

**ALLPA GREFA WAYUSA  
SHAYARY  
CÍA. LTDA.**



**2023 IIS**

# **DISTRIBUCIÓN Y LOGÍSTICA**



**ANÁLISIS DE LA LOGÍSTICA DE AMAZON EN LA  
DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS A TRAVÉS DEL COMERCIO  
ELECTRÓNICO EN ECUADOR. REVISIÓN SISTEMÁTICA DE  
LITERATURA**

**AUTORA:**

**JOHANNA SHIGUANGO**



**INSTITUTO SUPERIOR  
TECNOLÓGICO TENA**  
Tecnología, Innovación y Desarrollo



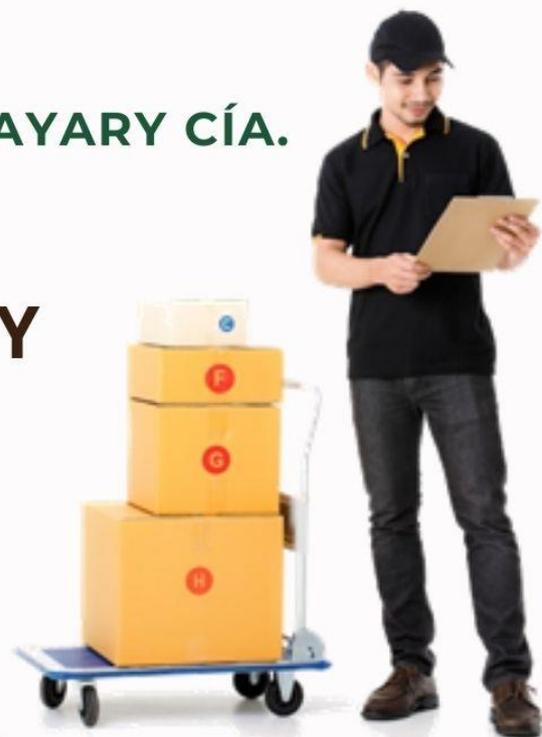
**ADMINISTRACIÓN**  
**INFORME TÉCNICO**

**ANÁLISIS DE LA LOGÍSTICA DE AMAZON EN LA  
DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS A TRAVÉS DEL COMERCIO  
ELECTRÓNICO EN ECUADOR. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA  
DE LITERATURA**

**ALLPA GREFA WAYUSA SHAYARY CÍA.  
LTDA.**



**DISTRIBUCIÓN Y  
LOGÍSTICA**



**AUTORA: SHIGUANGO  
SHIGUANGO JOHANNA BRIGITH**

## ÍNDICE

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
1.1 Antecedentes .....	4
<b>2. Objetivos Estratégicos.....</b>	<b>6</b>
2.1 Objetivo General .....	6
2.2 Objetivos específicos.....	6
<b>3 Desarrollo de la Propuesta.....</b>	<b>7</b>
3.1 Estrategias Propuestas .....	9
3.2 Beneficios Esperados.....	18
<b>4 Conclusiones .....</b>	<b>18</b>
<b>5 Recomendaciones.....</b>	<b>19</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Infraestructura Logística.....	7
<b>Tabla 2.</b> Análisis de datos para optimizar.....	14
<b>Tabla 3.</b> Políticas de devolución flexibles .....	15
<b>Tabla 4.</b> Resumen de precios.....	18

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Escáneres de códigos de barras automatizados .....	9
<b>Figura 2.</b> Sistema de Gestión de Inventarios (SGI) basado en la nube. ....	9
<b>Figura 3.</b> Sistemas de Etiquetado Automático.....	10
<b>Figura 4.</b> Capacitación del personal .....	10
<b>Figura 5.</b> Sistema Ecomdash .....	11
<b>Figura 6.</b> Servientrega Ecuador.....	12
<b>Figura 7.</b> Geolocalización en Tiempo Real .....	13
<b>Figura 8.</b> Rutas .....	15
<b>Figura 9.</b> Embalaje Biodegradable: Empaques sostenibles y reducción de residuos .....	16
<b>Figura 10.</b> Colaboración con Proveedores comprometidos .....	17
<b>Figura 11.</b> Colaboración con Proveedores comprometidos .....	17

## **1. Introducción**

La logística eficiente es un componente vital para el éxito de cualquier empresa en el dinámico entorno empresarial actual, la optimización de procesos, la gestión estratégica de la cadena de suministro y la incorporación de tecnologías innovadoras son elementos fundamentales que impulsan la competitividad y el crecimiento sostenible; En este contexto, el presente proyecto se propone la implementación de estrategias logísticas de Amazon en la Comercializadora Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda.

