

REPÚBLICA DEL ECUADOR



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



ADMINISTRACIÓN

**ANÁLISIS DE LA LOGÍSTICA DE AMAZON EN LA DISTRIBUCIÓN DE
PRODUCTOS A TRAVÉS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO PARA SER
APLICADOS EN LOS PROCESOS DE DISTRIBUCIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN DEL LOCAL COMERCIAL IMPORTADORA
ZONA GAMER DE LA CIUDAD DEL TENA**

Informe Técnico del Examen de carácter complejo práctico, presentado como requisito parcial para optar por el título de Tecnólogo Superior de en Administración.

AUTORA: Adriana Marina Salinas Garzón

TUTOR: Ing. Sergio Iván Ruiz Gaibor, MsC

Tena - Ecuador

2023

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	1
ÍNDICE DE CONTENIDOS	1
ÍNDICE DE TABLAS	3
ÍNDICE DE ANEXOS.....	3
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	4
RESUMEN.....	5
ABSTRACT	6
1 INTRODUCCIÓN.....	7
1.1 PROBLEMA DE ESTUDIO.....	7
1.2 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	9
1.3 OBJETIVOS	10
2 ANÁLISIS	11
2.1 OBJETIVO 1. IDENTIFICAR LOS PRINCIPALES PROCESOS LOGÍSTICOS EMPLEADOS EN EL COMERCIO ELECTRÓNICO EN EL PROCESO DE LOGÍSTICA DE AMAZON.....	11
2.2 OBJETIVO 2: ANALIZAR LOS FACTORES MÁS RELEVANTES EN EL PROCESO DE LOGÍSTICA QUE HAN PERMITIDO A AMAZON EXPANDIRSE EN EL MERCADO APLICABLE A ZONA GAMER	14
3 PROPUESTA.....	17
3.1 OBJETIVO 3: DISEÑAR LA PROPUESTA DE LOGÍSTICA Y DISTRIBUCIÓN PARA EL LOCAL COMERCIAL IMPORTADORA ZONA GAMER EN BASE AL MODELO ESTABLECIDO POR AMAZON.	17
PORTADA.....	18
INDICE DE FIGURAS.....	19
FILOSOFÍA EMPRESARIAL.....	20

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	21
4 DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE LOGÍSTICA DE AMAZON ADAPTADAS A LA IMPORTADORA ZONA GAMER.	22
ESTRATEGIA 1. LOGISTICA DE APROVISIONAMIENTO	22
5 ESTRATEGIAS 3: IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN FLEXIBLE	27
6 CONCLUSIONES	31
6.1 CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS:	31
6.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS LOGÍSTICOS:	31
6.3 FACTORES RELEVANTES PARA LA EXPANSIÓN DE AMAZON:	31
7 RECOMENDACIONES.....	32
8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
9 ANEXOS	34

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Procesos Logísticos de Amazon.....	11
Figura 2 Logística de Producción	12
Figura 3 Logística de Aprovisionamiento.....	12
Figura 4 Logística de distribución	13
Figura 5 Logística Inversa.....	13

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Factores Logísticos relevantes de Amazon.....	14
Tabla 2 Estrategias de Logística de Amazon Aplicables a Zona Gamer	16
Tabla 3 Estrategia 1: Optimización de Servicios de Picking y Packing	22
Tabla 4 Estrategia 2: Logística de Última Milla eficiente	24
Tabla 5 Estrategia 3: Implementación de políticas de devolución flexible.....	27
Tabla 6 Estrategia 3: Implementación de políticas de devolución flexible.....	29

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Punto de venta Zona Gamer	36
Anexo 2 Categorías de productos Zona Gamer	36

APROBACIÓN DEL TUTOR

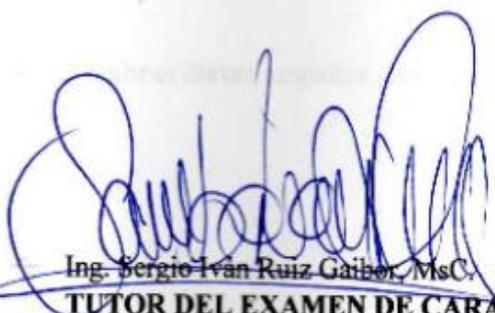
ING. SERGIO IVAN RUIZ GAIBOR MGS.

DOCENTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA.

CERTIFICA:

En calidad de Tutor Examen de carácter complejo práctico denominado: **ANÁLISIS DE LA LOGÍSTICA DE AMAZON EN LA DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS A TRAVÉS DEL COMERCIO ELECTRÓNICO EN ECUADOR. UNA REVISIÓN SISTEMÁTICA DE LITERATURA** de autoría de la señorita **ADRIANA MARINA SALINAS GARZÓN**, con CC. 150091854-3 estudiante de la Carrera de Tecnología Superior el Desarrollo en Administración del Instituto Superior Tecnológico Tena, CERTIFICO que se ha realizado la revisión prolija del Examen de carácter complejo práctico antes citado, cumple con los requisitos de fondo y de forma que exigen el respectivo reglamento e institución.

Tena, 19 de enero de 2024



Ing. Sergio Ivan Ruiz Gaibor, MsC.

TUTOR DEL EXAMEN DE CARACTER COMPLEXIVO PRÁCTICO

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se lo planteó con el objetivo de Analizar la logística de Amazon en el proceso de la distribución de sus productos a través del comercio electrónico y de acuerdo al mismo poder generar estrategias que sean aplicadas en el local comercial Importadora ZONA GAMER, de la ciudad del Tena.

La metodología utilizada en la presente investigación se centró principalmente en la revisión de la literatura de los procesos de logística que aplicar la empresa Amazon, el análisis de los factores clave, la determinación de los puntos más importantes de su proceso logístico; para al final poder definir y formular estrategias logísticas que mejoren la distribución de los productos de la Importadora ZONA GAMER.

La formulación de la propuesta está basada en cuatro estrategias exitosas de Amazon; las cuales se identificaron y adaptaron los procesos logísticos más importantes y que pueden relacionarse con la actividad económica de la unidad de negocio como son la producción, aprovisionamiento, distribución y logística inversa. Las estrategias propuestas incluyeron la optimización de picking y packing, la aplicación de la estrategia de última milla eficiente, la implementación de políticas de devolución flexible y personalización de la experiencia del cliente.

Palabras clave: Logística, procesos, estrategia, distribución, literatura, análisis.

ABSTRACT

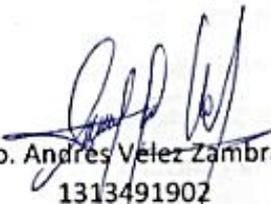
The present research project was conceived with the aim of analyzing Amazon's logistics in the distribution process of its products through electronic commerce. The objective is to generate strategies to be applied in the commercial establishment "Importadora ZONA GAMER" in the city of Tena.

The methodology employed in this research primarily focused on reviewing the literature regarding Amazon's logistics processes, analyzing key factors, determining critical points in its logistic process, and ultimately defining and formulating logistic strategies to enhance the distribution of products for Importadora ZONA GAMER.

The formulation of the proposal is based on four successful strategies employed by Amazon. These strategies were identified, and the most relevant logistic processes were adapted, considering the economic activity of the business unit, such as production, provisioning, distribution, and reverse logistics. The proposed strategies include optimizing picking and packing processes, implementing an efficient last-mile strategy, introducing flexible return policies, and personalizing the customer experience.

Keywords: Logistics, processes, strategy, distribution, literature, analysis.

Reviewed by:



Lcdo. Andres Velez Zambrano
1313491902

Teacher of English Center of IST Tena.

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Problema de Estudio

En la era digital, el comercio electrónico ha experimentado un crecimiento exponencial, transformando la forma en que las empresas gestionan sus operaciones y distribuyen productos a nivel global. Amazon, como uno de los gigantes del comercio electrónico a nivel mundial, ha revolucionado la logística de distribución, utilizando tecnologías innovadoras para optimizar sus procesos y garantizar entregas eficientes y rápidas a los consumidores (Carrasco, Franco, & Pita, 2018). En el contexto específico de Ecuador, un país con un mercado emergente en comercio electrónico, la presencia y operaciones de Amazon han generado un crecimiento significativo.

