar Legarda, J y Rodríguez Bonilla, C. (2024). Costos de preparación de pedidos y su efecto en la rentabilidad operacional de la empresa leholab cia. Itda. santo domingo, 2024. *Revista Social Fronteriza* 2024; 4(4): e354.
[https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(4\)354](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(4)354)



Esta obra está bajo una licencia internacional. [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).





RESUMEN

La presente investigación se centró en la preparación de pedidos de la empresa LEHOLAB CÍA. LTDA., ubicada en Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. El objetivo principal fue analizar los costos de preparación de pedidos y su impacto en la rentabilidad operativa. Para ello, se diagnosticó la situación actual de la empresa, identificando factores que influyen en estas variables. La metodología empleada fue una investigación descriptiva y exploratoria. Para la obtención de información se utilizaron herramientas como la entrevista y la encuesta, las cuales fueron realizadas a una población de 6 personas. Los resultados obtenidos de la aplicación de las herramientas mostraron que la falta de inspección previa en la preparación de pedidos generaba pérdidas de tiempo significativas, causando retrasos en las entregas. Para optimizar este proceso, se sugiere realizar un recorrido previo a las áreas de trabajo, permitiendo identificar posibles inconvenientes y mejorar la eficiencia operativa. En conclusión, la preparación de pedidos es una parte esencial dentro de los procesos y tener problemas en esa área afecta en la rentabilidad operacional de la empresa.

Palabras claves: Preparación de pedidos, Rentabilidad Operacional, Recorrido, Inspección, Eficiencia

ABSTRACT

This research focused on the preparation of orders of the company LEHOLAB CÍA. LTDA. located in Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador. The main objective was to analyze order preparation costs and their impact on operational profitability. For this purpose, the company's current situation was diagnosed, identifying factors that influence these variables. The methodology used was a descriptive and exploratory research. To obtain information, tools such as interviews and surveys were used, which were carried out with a population of 6 people. The results obtained from the application of the tools showed that the lack of prior inspection in the preparation of orders generated significant time losses, causing delays in deliveries. To optimize this process, it is suggested that a tour of the work areas be conducted beforehand to identify possible problems and improve operational efficiency. In conclusion, order preparation is an essential part of the processes and having problems in this area affects the company's operational profitability

Keywords: Order Picking, Operational Profitability, Journey, Inspection, Efficiency





1. Introducción

La preparación de pedidos es un aspecto vital en la Gestión Logística de cualquier empresa que brinde servicios, en esta se garantiza que el producto o servicio sea el correcto. Por lo tanto, si la etapa de la preparación de pedidos no es eficiente, la productividad de la empresa y la experiencia del cliente pueden verse afectadas.

En la empresa Laboratorio Especializado en Hormigones LEHOLAB Cía. Ltda. quien se dedicaba a brindar los servicios de diseño de Ingeniería y Consultoría de Ingeniería para gestión de proyectos relacionados con la construcción, dentro del proceso que realizaban la preparación de pedidos de acuerdo a los requerimientos del cliente, iniciaba con la proforma, luego de ser aprobada la proforma en la que también se adjuntaba como nota los tiempos que conllevaba realizar cierta actividad tanto en campo, laboratorio y gabinete, luego se realizaba la prefactura con el respectivo ajuste de la cantidad de servicios o actividades realizadas.

Como último paso era entregar un informe completo y detallado al cliente final es una fase crítica en cualquier proyecto o proceso de análisis de datos. Este documento final no solo representaba el resultado tangible de un arduo trabajo de recolección, procesamiento y análisis de datos, sino que también servía como una herramienta invaluable para la toma de decisiones informadas y estratégicas. Cuando el informe estaba completamente preparado y revisado para su precisión y coherencia, se procedía a pasar esta pieza integral de información al cliente final.

En la introducción se observar un resumen corto sobre lo que es la preparación de pedidos y sobre como la empresa realiza la preparación de los pedidos y, por último, se redacta un resumen de lo que se va a ver en cada uno de los capítulos de esta investigación

Dentro de la contextualización de la realidad se podrá observar y analizar cuál es la situación actual de la empresa, el objeto de estudio en base a las variables planteadas para el estudio, la formulación y sistematización.





En los objetivos se especificará tanto el objetivo general de la investigación como los objetivos específicos que se plantearon para poder realizar el presente trabajo de integración curricular.

La justificación detalla el motivo por el que se realizó el trabajo, quienes serán los beneficiados, que impacto tuvo el trabajo dentro de la empresa y de acorde a que plan se realizó el presente trabajo de integración curricular. En los antecedentes se observa un resumen de otras investigaciones referentes al tema tratado en el presente trabajo de integración curricular.

Dentro del marco teórico se detallan los temas conceptuales referentes a las dos variables de investigación del proyecto, como primera variable esta la preparación de pedidos aquí se habla de que es la preparación de pedidos, características, clasificación, fases y factores de la preparación de pedido; como segunda variable tenemos definición de rentabilidad operacional y características de la rentabilidad operacional. Además, cuenta con un marco metodológico en el cual se observa lo que es que enfoque tendrá el proyecto, cual es el alcance que se lograra, cuál va a ser la población y la muestra tomada en cuenta para poder desarrollar el proyecto, que técnicas y que instrumentos se utilizaran para poder recabar la información que sea necesaria.

La sección de resultados presenta los análisis y las interpretaciones de resultados obtenidos, la forma se llegó al problema que tiene la empresa Leholab el cual fue mediante un análisis de la tabulación de datos realizada tanto en la entrevista como en la encuesta elaborada.

Dentro de las conclusiones se detalla al motivo final al cual se llegó luego de culminar el análisis del presente trabajo tomando en cuenta los objetivos específicos del trabajo de integración curricular. En de las recomendaciones se logran observar lo que se le sugieren a la empresa con respecto a los objetivos específicos con el fin de que tengan un control de los problemas identificados.





En la bibliografía se observan las referencias bibliográficas que se utilizaron para poder entender las variables de investigación, las cuales están dentro del capítulo 6 correspondiente al marco teórico del presente trabajo de integración. Por último, en los anexos se observan imágenes extras que se utilizaron para poder realizar las entrevistas o encuestas, para luego recolección de datos y posteriormente el análisis de los resultados.

2. Desarrollo

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA REALIDAD

El trabajo estuvo enfocado en los costos de preparación de servicios de la empresa LEHOLAB CÍA. LTDA. ubicada en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

Dentro de la preparación de servicios se identificó como problemática la falta de inspección previa a la elaboración de la actividad, lo cual ha afectado en varias ocasiones en los tiempos de entrega de dicho servicio, al momento que ingresaban al proyecto, se presentaban con algunas dificultades como la falta de movilidad vehicular al no existir carreteras, o en algunos casos por la falta de inspección previa en los puntos de estudio que no estaban contemplados los ingresos a la montaña ya que no existía camino por lo que había que abrir trochas y esto implicaba el arrastre de equipos, a esto también se puede sumar los tiempos de retrasos por la temporada climática ya que los servicios eran a la intemperie.

Este problema afectaba en gran manera los costos de la empresa reduciendo la utilidad calculada e incluso en ciertos eventos a no tener utilidad. Cabe mencionar que estas afectaciones son las más comunes en los trabajos que se realizaban en la zona oriental del Ecuador.

Se recomendó realizar un recorrido de inspección previo al trabajo o servicio que se realizará y de esta forma poder contemplar los rubros que no han sido tomados en cuenta anteriormente. En cuanto al temporal climático se debía considerar un rubro como standby ya que en esta zona oriental el clima es bastante variable debido a que es una zona montañosa.

En el caso que no se hubiesen realizado estas recomendaciones la empresa LEHOLAB CIA. LTDA. seguiría teniendo estas pérdidas sustanciales y probablemente ya hubiera quebrado debido a los gastos que esto implicaba, así como la entrega del producto final del servicio al cliente quien no estaba satisfecho por sus servicios con entregas a destiempo.

Las consecuencias de alguna falla dentro de la preparación de pedidos, hace que sea necesario el poder resolver esta situación, por lo que la empresa puede desarrollar una serie de estrategias para poder controlar esta situación.

La problemática que tiene la empresa en la preparación de pedidos es la pérdida de tiempo en el ingreso y en el momento de realizar los trabajos en campo por varias circunstancias de infraestructura vial, lo que causa que haya perdido ciertos tiempos los cuales la empresa



podría aprovechar en diferentes actividades.