Esta iniciativa busca no solo mejorar la eficiencia operativa de la Comercializadora, sino también alinear sus prácticas logísticas con estándares internacionales de excelencia basándonos en la revisión exhaustiva de la logística de Amazon y los factores clave identificados, proponemos un enfoque personalizado que mejore la eficiencia operativa y fortalezca la cadena de suministro de la empresa.

La Comercializadora Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda., especializada en la comercialización de productos naturales, se enfrenta a la necesidad de fortalecer sus operaciones logísticas para mantenerse competitiva en el mercado actual, este informe tiene como objetivo diseñar estrategias de logística y distribución que no solo aborden los desafíos actuales de la empresa, sino que también establezcan un camino claro hacia la excelencia operativa y la satisfacción del cliente; Inspirados en el análisis detallado de la logística de un líder global, como es el caso de Amazon, proponemos soluciones personalizadas que se adapten a la naturaleza específica de la Comercializadora Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda.

## **1.1 Antecedentes**

Fundada en 2015 por la Tnlga. Verónica Grefa, es un bioemprendimiento local de acopio y procesamiento Guayusa, Canela, Jengibre, Uña de gato, recolectar la materia prima vegetal con valor agregado, cada producto es el fruto del trabajo de las comunidades amazónicas Kichwa, Achuar y colono mestiza de Provincia de Napo – Ecuador, son de un eje vulnerable de la sociedad y se inserta en una clara voluntad de valorización de los recursos locales incentivando la producción de la siembra de la chacra que ha sido heredado de los ancestros.

La Comercializadora Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda., comprometida con la comercialización de productos de calidad, reconoce la necesidad de potenciar sus operaciones logísticas para adaptarse a un mercado cada vez más exigente y globalizado, observando el éxito demostrado por Amazon en el ámbito logístico, la empresa identifica la oportunidad de aplicar estrategias similares para optimizar sus propios procesos; El análisis de estos antecedentes revela la importancia de la eficiencia logística el crecimiento empresarial y la satisfacción del cliente.

El alcance de este proyecto abarcará la planificación e implementación integral de estrategias logísticas basadas en las prácticas exitosas de Amazon, se incluirán aspectos como el diseño de un plan detallado de logística, la introducción de tecnologías avanzadas de seguimiento de inventarios, la negociación de acuerdos estratégicos con proveedores de servicios logísticos, la optimización de procesos claves como embalaje y preparación de pedidos; El impacto esperado se traducirá en una cadena de suministro más eficiente, tiempos de entrega reducidos y, en última instancia, en la mejora de la satisfacción del cliente y la competitividad de la Comercializadora Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda. en el mercado.

## **Misión**

Nuestra misión es elevar continuamente la responsabilidad con el medio ambiente y con las comunidades productoras de la zona, el compromiso con estas comunidades va desde las capacitaciones para las buenas prácticas de producción hasta velar por el bienestar de cada trabajador.

## **Visión**

Ser la empresa exportadora de productos tradicionales que proporcionen energía amazónica, saludable y equilibrante dentro y fuera del país. La cual va de la mano con el compromiso y la responsabilidad que conlleva ser una empresa de reconocimiento internacional y cumplir con todo los estándares de calidad en toda la cadena de producción.

## **2. Objetivos Estratégicos**

### **2.1 Objetivo General**

Implementar las estrategias de logísticas de Amazon, acorde a las necesidades de la Comercializadora Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Desarrollar un plan detallado de logística que integre los procesos de almacenamiento, transporte y distribución en la Comercializadora Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda.
- Evaluar y seleccionar proveedores de servicios logísticos externos, como empresas de transporte y almacenamiento, que se alineen con los estándares de eficiencia y calidad de la Comercializadora Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda.
- Implementar tecnologías avanzadas de seguimiento, inspiradas en las prácticas tecnológicas de Amazon, en la Comercializadora Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda.