A pesar del creciente interés en la logística de Amazon en Ecuador, existe una ausencia de estudios exhaustivos que analicen de manera sistemática los procesos y estrategias logísticas empleadas por esta plataforma en la distribución de productos a través del comercio electrónico en este país (Tello & Pineda, 2018). Esta brecha de conocimiento plantea un desafío significativo para diversas partes interesadas, incluyendo a los académicos, profesionales de administración, y formuladores de políticas públicas.

En este contexto, surge la necesidad imperante de llevar a cabo un análisis sistemático de literatura que analice detalladamente la logística de Amazon en la distribución de productos a través del comercio electrónico en Ecuador, esta revisión permitirá identificar las prácticas exitosas, los desafíos enfrentados y las oportunidades de mejora en el proceso logístico de Amazon en el contexto ecuatoriano. Al abordar estas cuestiones, será posible no solo llenar el vacío de conocimiento existente, sino también proporcionar aportes que puedan ser utilizados para mejorar las operaciones logísticas en el comercio electrónico local, así como para informar políticas públicas que fomenten el desarrollo sostenible del comercio electrónico en Ecuador. Por lo tanto, el problema central que motiva esta investigación se formula de la siguiente manera:

¿Cuál es el estado actual de la logística de Amazon en la distribución de productos a través del comercio electrónico en Ecuador, y cuáles son las prácticas exitosas, desafíos y oportunidades de mejora identificadas para el local comercial ZONA GAMER de la ciudad del Tena?

Para implementar con éxito el modelo logístico de Amazon en Importadora ZONA GAMER, se llevará a cabo un análisis de las estrategias logísticas empleadas por Amazon en Ecuador. Este proceso implicará la identificación de prácticas exitosas, desafíos y oportunidades de mejora específicos para el mercado ecuatoriano.

Importadora ZONA GAMER enfrenta desafíos logísticos que requieren una mejora significativa en sus procesos. La falta de estructuras logísticas sólidas y la ausencia de estrategias eficientes evidencian la necesidad de adaptar las exitosas prácticas logísticas de Amazon al contexto ecuatoriano. Para abordar esta problemática, se incluye la evaluación de las estrategias logísticas de Amazon en Ecuador y su adaptación a las necesidades específicas de ZONA GAMER. Se buscará identificar y superar los desafíos locales mediante un análisis detallado del entorno empresarial ecuatoriano. La optimización de la experiencia del cliente se considera enfocándose en los procesos logísticos. Además, se buscará mejorar la eficiencia operativa y promover la sostenibilidad mediante la implementación de estrategias innovadoras. Este enfoque integral tiene como objetivo no solo resolver las deficiencias logísticas de ZONA GAMER, sino también contribuir al desarrollo del comercio electrónico local, mejorando la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

La propuesta de investigación se centra en adaptar las exitosas estrategias logísticas de Amazon al contexto ecuatoriano, abordando específicamente la falta de procesos formales en ZONA GAMER. Se llevará a cabo una evaluación detallada de las prácticas logísticas de Amazon en Ecuador, y se buscará la creación de procesos logísticos sólidos mediante la implementación de flujogramas.

1.2 Antecedentes Investigativos

La globalización, la intensa competitividad y la rapidez en la realización de negocios han propiciado un notable crecimiento del comercio electrónico, transformando la dinámica de compra y venta de productos y servicios. Este fenómeno puede conceptualizarse como un intercambio similar al de épocas antiguas, pero con variables de espacio y tiempo alteradas, eliminando intermediarios físicos. En este contexto, la adquisición de productos de cualquier parte del mundo se vuelve posible sin salir de casa y a costos reducidos.

De acuerdo con el Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública (CESOP, 2022), el crecimiento del comercio electrónico se atribuye al acceso generalizado a Internet y al desarrollo de dispositivos móviles. Este fenómeno, que será examinado en el análisis externo en el Capítulo III, representa una nueva forma de negocios sin fronteras, donde el espacio geográfico se define por la audiencia objetivo. A medida que el volumen de ventas en el comercio electrónico aumenta, se han implementado y mejorado políticas de devolución y atención al cliente. Aunque Estados Unidos y Europa fueron los pioneros, América Latina emerge como una región prometedora (CESOP, 2022).