Si no se toma en consideración este problema u otros problemas que le afectan a la empresa le puede generar a la misma gastos innecesarios que afectarían directamente a la rentabilidad operacional o a su vez generaría la pérdida de clientes por motivos de retrasos en los trabajos dentro de campo.

Para poder controlar el pronóstico se generó una estrategia la cual se basa en que se va a proponer en el capítulo 8.1 del presente trabajo de integración curricular, un recorrido previo a los sitios en los cuales se va realizar los trabajos para que así la empresa considere rubros que antes no establecía en su programación del trabajo a realizar.

Formulación del problema

¿Cómo los costos de preparación de pedidos afectan en la rentabilidad operacional de la empresa LEHOLAB?

Sistematización

¿Cuál es la situación actual de la preparación de pedidos y la rentabilidad operación de la empresa LEHOLAB?

¿Qué elementos/factores de los costos de preparación de pedidos afectan a la rentabilidad operacional de la empresa LEHOLAB?

¿Cómo se puede optimizar los costos de preparación de pedidos para disminuir el efecto en la rentabilidad operacional de la empresa LEHOLAB?

OBJETIVOS DEL TRABAJO

Objetivo General

- Analizar los costos de preparación de pedidos y su efecto en la rentabilidad operacional de la empresa LEHOLAB,2024.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual de la preparación de pedidos y la rentabilidad operación de la empresa LEHOLAB,2024.
- Determinar los factores de los costos de preparación de pedidos que afecten a la rentabilidad operacional de la empresa LEHOLAB,2024.
- Establecer cómo se puede optimizar los costos de preparación de pedidos para disminuir el efecto en la rentabilidad operacional de la empresa LEHOLAB,2024.

JUSTIFICACIÓN



El presente trabajo de integración curricular, permitió dar a conocer la importancia de realizar una correcta preparación de pedidos y en como esta afectaba a la rentabilidad operacional de la empresa LEHOLAB, con el fin de conocer cómo se realizaba la preparación de pedidos, y poder realizarlo de excelente manera dentro de la empresa.

Los beneficiarios de esta investigación fueron los trabajadores y propietarios de la empresa, como los que realizamos la investigación ya que con esta aprendimos cómo desarrollar la preparación de pedidos, que elementos y factores afectan a la rentabilidad de la empresa, todo esto con el objetivo de optimizar los costos de preparación de pedidos para disminuir la rentabilidad.

Esta investigación tuvo un impacto positivo dentro de la empresa y en la sociedad ya que brindo nuevos conocimientos a las personas que lean esta investigación, con el fin de que entiendan lo que es la preparación de pedidos y como tiene efecto en la rentabilidad operacional de las empresas

La presente investigación se realizó de acorde al “Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025” relacionándose con el objetivo número 5 el cual es fomentar de manera sustentable la producción mejorando los niveles de productividad. Con referencia a la política 5.5 que indica el fomentar la productividad, competitividad, comercialización, industrialización y generación de valor agregado en el sector agroindustrial, industrial y manufacturero a nivel nacional.

Estrategias:

Promover el manejo eficiente de recursos naturales y el uso de tecnologías limpias para diversificar la producción e incorporar nuevos productos.

Fortalecer procesos que permitan la diversificación y calidad de las cadenas productivas.

Elaborar la Estrategia de Agronegocios Sostenibles e implementar la Estrategia Nacional de Calidad y de Economía Circular.

Fortalecer la asociatividad, y el acceso a servicios financieros y no financieros en circuitos de economía popular y solidaria.

ANTECEDENTES

Mazamba y Robalino (2023), menciona que 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.



Según Cox y Salazar (2024), la presente investigación analizó la preparación de pedidos y su incidencia en las ventas de la empresa Hilvanando Sueños, el estudio se efectuó mediante la inducción de un enfoque mixto, de tipo descriptivo, exploratorio y correlacional. En dicho trabajo no se aplicó un muestreo debido a la poca cantidad de trabajadores que se encuentran dentro de la organización, sin embargo, se generó la implementación de técnicas y herramientas para la recolección de información, tales como la inducción de guía entrevista, ficha de observación, focus group, diagrama de proceso e indicadores logísticos. Entre los resultados más relevantes se estipuló que el 75% de los trabajadores tienen poco conocimiento del proceso de preparación de pedidos y, a su vez, los hallazgos establecen un coeficiente de correlación de Pearson estableciendo un factor de 0.269351539 lo que significa que al incrementar la eficiencia de los procesos la variación de venta también aumenta, además el flujograma propuesto generó un ahorro en la preparación de pedidos de \$ 16,87 mensual.

Rosas y Velasquez (2020), menciona que la preparación de pedidos o picking, en una distribuidora de productos farmacéuticos representa uno de los procesos más importantes y críticos en la gestión de su almacén ya que genera un alto porcentaje de los costos operativos y tiene un gran protagonismo en la calidad de los pedidos. Es por ello que el uso de diferentes métodos que apoyen a una buena gestión de preparación de pedidos, e innovaciones tecnológicas que faciliten el trabajo de los operadores es muy importante. Entre ellos, el Sistema Pick to Light, que es un sistema de asistencia guiada por luz, representa una buena opción para mejorar el proceso de picking. Siendo así, nuestro objetivo en el presente trabajo es realizar un análisis bibliográfico del Sistema Pick to Light en el proceso de preparación de pedidos para una distribuidora de productos farmacéuticos, ya que actualmente no hay información consensuada respecto al tema escogido.

MARCO TEÓRICO

Concepto de preparación de pedidos

Bengochea (2022) en su artículo métodos para una preparación de pedidos eficiente menciona que “la preparación de pedidos son todos aquellos procesos que tienen lugar dentro del almacén y que tienen como objetivo ultimar el pedido para que pueda llevarse el transportista”.

La preparación de pedidos, también conocida como picking, consiste en la selección de los diferentes productos y materiales en el almacén para su posterior embalaje y preparación para envío a cliente. Hablamos de una labor fundamental para que las ventas de cualquier compañía se realicen con máxima eficacia y agilidad. (Carreira, 2024)

Características de la preparación de pedidos

Campo (2022) en su artículo titulado preparación menciona que “una de las características de la preparación de los pedidos es que se centra en implementar, de forma secuencial y ordenada, los procedimientos de selección y recogida de los artículos solicitados de sus lugares de almacenamiento”.

Francavilla (2024), describe que una de las características de la preparación de pedidos es la actividad de recolección de ítems para la preparación de pedidos. Esta actividad puede

suponer hasta un 55%-60% de los costes de un centro de distribución. En general, la calidad de la operación de picking tiene un impacto tanto sobre la satisfacción del cliente, como sobre la reputación del negocio y su rentabilidad. Las principales características de una actividad de picking y las relativas tecnologías son las siguientes: Escalabilidad: posibilidad de escalar fácil y rápidamente, Flexibilidad: posibilidad de responder a escenarios cambiantes, Precisión y rápida curva de aprendizaje y la fiabilidad, especialmente durante picos de trabajo.

Clasificación de la preparación de pedidos

Según (Pitta, 2020) los métodos para la preparación de pedidos más habituales en los almacenes, que se pueden desarrollar con uno de estos dos enfoques. Dependen, en gran medida, de la automatización del almacén:

El operario va a la mercancía (man-to-goods): el más utilizado en el Picking manual, en el que el trabajador se desplaza hacia los productos a pie o con una carretilla.

La mercancía va al operario (goods-to-man): los sistemas de Picking automatizados permiten que se reduzcan considerablemente los trayectos de los operarios y el tiempo que ello supone. Gracias a su gran capacidad de preparación de pedidos están pensados para grandes almacenes y exigen una fuerte inversión.

La clasificación de la preparación de pedidos se basa en lotes, zonas, brigadas de pedidos y oleadas, es decir que las políticas de enrutamiento permiten determinar el orden en que se recolectan los productos y el tiempo estimado que este genera durante todo el proceso y el Picking por olas o en grupo: en este caso, el proceso de picking se divide en dos fases. (Díaz, Osorio, y Lamos, 2014)

Fases de la preparación de pedidos

Solé (2023), menciona que la fase de preparación de pedidos o picking se divide en cuatro ciclos genéricos: Planificación previa en esta fase se asignarán los recursos necesarios a cada uno de los procesos de preparación de pedidos, Recorridos suponen tiempo y energía, por lo tanto, su diseño es de máxima importancia. Dependiendo del tipo de picking que se practique se hará un tipo de recorrido otro, Extracción es la recogida del producto será más o menos dificultosa, dependiendo de si está a nivel de suelo, altura baja, nivel medio, nivel alto y por último comprobar las unidades que componen el pedido, el peso, el embalaje, el etiquetado.