### 3 Desarrollo de la Propuesta

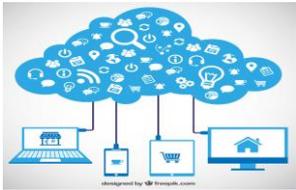
Tabla 1. Infraestructura Logística

MODELO DE LOGISTICA	ALLPA
<b>Centros de Distribución (CD):</b>	Comenzamos evaluando la estructura actual de almacenamiento y distribución de Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda. Identificamos la capacidad de almacenamiento, eficiencia en la clasificación de productos y la ubicación de los centros actuales, se incorporará tecnologías avanzadas, como sistemas de clasificación automatizados basada en inteligencia artificial, para aumentar la eficiencia operativa y reducir errores.
<b>Sistema de Recepción y Almacenamiento</b>	Iniciamos examinando los procesos actuales de recepción y almacenamiento de Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda. Identificamos áreas de oportunidad en la eficiencia y capacidad de gestionar una amplia variedad de productos naturales. Se realizará mejoras en el proceso de recepción, asegurando que sea ágil y preciso. Consideramos tecnologías como la identificación por radiofrecuencia (RFID) para rastrear los productos desde la recepción hasta el almacenamiento.
<b>Sistema de Gestión de Pedidos:</b>	Proponer la implementación de sistemas automatizados de gestión de pedidos. Esto puede incluir tecnologías avanzadas para la preparación de pedidos. La integración de tecnologías permitirá tener información de seguimiento en tiempo real y el estado de los pedidos. Esto brinda transparencia tanto para el personal interno como para los clientes.

<b>Envío y Entrega:</b>	Explorar asociaciones con servicios logísticos locales para optimizar la entrega en áreas específicas, aprovechando su conocimiento detallado de las condiciones locales y rutas eficientes.
<b>Tecnología de Seguimiento y Visibilidad:</b>	Presentar el desarrollo de aplicaciones móviles y plataformas en línea para clientes que les permitan rastrear sus pedidos
<b>Gestión de Devoluciones:</b>	Al igual que Amazon, La comercializadora Allpa Grefa Wayusa Cía. Ltda. Se destaca por un eficiente proceso de gestión de devoluciones. Se lleva a cabo un análisis exhaustivo para manejar las devoluciones de manera que minimice cualquier impacto en nuestra cadena de suministro, asegurando que la primera impresión de nuestros clientes no se vea afectada y evitando la pérdida de clientes.
<b>Sostenibilidad y Responsabilidad Social:</b>	Se puede analizar cómo se integran estos aspectos en su estructura logística, como la gestión de empaques y la eficiencia energética para que Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda. Pueda tener reducción en sus costos.
<b>Colaboración con Terceros:</b>	Se puede analizar cómo se gestiona esta colaboración y cómo se integran los servicios de terceros en su estructura logística para que Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda. Llegue a colaborar con más colaboradores.

Elaborado por: Shiguango, J (2023)

### 3.1 Estrategias Propuestas

ESTRATEGIA	SISTEMA A IMPLEMENTARSE	COSTO	EJEMPLO
<b>Optimización de Centros de Distribución</b>			
<p>*Implementación de sistemas automatizados para mejorar la eficiencia de clasificación.</p>	<p><b>Escáneres de códigos de barras automatizados:</b> La implementación de escáneres automáticos para la lectura de códigos de barras facilita la identificación rápida y precisa de productos. Estos dispositivos son relativamente accesibles y pueden integrarse eficazmente en los procesos de clasificación existentes.</p>	<p>Precio \$78,00 dólares americanos.</p>	<p><b>Figura 1.</b> Escáneres de códigos de barras automatizados</p> 
<p>* Uso de tecnologías avanzadas de gestión de inventarios para una respuesta más rápida a la demanda.</p>	<p><b>Sistema de Gestión de Inventarios (SGI) basado en la nube:</b> Consideraremos la migración hacia un SGI basado en la nube, lo que permitirá un acceso instantáneo y en tiempo real a la información del inventario desde cualquier ubicación.</p>	<p>Implementar un SGI en la nube puede tener un costo inicial razonable, con opciones escalables según nuestras necesidades. \$4,00 dólares americanos mensuales.</p>	<p><b>Figura 2.</b> Sistema de Gestión de Inventarios (SGI) basado en la nube.</p> 