El modelo de negocio de Amazon se fundamenta en el comercio electrónico e Internet, adoptando un enfoque centrado en el cliente respaldado por un sistema logístico propio. Su plataforma, fácil de usar y completamente optimizada, permite a personas naturales y empresas, independientemente de su tamaño, vender productos de manera eficiente. El modelo logístico de Amazon destaca por su eficiencia y rápida entrega. La empresa gestiona una extensa red de centros de distribución automatizados, utilizando tecnología avanzada para agilizar el almacenamiento y envío de productos. Amazon ha invertido significativamente en su propia flota de transporte y logística de última milla, además de colaborar con servicios de mensajería y socios logísticos.

1.3 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

- Analizar la logística de Amazon en la distribución y comercialización de productos a través del comercio electrónico para ser aplicados en los procesos de distribución y comercialización del local comercial importadora ZONA GAMER de la ciudad del Tena.

1.4.2 Objetivos Específicos

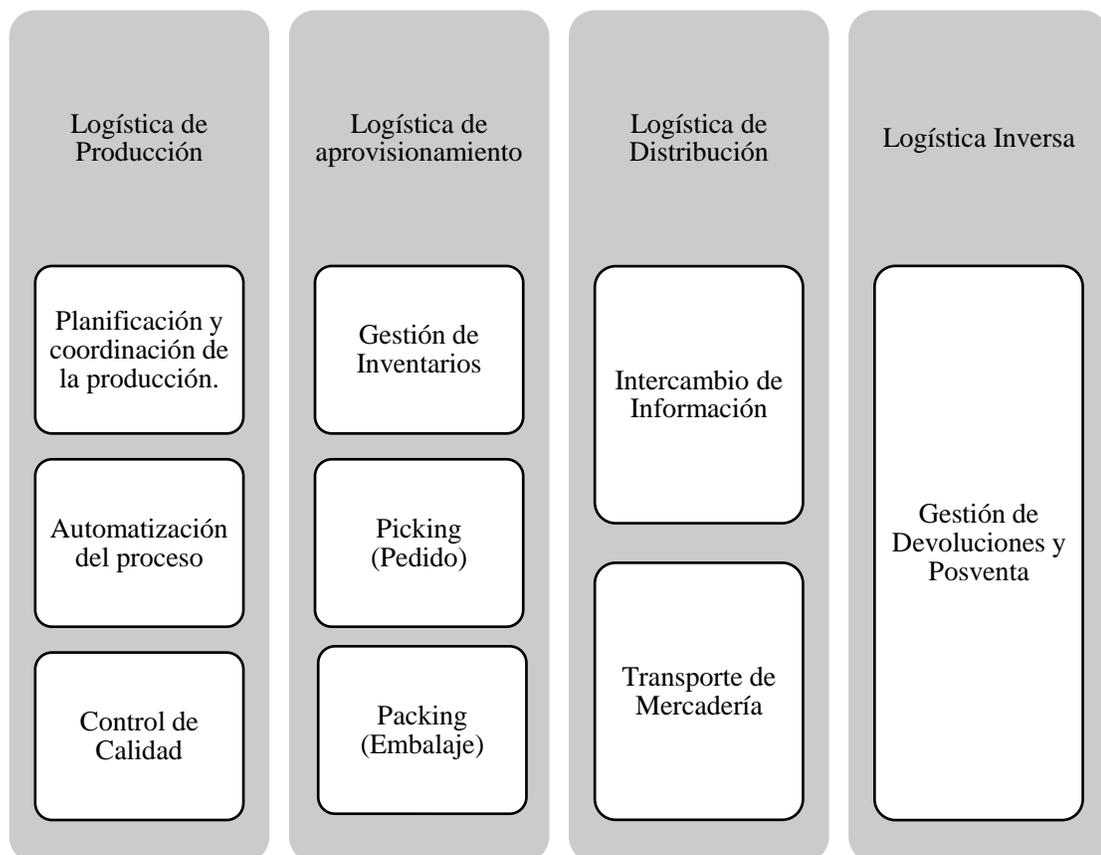
- Identificar los principales procesos logísticos empleados en el comercio electrónico en el proceso de logística de Amazon
- Seleccionar los factores más relevantes en el proceso de logística que han permitido a Amazon expandirse en el mercado.
- Diseñar la propuesta de logística y distribución para el local comercial Importadora ZONA GAMER en base al modelo establecido por Amazon.