De Santos (2024), desglosa la preparación de pedidos en cuatro fases las cuales son: Preparación Previa- Planificación: En esta primera fase del picking se establecerá el método a utilizar, Recorridos y Desplazamientos: dentro del sistema de preparación Persona – Producto (Picking Tour), los desplazamientos es la actividad que más tiempo consume y por tanto más recursos, Recogida o Extracción de la Mercancía: una vez posicionados en la ubicación indicada, procederemos a recoger o extraer la mercancía solicitada en el pedido y la Verificación y preparación del pedido para su expedición: última fase del picking donde hay que verificar que está todo correcto (unidades del pedido y referencia solicitada, embalaje, peso, etiquetado, etc.), generar la documentación pertinente (packing list, albaranes), para su posterior traslado a la zona de expediciones o carga en las rutas.

Factores de la preparación de pedidos

Martinez (2015) menciona que la preparación de los pedidos está cobrando mayor relevancia debido al aumento de referencias en los catálogos empresariales, por la reducción de las existencias y del tamaño de los envíos, esto hace que se produzcan más envíos, que haya más labores de picking y menos envíos de una única referencia en grandes volúmenes y es necesario que se tenga presente dos factores que son el almacén y la unidad de almacenamiento y unidad de picking.

Evaluación (KPI sobre Costos de pedidos)

Total, de costos de pedidos mensuales

Eficiencia de los costos de pedidos = $\frac{\text{Números de pedidos mensuales}}{\text{Total, de costos de pedidos mensuales}} * 100$

Definición de rentabilidad operacional

La Rentabilidad Operativa es la rentabilidad que genera el capital empleado en la operación de la empresa durante un periodo; dicho capital es el capital que ha permitido producir las utilidades operativas del negocio durante ese lapso de tiempo. El margen de operación o margen operativo de una empresa es una medida de rentabilidad que la empresa puede alcanzar a partir de sus funciones básicas sostenidas. (Acosta, 2018)

Escobar (2022), menciona que “la rentabilidad operacional es la relación entre la utilidad y las ventas totales de la empresa, también denominado como ingresos operacionales. Este indicador se compara con el costo ponderado del capital al momento de evaluar la rentabilidad real”.

Características de la rentabilidad operacional

Corvo (2021) define una característica de rentabilidad operacional como un indicador de la rentabilidad potencial para el negocio, eliminando del cálculo todos los factores externos a la operación en sí de la empresa, midiendo la ganancia obtenida por una empresa a través de sus principales operaciones comerciales.

Según (Quiroga, 2020) una característica de rentabilidad operacional es que la utilidad operacional es el resultado que se obtiene por las operaciones que se relacionan directamente con objeto social de la empresa, es decir, solo se incluyen los conceptos que son operacionales como ingresos, costos y gastos, excluyendo lo no operacional.

Clasificación de rentabilidad

Frederick (2022) mencionan que los principales tipos de rentabilidad operacional son

Rentabilidad Operativa Bruta: Mide la eficiencia de la empresa en la producción y venta de sus productos o servicios antes de deducir los gastos operativos

Rentabilidad Operativa Neta: Considera todos los gastos operativos, incluyendo salarios, alquileres y otros costos indirectos

Rentabilidad del Activo Neto Operativo (RAN): Mide la rentabilidad generada por los

activos netos operativos de la empresa

Rentabilidad sobre Inversiones Operativas: Evalúa la eficiencia de la empresa en generar beneficios a partir de sus inversiones operativas.

Evaluación (KPI sobre Rentabilidad Operacional)

Rentabilidad Operativa = Ingresos totales - Costos operativos

METODOLOGÍA

Enfoque

La modalidad que se aplicó en la presente investigación fue un enfoque mixto, ya que se encarga de enmarcar el enfoque cualitativo y el cuantitativo, dentro del enfoque cualitativo el cual fue utilizado para analizar los argumentos de las personas involucradas en la investigación, mientras que el cuantitativo fue utilizado para determinar los resultados de los datos recopilados dentro de la investigación.

Alcance de la investigación

El nivel investigativo que se aplicó es el exploratorio el cual es un tipo de investigación preliminar que se caracteriza por efectuarlos para examinar un tema o problema poco estudiado o que no ha sido abordado antes.

El nivel descriptivo que se aplicó es el descriptivo, que consiste en describir situaciones y eventos, es decir como es, y se manifiesta un fenómeno y las cualidades importantes de personas, grupos, comunidades u otro fenómeno.

Contexto de la investigación

La presente propuesta se la realizó en la empresa LEHOLAB, ubicada en la Cooperativa Santa Martha sector 5 de la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, disponiendo el acceso a la empresa.

Casos – universo - muestra

En efecto, es no probabilístico por conveniencia, esta se realizó por el motivo de que la empresa no contenía una gran cantidad de trabajadores.

Población

Dentro de la población, se llevó a cabo la investigación en la empresa Leholab, en la cual dispone la siguiente población:

Tabla 1.

Nombre y Apellido	Cargo
Salomón Flores	Calculista
Aslady Rosero	Administración
Jordy Vélez	Técnico Laboratorista
Andrés Lozano	Técnico Laboratorista

Viviana Rivera	Gerente General
Jorge Escobar	Gerente Técnico
TOTAL	6

Nota. Datos tomados de la empresa LEHOLAB

Fuente: Empresa LEHOLAB

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Muestra

La muestra es no probabilística por conveniencia, por lo que se tomó a los empleados de la empresa Leholab los cuales son solo 4 personas y se les procedió a realizar una encuesta.

Tabla 2.

Muestra

Descripción	Cantidad	Técnica a realizar
Empleados	4	Encuesta
Total	4	

Nota. Datos tomados de la empresa LEHOLAB

Fuente: Empresa LEHOLAB

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Diseño de la investigación

Investigación transaccional

El diseño de la investigación es transaccional o transversal debido a que se recolecto y analizó datos en un único momento, con el objetivo de describir las variables de estudio.

Procedimiento

- Definición o constatación de la muestra
- Elaboración y validación de instrumentos de investigación
- Generación de los instrumentos de investigación en Google Forms
- Envío de formularios a los colaboradores de la empresa
- Descarga de resultados de Google Forms
- Procesamiento de datos
- Análisis de los datos procesados

Recolección de datos

Se aplicó la técnica de la encuesta a los trabajadores de la empresa Leholab, con el motivo de recabar opiniones e información, mediante la elaboración de un cuestionario estructurado de preguntas cerradas tomando como eje el problema investigado.

Entrevista

Se aplicó la técnica de la entrevista a los gerentes de la empresa Leholab, con el motivo de poder recabar datos cualitativos, mediante un cuestionario de preguntas abiertas sobre el tema tratado en la investigación.

Instrumento

Cuestionario de preguntas abiertas

Este instrumento se realizó de manera que nos ayude a la obtención de datos sobre el tema desarrollado el cual está compuesto de preguntas abiertas para así poder recabar información mediante la entrevista a los gerentes de la empresa Leholab.

Cuestionario de preguntas cerradas

Este instrumento se realizó con el fin de que nos ayude a poder obtener datos sobre el tema desarrollado el cual tuvo preguntas cerradas para recabar información mediante una encuesta a los trabajadores de la empresa Leholab.

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Entrevista

Las entrevistas se llevaron a cabo con dos gerentes de la empresa Leholab, con el fin de obtener datos y conocer como ellos llevan el proceso de preparación de pedidos y como afecta en la rentabilidad operacional de la empresa, dentro de la entrevista se establecieron 9 preguntas para recopilar la información. Las respuestas de las entrevistas se detallarán a continuación con su respectivo análisis de cada pregunta.

Tabla 3.