Elaborado por: Shiguango J, (2023)

ESTRATEGIA	SISTEMA A IMPLEMENTARSE	COSTO	EJEMPLO
<b>Automatización de Procesos de Recepción y Almacenamiento:</b>			
<p>*Incorporación de tecnologías como RFID (tecnología que utiliza ondas de radio para la identificación y seguimiento de objetos, animales o personas) para agilizar los procesos.</p>	<p><b>Sistemas de Etiquetado Automático:</b> Utilizaremos sistemas de etiquetado automático para asignar códigos de identificación únicos a cada producto. Esto facilitará la localización rápida y precisa de los artículos en el almacén.</p>	<p>La implementación de sistemas de etiquetado automático suele ser una inversión accesible y proporciona beneficios significativos en términos de organización y eficiencia. \$465,00 dólares americanos.</p>	<p><b>Figura 3.</b> Sistemas de Etiquetado Automático</p> 
<p>*Capacitación del personal en el uso eficiente de las nuevas tecnologías.</p>	<p>La tecnología, gracias a los avances de las últimas décadas, está consiguiendo imitar y en algunos casos superar las capacidades humanas. Sin embargo, actualmente son un elemento más de la vida cotidiana.</p> <p>Aprender cómo se desarrollan estas tecnologías, cuáles son sus características básicas, y sobre todo, que posibilidades futuras ofrecen.</p> <p>Resulta esencial realizar capacitaciones en la Universidad Tecnológica (TECH</p>	<p>Para ser partícipe de este evento cuesta de \$ 124,00 dólares americanos</p>	<p><b>Figura 4.</b> Capacitación del personal</p> 

	ECUADOR) que es la mayor Universidad digital del mundo, con la mayor y más amplia oferta educativa digital por medio Online		
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

Elaborado por: Shiguango J, (2023)

ESTRATEGIA	SISTEMA DE IMPLEMENTACIÓN	COSTOS	EJEMPLO
<b>Sistema Avanzado de Gestión de Pedidos:</b>			
<b>Optimización de Rutas y Colaboraciones Locales:</b>			
*Implementación de un sistema de gestión de pedidos automatizado para mejorar la velocidad y precisión.	*Ecomdash este sistema le permite reunir todos sus canales de venta en un solo lugar. También se ocupa de mantener las cantidades correctas de producto durante todo el día. Además, facilita acciones masivas vitales, como asignar pedidos e imprimir etiquetas de envío. Facilita la navegación por productos, la selección de cantidades y la finalización del proceso de compra. Las funciones adicionales pueden agregar costos.	Ecomdash el precio de este software de gestión de pedidos de comercio electrónico comienza en \$ 25 por mes. El software también está disponible de forma gratuita con funciones limitadas	<p><b>Figura 5. Sistema Ecomdash</b></p> 

<p>*Colaboración con servicios logísticos locales para mejorar la eficiencia de las entregas.</p>	<p><b>*Servientrega:</b> Se presta el servicio de recolección, transporte, distribución y entrega puerta a puerta, cubriendo trayectos urbanos, regionales, nacionales e internacionales.</p>	<p>* El costo del servicio de envío es por peso tarifa regional \$4,78 + IVA. El kilo de arranque, aquí podemos ingresar al link para poder cotizar el valor de nuestro envío a todas las ciudades del Ecuador:</p> <p><a href="https://www.servientrega.com.ec/Cotizador">https://www.servientrega.com.ec/Cotizador</a></p> <p><b>Sitio web:</b> Servientrega Ecuador <b>Servicios:</b> Ofrece servicios de mensajería, distribución de paquetería, transporte de carga, entre otros.</p>	<p><b>Figura 6.</b> Servientrega Ecuador</p> 
---------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Elaborado por: Shiguango J, (2023)

ESTRATEGIA	SISTEMA A IMPLEMENTAR	COSTO	EJEMPLO
<b>Experiencia del Cliente Mejorada::</b>			
<p>* Desarrollo de aplicaciones móviles y plataformas en línea para rastreo en tiempo real.</p>	<p>*Geolocalización en Tiempo Real: Utilización del GPS para rastrear la ubicación exacta de los vehículos, paquetes u otros activos en tiempo real en un mapa interactivo. Dispositivos sencillos que proporcionan información de ubicación.</p>	<p>* Esta entre \$50 y \$200 por dispositivo, dependiendo de la marca y la calidad.</p>	<p><b>Figura 7.</b> Geolocalización en Tiempo Real</p> 