2 ANÁLISIS

2.1 Objetivo 1. Identificar los principales procesos logísticos empleados en el comercio electrónico en el proceso de logística de Amazon

Amazon, reconocido como líder indiscutible en el ámbito del comercio electrónico, ha forjado procesos logísticos excepcionales que pueden servir como fuente de inspiración para optimizar la gestión de Importadora Zona Gamer, cuya actividad comercial principal se centra en la importación de artefactos electrónicos y dispositivos de comunicación celular. De acuerdo a lo expuesto por García (2021) los procesos logísticos de comercio electrónico pueden agruparse en cuatro categorías como se observa en la figura 1.

Figura 1 Procesos Logísticos de Amazon

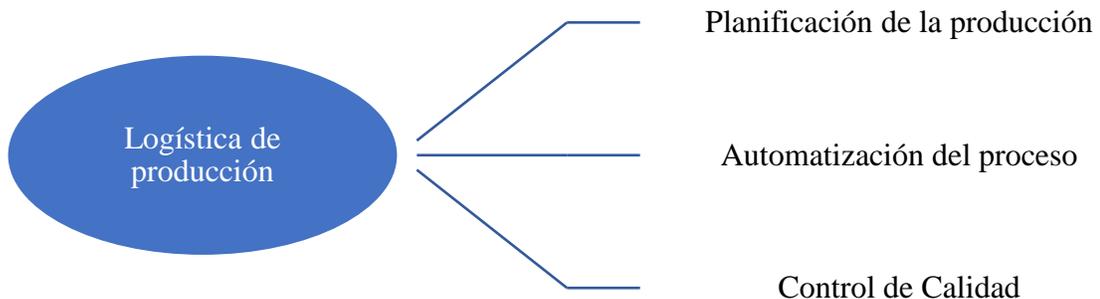


Fuente: García (2021)

2.1.1 Logística de Producción

Dentro de la logística de producción se presentan dos subprocesos importantes: La planificación y coordinación de la producción en función de la demanda prevista y el control de calidad que consiste la inspección y garantía de los productos fabricados. Las actividades claves de este proceso, se presentan en la figura 2

Figura 2 *Logística de Producción*

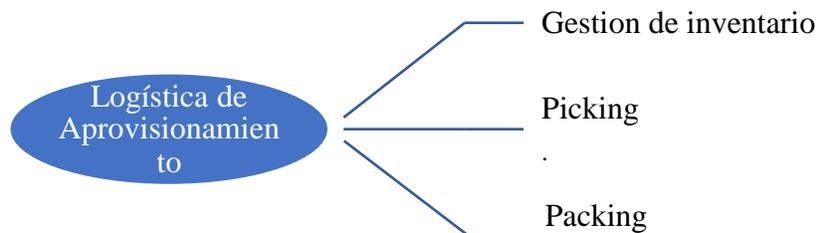


Fuente: Elaboración propia

2.1.2 Logística de Aprovisionamiento:

Dentro de la logística de aprovisionamiento de comercio electrónico empleada por Amazon se identifican los siguientes subprocesos principales, se presentan en la figura 3.

Figura 3 *Logística de Aprovisionamiento*

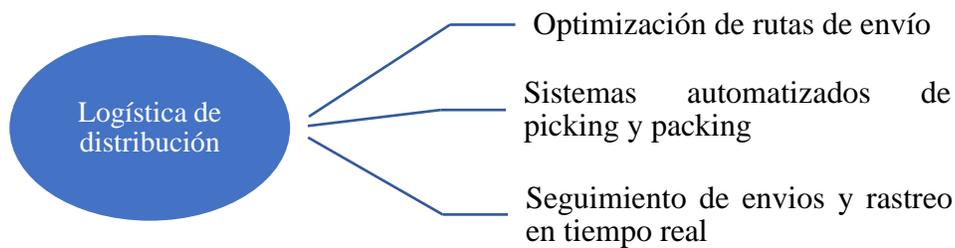


Fuente: Elaboración propia

2.1.3 Logística de Distribución:

La logística de distribución desempeña un papel esencial en la cadena de suministro. Busca optimizar la cadena de suministro, asegurando que los productos sean almacenados, manipulados y entregados de manera eficaz y rentable. Las actividades más representativas se presentan en la figura 4.