Análisis de entrevista realizada a los gerentes de la empresa

ANÁLISIS DE ENTREVISTA		
Entrevistados:		
1. Viviana Rivera		
2. Jorge Escobar		
PREGUNTA	RESPUESTA	ANALISIS
1. ¿Qué estrategias se han considerado previamente para reducir los costos de preparación de pedidos?	1. Evaluar la experiencia con proyectos similares 2. Un sistema software para trabajar de forma organizada	Los entrevistados mencionan que las estrategias que ellos han considerado para reducir los costos de la preparación de pedidos son evaluar el pedido con proyectos anteriores que sean

		similares, como tener un software para así trabajar de una manera más organizada.
2. ¿Qué dificultades ha encontrado en el proceso de preparación de pedidos? ¿Cómo cree que se podría mejorar este aspecto?	<ol style="list-style-type: none">1. Falta de conocimiento del área donde se ejecutará el trabajo.2. Acercamiento más específico con el cliente, incluyendo anexos del lugar a ejecutarse el servicio.3. Las dificultades han sido el no contemplar rubros de arrastre o stand by por cualquier eventualidad. Se podría mejorar realizando un recorrido previo para saber los posibles problemas.	Las principales dificultades que la empresa ha encontrado es la falta de conocimiento del área donde se realizará el trabajo, como las dificultades por ciertas eventualidades que sucedan. Por lo que esto lo podrían mejorar teniendo más comunicación con el cliente como inspeccionando previamente para detectar posibles problemas
3. ¿De qué manera cree que afecte la preparación de pedidos a la rentabilidad operacional dentro de la empresa?	<ol style="list-style-type: none">1. Notablemente, incide directamente en la rentabilidad del proyecto a ejecutarse.2. Afecta económicamente y también retrasa los trabajos	Según las entrevistas realizadas la preparación de pedidos afecta directamente a la empresa y a la rentabilidad operacional de la misma, ya que afecta económicamente y también retrasa el proyecto que se está por ejecutar
4. ¿Existe algún software que la empresa esté considerando para mejorar la eficiencia de la preparación de pedidos?	<ol style="list-style-type: none">1. Si existe, el Software que utilizamos es Contifico.2. Si existe y ya contamos un software	La empresa si cuenta con un software para poder mejorar la eficiencia dentro de esta el cual tiene por nombre Contifico
5. ¿Qué tan eficiente es el proceso de preparación de pedido en comparación con el año pasado?	<ol style="list-style-type: none">1. Si ha existido mejoras2. Ha mejorado en un 25% en comparación al año pasado	El proceso de preparación de pedidos si ha mejorado en comparación al año anterior y uno de los entrevistados nos menciona que ha mejorado en lo que es un 25%
6. ¿Cómo cree que se puede optimizar la preparación de pedidos dentro de su empresa? ¿Qué cambios recomendaría para solucionar estos problemas?	<ol style="list-style-type: none">1. Con un acercamiento más específico con el cliente y elaborando una ficha técnica con parámetros establecidos para evaluar de acuerdo al requerimiento hecho en base a	Para poder optimizar la preparación de pedidos los entrevistados menciona que deben tener un acercamiento más específico con el cliente para así poder tener en cuenta los sí



	la experticia de proyectos similares ejecutados.	existen factores para realizar el servicio y evaluar este proyecto con otros similares para poder ver en qué punto se puede optimizar.
	2. Realizar a tiempo y sin retrasos las ofertas y como recomendación que se consulte algunos factores como los accesos de ingreso	
7. ¿Cómo afecta en la rentabilidad operativa de la empresa los problemas en la preparación de pedidos?	1. Notablemente, incide en la rentabilidad. 2. Afecta significativamente la rentabilidad debido a los recursos no considerados	Las dos personas mencionan que afecta significativamente en la rentabilidad los problemas que se les puedan generar en la preparación de pedidos por ciertos factores o recursos que no hayan sido considerados.
8. ¿De qué manera considera usted que ayudaría el implemento de nuevas tecnologías en la preparación de pedidos y la rentabilidad de la empresa?	1. De forma positiva 2. Los sistemas en la actualidad te enlistan los productos o servicios y se puede ya considerar todos los rubros	Las dos personas mencionan que el implemento de nuevas tecnologías afectaría de forma positiva ya que los sistemas que hay en la actualidad ayudan a que haya una base y así considerar todos los rubros a seguir
9. ¿Cuál es el método que la empresa aplica para medir la eficiencia en la preparación de pedidos?	1. Indicadores como tiempo de respuesta en generar una cotización, verificación en la contratación del servicio y tiempo en la ejecución y entrega del mismo al cliente. 2. Es un segundo filtro de revisión para evitar errores	Uno de los entrevistados menciona que la empresa aplica indicadores para poder así generar una cotización, verificación tiempo que se demoraran y que funcionen como filtro para la revisión y corrección de errores

Nota. Entrevista realizada a los gerentes de la empresa LEHOLAB

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J

Encuesta

Se llevó a cabo una encuesta dirigida a los trabajadores de la empresa Leholab con el fin de



obtener resultados sobre la preparación de pedidos y como esta afecta a la rentabilidad operacional de la empresa, dentro de esta encuesta se establecieron 10 preguntas diseñadas para recopilar información sobre el tema tratado. A continuación, se detallarán las respuestas de las encuestas con su respectivo análisis.

Pregunta 1. ¿Ha tenido problemas actualmente con la preparación de pedidos o servicios?

Tabla 4.

Problemas actuales en la preparación de pedidos

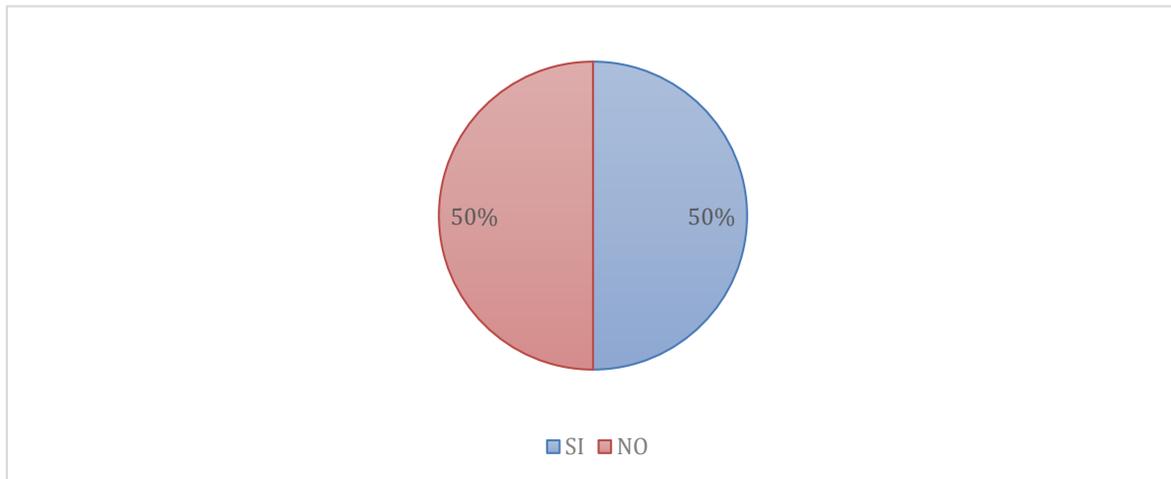
Opciones	Respuestas	Porcentajes
Si	2	50 %
No	2	50%
Total	4	100%

Nota. Se puede observar la cantidad de población que menciona si hay o no problemas en la preparación de pedidos

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Figura 1.

Problemas actuales en la preparación de pedidos



Nota. Se puede observar la cantidad de población que menciona si hay o no problemas en la preparación de pedidos

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Análisis

Dentro de los datos obtenidos observamos que hay un 50% del 100% que, si ha tenido problemas en la preparación de pedidos y el otro 50% no ha tenido ningún problema dentro de la preparación de pedidos, esto nos quiere decir que los problemas no siempre se encuentran en todos los trabajos, por eso no todos los trabajadores de la empresa coinciden en su respuesta.

Pregunta 2. ¿Con qué frecuencia suceden los problemas en base a la preparación de pedidos?

Tabla 5.