Elaborado por: Shiguango J, (2023)

**Utilización de análisis de datos para optimizar rutas y reducir tiempos de transporte.**

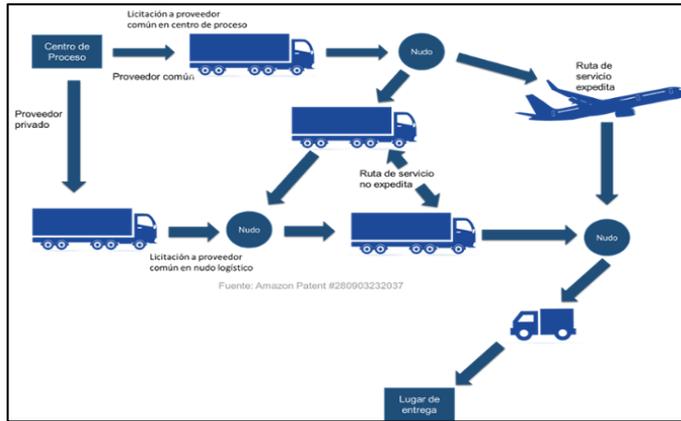
- Según el análisis realizado las rutas más óptima son las siguientes:

**Tabla 2.** Análisis de datos para optimizar

<b>RUTAS CIUDADES</b>	<b>Rutas para la Costa:</b>
<b>Guayaquil - Quito:</b>	<p>Conecta dos de las ciudades más grandes de Ecuador, abarcando una parte significativa del país.</p> <p>La autopista que conecta estas dos ciudades es una de las principales vías de transporte.</p>
<b>Guayaquil - Manta:</b>	<p>Manta es un importante puerto en la costa, lo que facilita la importación y exportación.</p> <p>Esta ruta puede servir para llegar a zonas costeras y expandir tu presencia en el centro del país.</p>
<b>Guayaquil - Cuenca:</b>	<p>Conecta una ciudad importante en la costa con una ciudad relevante en la sierra.</p> <p>Permite cubrir una parte significativa del territorio ecuatoriano.</p>
<b>Rutas para la Sierra:</b>	
<b>Quito - Ambato - Riobamba:</b>	<p>Esta ruta conecta las ciudades más grandes de la sierra central.</p> <p>Es una vía importante para llegar a áreas urbanas y rurales en la sierra.</p>
<b>Quito - Ibarra:</b>	<p>Ibarra es una ciudad en el norte de la sierra.</p> <p>Esta ruta puede ser estratégica para llegar a zonas menos atendidas en el norte.</p>
<b>Cuenca - Loja:</b>	<p>Conecta dos ciudades en la sierra sur.</p> <p>Puede ser una ruta relevante para expandirse hacia el sur de la sierra.</p>

Elaborado por: Shiguango J, (2023)