Figura 4 Logística de distribución

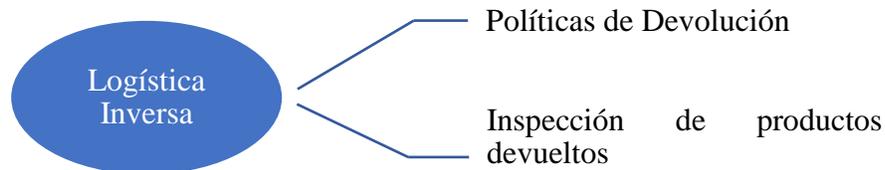


Fuente: Elaboración propia

2.1.4 Logística Inversa

En el contexto del comercio electrónico en el caso de Amazon, la logística inversa no solo representa un proceso de manejo eficiente de devoluciones, sino que encapsula una estrategia integral para gestionar el flujo de productos desde el consumidor de vuelta a la cadena de suministro. A través de prácticas avanzadas de reacondicionamiento, reciclaje y reintegración al inventario, en esta etapa se cumplen las actividades clave que se presentan en la figura 5.

Figura 5 Logística Inversa



Fuente: Elaboración propia

2.2 Objetivo 2: Analizar los factores más relevantes en el proceso de logística que han permitido a Amazon expandirse en el mercado aplicable a Zona Gamer

Amazon, como líder en comercio electrónico, ha desarrollado procesos logísticos eficientes que pueden inspirar mejoras en la gestión de una importadora de artefactos electrónicos y dispositivos de comunicación celular. A continuación, se identifican algunos de los principales procesos logísticos de Amazon que pueden ser aplicables a la Importadora ZONA GAMER considerando los procesos logísticos integrales, los cuales después del análisis respectivo y de a revisión bibliográfica realizada; se acoplan al modelo de negocio; y que se presentan en la tabla 1.

Tabla 1 Factores Logísticos relevantes de Amazon

Proceso Logístico	Subprocesos Logísticos Amazon	Estrategias aplicables
Producción	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de la producción • Automatización del proceso • Control de Calidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización del uso de sitio web y otras plataformas digitales
Aprovisionamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de Inventarios • Picking • Packing 	<ul style="list-style-type: none"> • Optimización de servicios de picking y packing
Distribución	<ul style="list-style-type: none"> • Intercambio de información • Transporte de mercadería 	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras en la gestión de información y transporte de mercadería
Logística Inversa	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de devoluciones y posventa 	<ul style="list-style-type: none"> • Personalización de la experiencia del cliente • Flexibilización de las políticas de devolución

Elaborado por: La autora

El análisis de los factores más relevantes en el proceso de logística que ha impulsado la expansión de Amazon en el mercado revela elementos fundamentales que pueden ser aplicables y beneficiosos para Importadora Zona Gamer. Uno de los pilares clave es la eficiencia en sus procesos logísticos en los que Amazon ha implementado sistemas que garantizan la disponibilidad constante de productos (Amazon.com, 2023).

Debido a la naturaleza del negocio no se consideran los procesos y subprocesos de la logística de producción por no ser parte de la línea de negocio del local comercial. La estrategia de aprovisionamiento de Amazon, se destaca, basándose en relaciones sólidas con proveedores y la negociación proactiva de contratos. Importadora Zona Gamer podría beneficiarse al establecer conexiones estratégicas con sus propios proveedores, garantizando un suministro constante y condiciones favorables.

Uno de los factores con mayor relevancia en el proceso logístico de Amazon, es la eficiencia en la gestión de inventarios, donde Amazon ha implementado sistemas avanzados para mantener niveles óptimos, evitando tanto la escasez como los excesos. Este enfoque minimiza los costos de almacenamiento y garantiza la disponibilidad constante de productos.