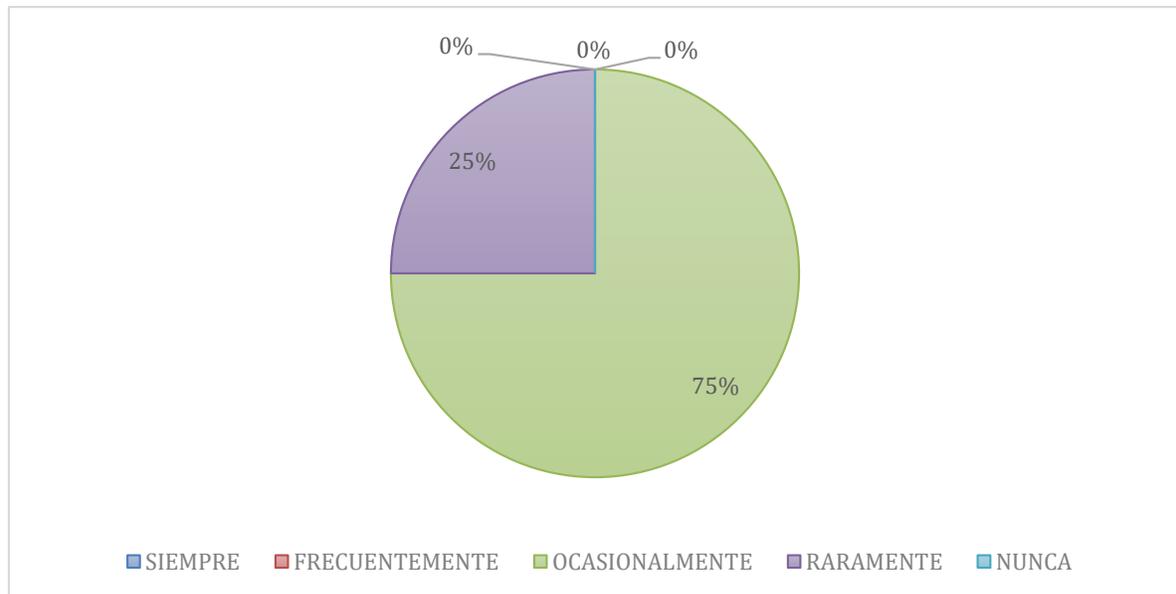
Opciones	Respuestas	Porcentajes
Siempre	0	0%
Frecuentemente	0	0%
Ocasionalmente	3	75%
Raramente	1	25%
Nunca	0	0%
Total	4	100%

Nota. Se puede observar la cantidad de población que menciona la frecuencia de problemas en la preparación de pedidos

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Figura 2.

Frecuencia de problemas en la preparación de pedidos



Nota. Se puede observar la cantidad de población que menciona la frecuencia de problemas

en la preparación de pedidos

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Análisis

En esta pregunta se verifica el resultado de la pregunta anterior ya que el 75% de las personas encuestadas aseguran que ocasionalmente suceden problemas en base a la preparación de pedidos y el otro 25% menciona que raramente sucede esto, por lo que según estos datos recolectados la empresa tiene problemas en la preparación de ciertos trabajos y de otros no.

Pregunta 3. ¿Qué tan eficiente es el proceso de preparación de pedidos que maneja la empresa actualmente?

Tabla 6.

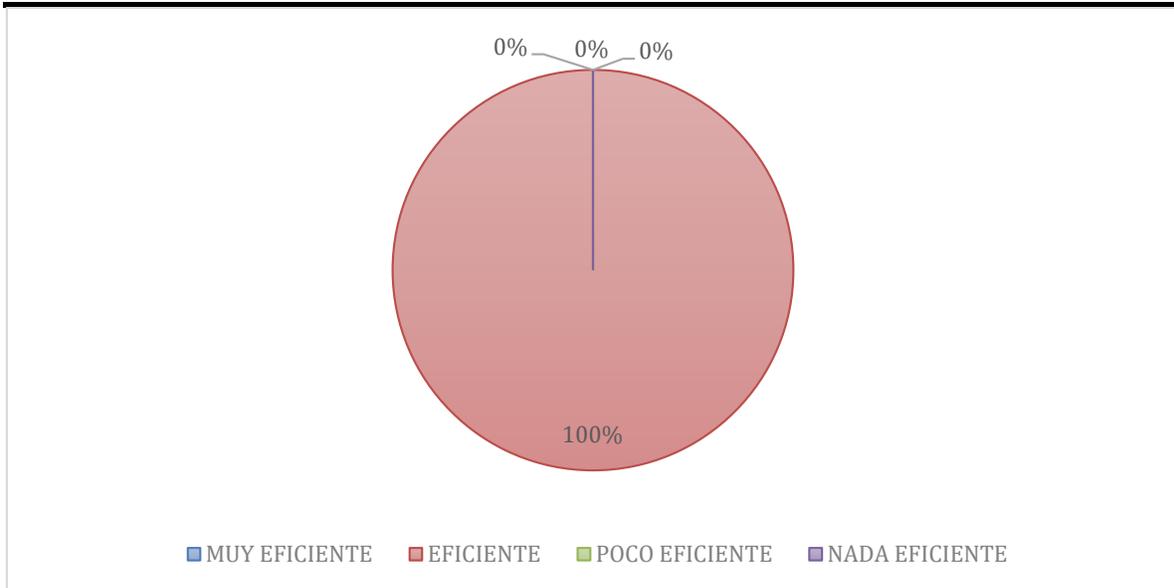
Opciones	Respuestas	Porcentajes
Muy eficiente	0	0%
Eficiente	4	100%
Poco eficiente	0	0%
Nada eficiente	0	0%
Total	4	100%

Nota. Se observa que el 100% de población menciona que es eficiente la preparación de pedidos de la empresa

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Figura 3.

Eficiencia del proceso de preparación de pedidos de la empresa



Nota. Se observa que el 100% de población menciona que es eficiente la preparación de pedidos de la empresa

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Análisis

Se observa que el 100% de las personas encuestadas menciona que la eficiencia del proceso de preparación de pedidos que maneja la empresa actualmente es eficiente, estos datos mencionan que la empresa realiza eficientemente la preparación de pedidos, lo cual no le afecta mucho en este ámbito.

Pregunta 4. ¿Considera que existen factores dentro de campo que afectan a los costos de la preparación de pedidos?

Tabla 7.

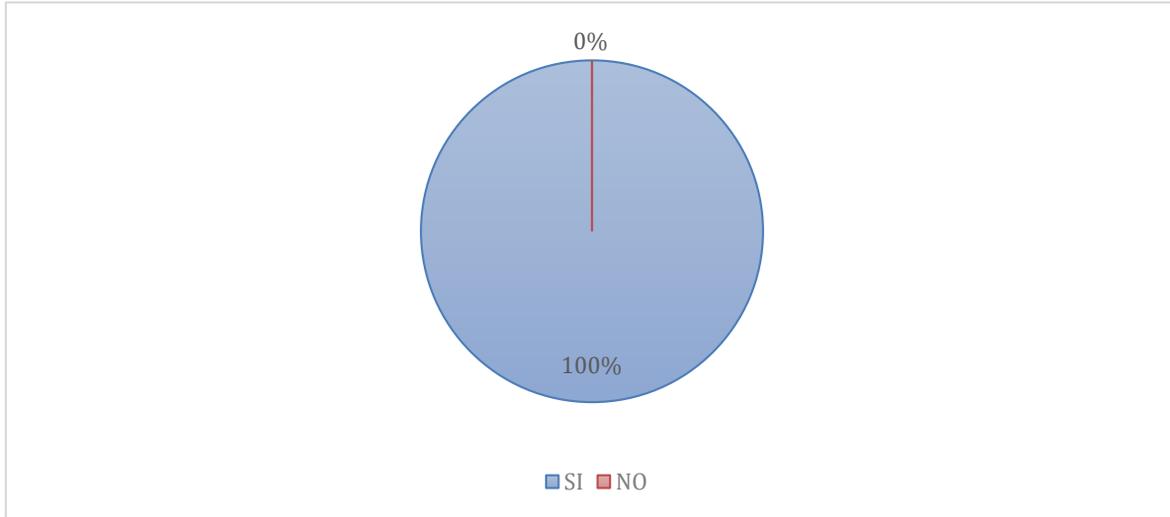
Factores en campo que afecten a los costos de preparación de pedidos

Opciones	Respuestas	Porcentajes
Si	4	100 %
No	0	0%
Total	4	100%

Nota. Se observa que el 100% de la población menciona que los factores de campo afectan en los costos de la preparación de pedidos

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Figura 4.

Factores en campo que afecten a los costos de preparación de pedidos

Nota. Se observa que el 100% de la población menciona que los factores de campo afectan en los costos de la preparación de pedidos

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Análisis

Según los datos obtenidos el 100% de los empleados consideran que existen factores dentro de campo que afectan a los costos de la preparación de pedidos, por lo que estos factores que se le presentan a los empleados pueden hacer que los trabajos sean más demorados por lo que eso afecta a los costos de la preparación de pedidos, una solución a esto puede ser con más comunicación con el cliente para así tener todo claro.