**Figura 8. Rutas**



**Reforzamiento de políticas de devolución flexible y transparente.**

**Tabla 3. Políticas de devolución flexibles**

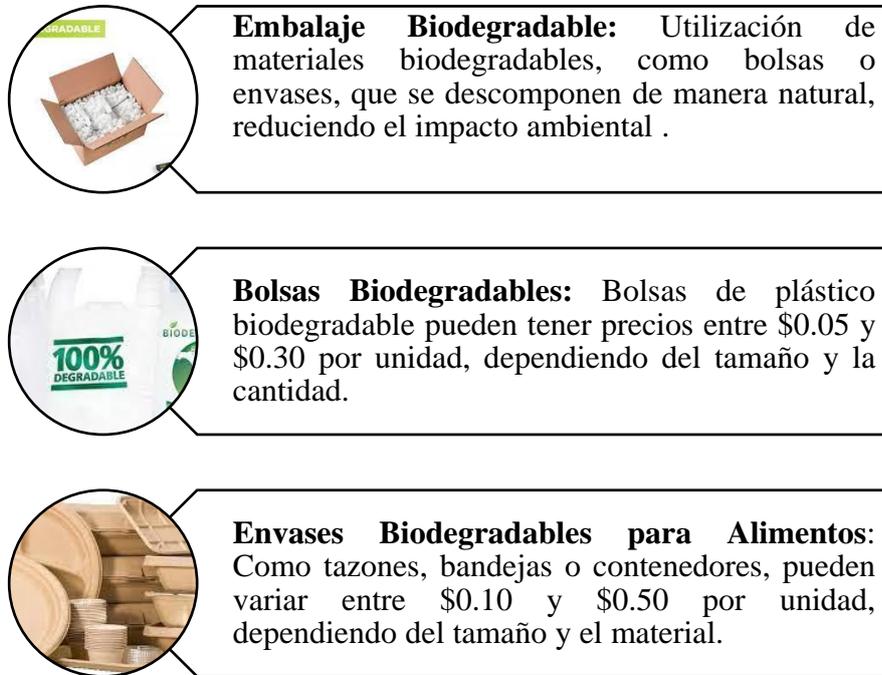
Políticas de devolución flexibles	Concepto
<b>1. Período de Devolución Extendido:</b>	Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda. Debe ofrecer un período de devolución extendido que, en muchos casos, permite a los clientes devolver productos hasta 30 días después de la recepción.
<b>2. Proceso de Devolución Simplificado:</b>	Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda. Deberá simplificar el proceso de devolución a través de su plataforma en línea como Veego. Los clientes pueden generar etiquetas de devolución y seguir el estado de sus devoluciones a través de su cuenta.
<b>3. Opciones de Devolución Gratuitas:</b>	Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda., en muchos casos, debe ofrecer devoluciones gratuitas, proporcionando etiquetas de devolución prepagas sin costo adicional para el cliente.
<b>5. Proceso de Reembolso Rápido:</b>	Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda. Debe esforzarse en procesar reembolsos rápidos una vez que se reciben los productos devueltos. La rapidez en el reembolso contribuye a la satisfacción del cliente.

Elaborado por: Shiguango J, (2023)

## Integración de Prácticas Sostenibles:

- Introducción de empaques sostenibles y reducción de residuos.

**Figura 9.** Embalaje Biodegradable: Empaques sostenibles y reducción de residuos



Elaborado por: Shiguango J, (2023)

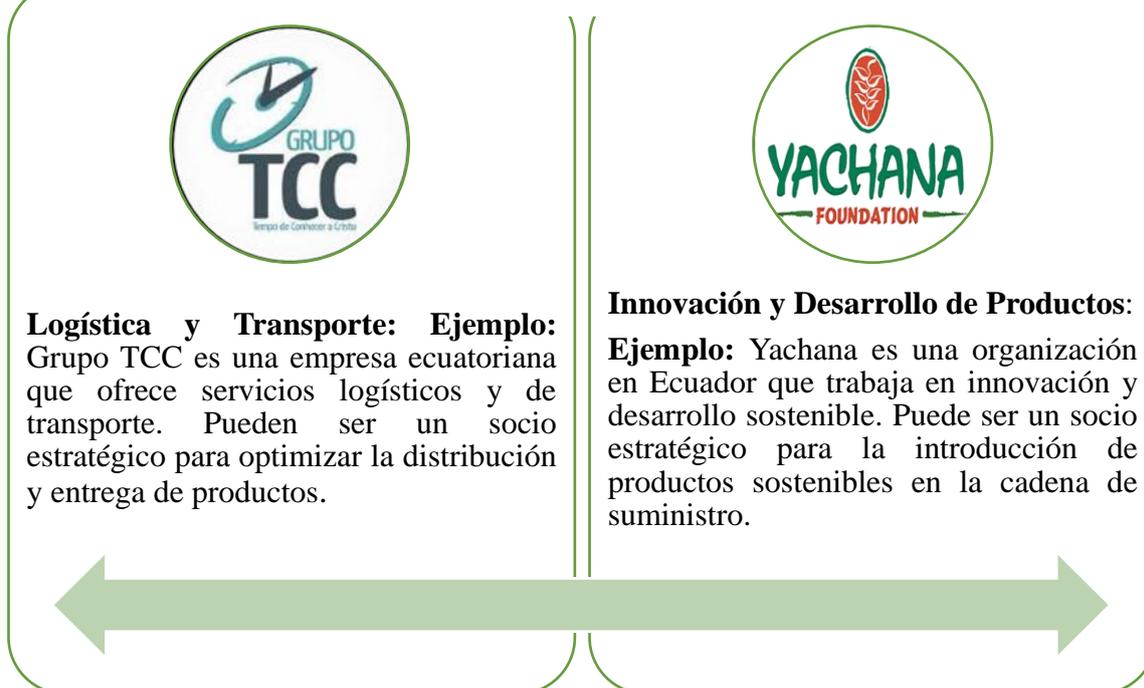
## Colaboración con proveedores comprometidos con prácticas sostenibles.