Pregunta 5. ¿Cree que los costos de transporte influyen directamente en la rentabilidad operacional de LEHOLAB?

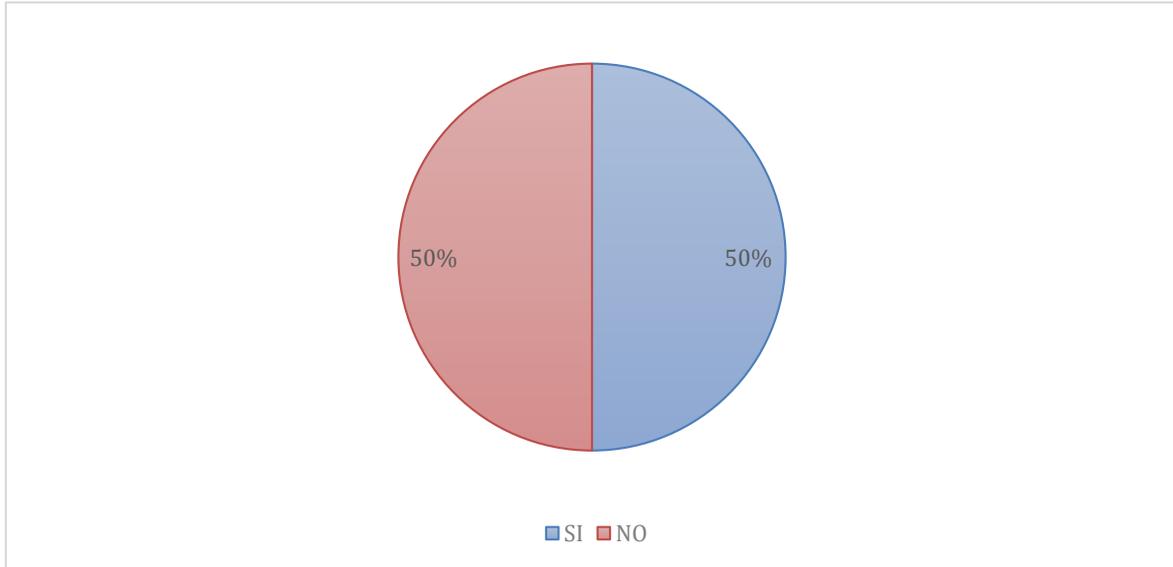
Tabla 8.

Opciones	Respuestas	Porcentajes
Si	2	50 %
No	2	50%
Total	4	100%

Nota. Se logra observar que no se llega a un punto medio dentro de la población en si los costos de transporte influyen o no en la rentabilidad operacional de la empresa

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Figura 5.

Influencia de los costos de transporte en la rentabilidad operacional

Nota. Se logra observar que no se llega a un punto medio dentro de la población en si los costos de transporte influyen o no en la rentabilidad operacional de la empresa

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Análisis

Según los datos obtenidos los empleados de la empresa di varían entre si la influencia de los costos de transporte influye o no influyen directamente con la rentabilidad operacional que existe dentro de la empresa, esto se puede subsanar con más comunicación entre los gerentes y los empleados para que así estos estén más al tanto de estos costos influyen en la rentabilidad operativa.

Pregunta 6. ¿Considera que la inversión en tecnología para la preparación de pedidos puede reducir costos y mejorar la rentabilidad?

Tabla 9.

Inversión de tecnología para la preparación de pedidos.

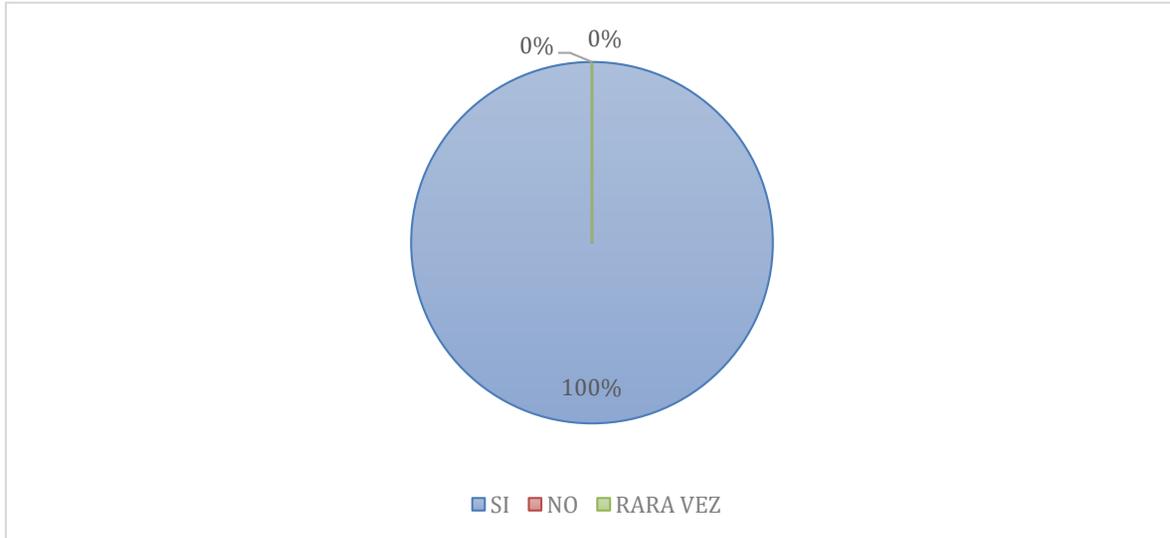
Opciones	Respuestas	Porcentajes
Si	4	100 %
No	0	0%
Rara vez	0	0%
Total	4	100%

Nota. Se logra observar que la población cree que la inversión en tecnología puede reducir costos en la preparación de pedidos y a su vez puede mejorar la rentabilidad operacional

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Figura 6.

Inversión de tecnología para la preparación de pedidos



Nota. Se logra observar que la población cree que la inversión en tecnología puede reducir costos en la preparación de pedidos y a su vez puede mejorar la rentabilidad operacional

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Análisis

El 100% de los empleados mencionan que la inversión de tecnología para la preparación de pedidos si puede reducir ciertos costos y así mejorar la rentabilidad operacional de la empresa, esto la empresa lo puede tomar para así poder invertir en ciertas tecnologías para así poder reducir ciertos costos que se le presenten en la preparación de pedidos o los problemas que se le presenten en campo.

Pregunta 7. ¿Conoce usted los métodos que existen para subsanar el problema que existe en la preparación de pedidos?

Tabla 10.

Métodos para subsanar el problema en la preparación de pedidos

Opciones	Respuestas	Porcentajes
Si	1	25 %
No	3	75%
Total	4	100%

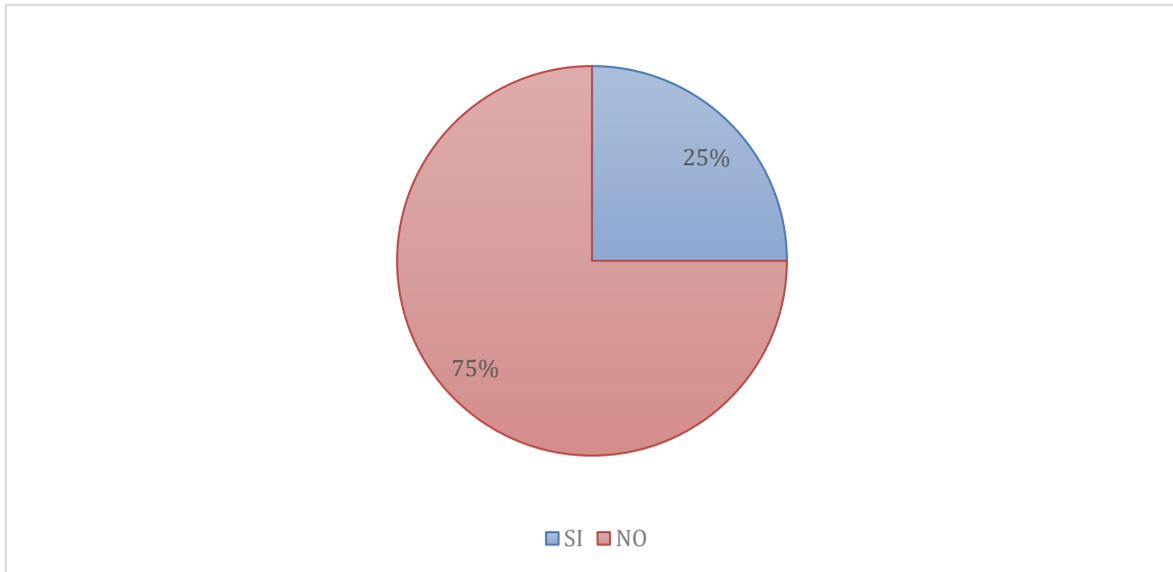
Nota. Se observa que el personal no conoce métodos para subsanar el problema en la

preparación de pedidos

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Figura 7.

Métodos para subsanar el problema en la preparación de pedidos



Nota. Se observa que el personal no conoce métodos para subsanar el problema en la preparación de pedidos

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Análisis

Según los datos obtenidos el 75% de los empleados de la empresa no conoce los métodos que se pueden utilizar para subsanar los problemas que se le presentan en la preparación de pedidos y solo el 25% de empleados si conoce que métodos se pueden usar para resolver los problemas que se presentan, este 25% puede enseñar o desempeñar estos conocimientos con sus compañeros para que así el 100% de empleados conozcan los métodos.

Pregunta 8. ¿Considera que la capacitación del personal en técnicas de eficiencia puede reducir los costos de preparación de pedidos?

Tabla 11.

Capacitación del personal en técnicas de eficiencia para reducir costos de preparación de pedidos

Opciones	Respuestas	Porcentajes
Si	4	100 %

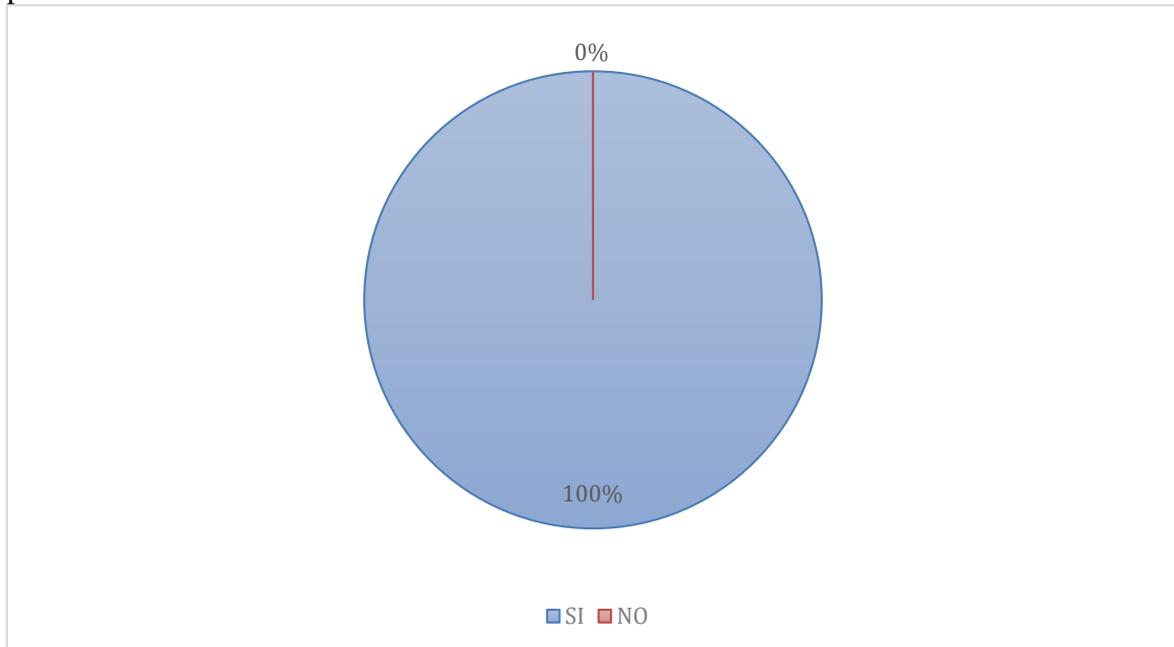
No	0	0%
Total	4	100%

Nota. Se observa que el 100% de la población menciona que la capacitación sería eficiente para reducir costos de preparación de pedidos

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Figura 8.

Capacitación del personal en técnicas de eficiencia para reducir costos de preparación de pedidos



Nota. Se observa que el 100% de la población menciona que la capacitación sería eficiente para reducir costos de preparación de pedidos

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Análisis

Según los datos obtenidos el 100% de los empleados de la empresa coinciden en que la capacitación en técnicas de eficiencia para reducir los costos de preparación de pedidos puede reducir los costos de preparación de pedidos, este resultado la empresa lo puede tener en cuenta y puede ser muy importante para la misma ya que al implementar estas capacitaciones puede ahorrarse cierta cantidad de dinero al realizar la preparación de pedidos de mejor manera.

Pregunta 9. ¿Está de acuerdo en que la negociación con proveedores para reducir los

costos de materias primas puede mejorar la rentabilidad operacional?

Tabla 12.

Negociación con proveedores para reducir costos de materias primas para mejorar la rentabilidad operacional

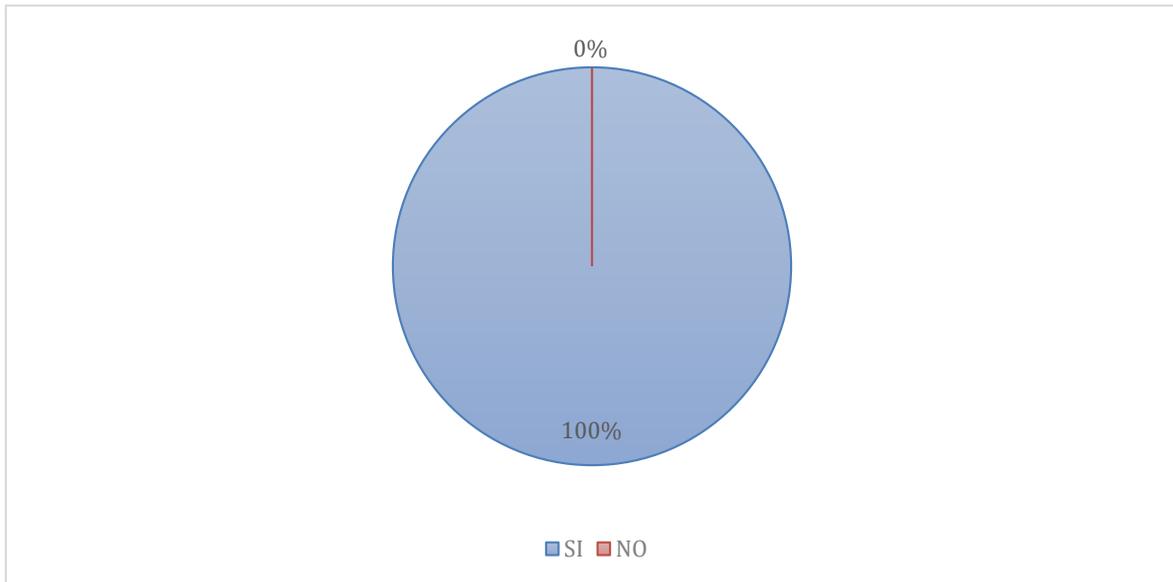
Opciones	Respuestas	Porcentajes
Si	4	100 %
No	0	0%
Total	4	100%

Nota. Se observa que el 100% de la población menciona que la negociación con los proveedores para reducir costos de materia prima mejoraría la rentabilidad operacional.

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Figura 9.

Negociación con proveedores para reducir costos de materias primas para mejorar la rentabilidad operacional



Nota. Se observa que el 100% de la población menciona que la negociación con los proveedores para reducir costos de materia prima mejoraría la rentabilidad operacional.

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J

Análisis

El negociar con los proveedores para reducir el costo de las materias primas puede mejorar significativamente la rentabilidad operacional y esto es lo que los empleados coinciden con un 100%, el poder hacer estas negociaciones le ayudaría tanto a la empresa como al margen que tenga de rentabilidad operacional.

Pregunta 10. ¿Considera útil realizar un recorrido de inspección previo al trabajo o servicio para identificar rubros no considerados anteriormente?

Tabla 13.