**Figura 10.** Colaboración con Proveedores comprometidos



Elaborado por: Shiguango J, (2023)

**Figura 11.** Colaboración con Proveedores comprometidos



Elaborado por: Shiguango J, (2023)

**Tabla 4.** Resumen de precios

<b>Descripción</b>	<b>Gasto Unitario</b>	<b>Gasto Mensual</b>	<b>Gasto Anual</b>
Escáneres de códigos de barras automatizados	\$78,00 (1 unidad)	-	\$312,00 (4 unidades)
Sistemas de Etiquetado Automático	\$465,00 (1 unidad)	-	\$930,00 (2 unidades)
Capacitación del personal	\$ 124,00 (1 empleado)	-	\$620,00 (5 empleados)
Sistema de Gestión de Inventarios (SGI) basado en la nube	\$4,00	\$4,00	\$48,00
Sistema Avanzado de Gestión de Pedidos	\$25,00	-	\$25,00
Optimización de Rutas y Colaboraciones Locales (Servientrega)	\$5,35. El kilo (1 empaque)	\$267,50 (50 empaques)	\$3,210 (600 empaques)
Utilización del GPS	\$50,00 (1 vehículo)	-	\$200,00 (4 vehículos)
Embalaje Biodegradable	\$0.10 y \$0.50	\$25,00 (50 Empaques)	\$300,00 (600 empaques)
<b>Total</b>			<b>\$6,120</b>

Elaborado por: Shiguango J, (2023)

### **3.2 Beneficios Esperados**

- Mejora significativa en la eficiencia operativa.
- Reducción de errores en los procesos logísticos.
- Incremento en la velocidad de entrega y cumplimiento de los plazos.
- Fortalecimiento de la imagen de marca a través de prácticas sostenibles.
- Mayor satisfacción del cliente y retención.

## **4 Conclusiones**

La propuesta busca no solo mejorar la eficiencia operativa de Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda., sino también fortalecer su posición en el mercado a través de prácticas sostenibles y una experiencia del cliente excepcional. La implementación exitosa de estas

estrategias contribuirá a un crecimiento sostenible y a la consolidación de la empresa como líder en su industria.

Esta propuesta representa una hoja de ruta integral para transformar la logística y distribución de la Comercializadora Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda. La implementación de estas estrategias consolidará la posición de la empresa como líder en el mercado, brindando una experiencia excepcional a sus clientes y contribuyendo a la sostenibilidad del entorno empresarial.

Los antecedentes de la Comercializadora Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda. Muestran su compromiso con la calidad de productos naturales y la valorización de las comunidades locales. La observación de los éxitos logísticos de Amazon proporciona una valiosa oportunidad para aplicar estrategias similares y adaptarlas a la naturaleza específica de la empresa, buscando mejorar la satisfacción del cliente y mantenerse competitivos en el mercado.

## **5 Recomendaciones**

Se recomienda establecer programas de capacitación continua para el personal de la Comercializadora Allpa Grefa Wayusa Shayary Cía. Ltda., garantizando que estén actualizados en el manejo de las nuevas tecnologías implementadas y puedan aprovechar al máximo las mejoras logísticas.

Es crucial realizar evaluaciones periódicas del impacto de las nuevas estrategias logísticas en los indicadores clave de rendimiento. Esto permitirá realizar ajustes o mejoras según sea necesario para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de los objetivos establecidos.

Dada la naturaleza de los productos naturales comercializados, se sugiere reforzar el compromiso con prácticas sostenibles en toda la cadena logística. Esto incluye la implementación de empaques eco amigable y la colaboración con proveedores que compartan los mismos valores de responsabilidad ambiental.



# ADMINISTRACIÓN