Recorrido de inspección previo al trabajo o servicio

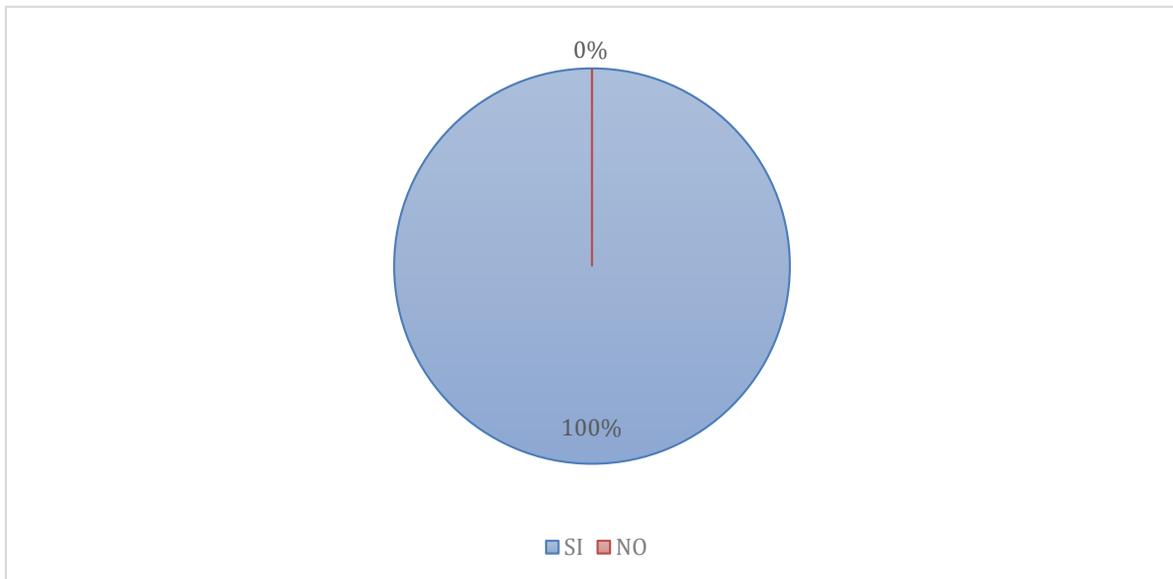
Opciones	Respuestas	Porcentajes
Si	4	100 %
No	0	0%
Total	4	100%

Nota. Se logra observar que la población está de acuerdo con un recorrido previo al trabajo o servicio a desarrollar para así identificar rubros no tomados en cuenta.

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J.

Figura 10.

Recorrido de inspección previo al trabajo o servicio



Nota. Se logra observar que la población está de acuerdo con un recorrido previo al trabajo o servicio a desarrollar para así identificar rubros no tomados en cuenta.

Elaborado por: Caizaluisa F., y Escobar J

Análisis

Según los datos obtenidos el 100% de los empleados encuestados coinciden en que el realizar un recorrido previo al de inspección a campo puede beneficiar a la empresa ya que aquí se pueden identificar ciertos rubros o problemas antes no identificados, con el fin de que esto no afecta directamente a la preparación del pedido.

CONCLUSIONES

- La situación actual del proceso de preparación de pedidos de la empresa Leholab permitió establecer un diagnóstico el cual es que el proceso de preparación de pedidos es medianamente bueno, por lo que se puede mejorar, la empresa ya tiene estipulada su preparación de pedidos, pero existen trabajos en ciertas zonas del país en los cuales esta preparación de pedidos no es la más adecuada, por lo que se puede mejorar en este ámbito la preparación de pedidos y por ende mejorar la rentabilidad operacional.
- Con base a los resultados que se obtuvieron se identificó que uno de los factores de preparación de pedidos que afectan a la empresa es que en ciertos trabajos en campo no se logra llegar hasta el punto de trabajo por lo que esto no permite la descarga del equipo adecuado con el que se va a realizar el trabajo, lo cual genera pérdida de tiempo y costo para la empresa.
- Las pérdidas de tiempo que tiene la empresa en trabajos en cierta zona del país se los puede optimizar con un recorrido previo al trabajo que se realizara, con este recorrido previo se tomaran en cuenta rubros que antes no se tomaban en cuenta como lo son formas o vehículos para la llegada al punto de trabajo o condiciones del lugar de trabajo, condiciones climáticas, estos rubros serán estipulados en el contrato al cliente.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la empresa generar un análisis permanente sobre la preparación de pedidos y sobre la rentabilidad operacional, ya que esto permitió observar las falencias que existían dentro de la empresa y para así poder corregirlas todo esto con el objetivo de que la empresa funcione de mejor manera y pueda darle satisfacción al cliente.
- Realizar un proceso de seguimiento continuo de los factores identificados que afectan la preparación de pedidos de la empresa y analizar su evolución. Si alguno de estos factores genera pérdidas, proceder de inmediato con su mejora, estableciendo acciones correctivas para solucionar estos problemas y optimizar el proceso de preparación de pedidos.
- Realizar una capacitación al personal involucrado en la preparación de pedidos con el objetivo de proporcionar conocimiento y poder realizar una preparación



con mayor rapidez y que sean capaces de subsanar cualquier inconveniente que se les presente en la preparación de pedidos, para así mejorar la rentabilidad operacional de la empresa, optimizar tiempos y que tener a los clientes satisfechos.

Conflicto de Intereses

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





Referencias Bibliográficas

- Acosta, N. (2018). Obtenido de <https://www.cuidatudinero.com/13131928/como-interpretar-una-tasa-de-margen-operativo>
- Bengochea, D. (2022). *Outvio*. Obtenido de <https://outvio.com/es/blog/preparacion-de-pedidos/>
- Campo, A. (2022). *Preparación de pedidos*. Paraninfo.
- Carreira, C. (27 de Marzo de 2024). *deusto formacion*. Obtenido de <https://www.deustoformacion.com/blog/gestion-de-empresas/preparacion-de-pedidos>
- Corvo, H. (2021). *lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/utilidad-operacional/>
- Cox Sanchez, K. L., & Salazar Guamán, J. L. (06 de 02 de 2024). *revistasocialfronteriza*. Obtenido de <https://www.revistasocialfronteriza.com/ojs/index.php/rev/article/view/146/242>
- De Santos, F. (25 de Abril de 2024). *Linkedin*. Obtenido de <https://www.linkedin.com/pulse/preparaci%25C3%25B3n-de-pedidos-i-objetivos-y-fases-del-proceso-ralog-hhjef/>
- Diaz, C., Osorio, J., & Lamos, H. (2014). *scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0012-73532014000400035
- Escobar, J. (1 de Diciembre de 2022). *excelparatodos*. Obtenido de <https://excelparatodos.com/rentabilidad/#:~:text=La%20rentabilidad%20operaciona%20es%20la%20relaci%C3%B3n%20entre%20la,capital%20al%20momento%20de%20evaluar%20la%20rentabilidad%20real.>
- Francavilla, S. (02 de Febrero de 2024). *blog.toyota-forklifts*. Obtenido de https://blog.toyota-forklifts.es/picking-que-es?hss_channel=fbp-1522512897876070
- Frederick, D. (2022). *enciclopediaiberoamericana*. Obtenido de <https://enciclopediaiberoamericana.com/rentabilidad/#Definici%C3%B3n>
- Martinez, M. (2015). *Preparación de pedidos y venta de productos*. Paraninfo.
- Mazamba Cedeño, L. A., & Robalino Guerra, A. A. (30 de 12 de 2023). *revista, gnerando*. Obtenido de <https://revista.gnerando.org/revista/index.php/RCMG/article/view/121/116>





- Pitta, M. (2020). *America retail*. Obtenido de <https://www.america-retail.com/trade-retail-management/catman-cuales-son-los-principales-metodos-de-picking/>
- Quiroga, A. (22 de Diciembre de 2020). *dianhoy*. Obtenido de https://dianhoy.com/utilidad-operacional/#google_vignette
- Rosas Condori, A. B., & Velasquez Copara, G. R. (2020). *Repositorio.ucsp*. Obtenido de <https://repositorio.ucsp.edu.pe/items/eb4ff3ed-8d5f-46e8-8d1b-c1717b21d91d>
- Solé, C. (13 de Febrero de 2023). *blog.toyota*. Obtenido de <https://blog.toyota-forklifts.es/etapas-preparacion-pedidos-que-equipos-utilizar>