Asimismo, la logística de distribución de Amazon, con énfasis en la entrega rápida y eficiente, es un componente esencial. Importadora Zona Gamer podría mejorar su competitividad al optimizar las rutas de entrega, implementar sistemas automatizados de picking y packing, y proporcionar a los clientes información en tiempo real sobre el estado de sus pedidos. La logística inversa de Amazon, que convierte los desafíos de las devoluciones en oportunidades de eficiencia y sostenibilidad, también ofrece lecciones valiosas. Importadora Zona Gamer podría mejorar su gestión de devoluciones mediante políticas flexibles, evaluación detallada de productos devueltos y la maximización de la recuperación de productos a través de estrategias de reacondicionamiento y reciclaje.

La importancia de este análisis no solo consiste en entender el funcionamiento de la logística operativa de Amazon, sino también en adaptar y aplicar las estrategias exitosas a empresas comerciales de la localidad. En este caso, la Importadora Zona Gamer en la ciudad del Tena, para mejorar los procesos de distribución y comercialización, optimizar sus operaciones y obtener ventaja en el competitivo mercado del comercio electrónico. Por lo que, luego del análisis de se propone la implementación de las estrategias de logística y distribución de Amazon aplicables a Zona Gamer se presentan en la tabla 2.

Tabla 2 Estrategias de Logística de Amazon Aplicables a Zona Gamer

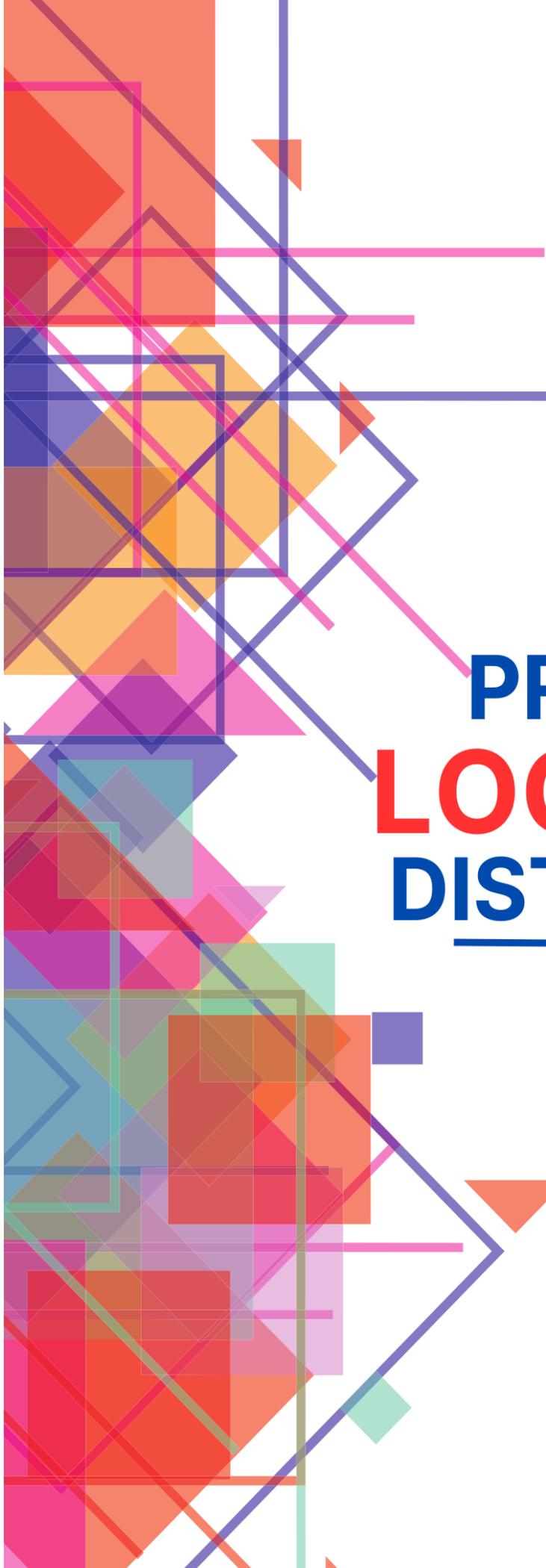
Proceso Logístico Amazon	Proceso Logístico	Nombre de la estrategia
Aprovisionamiento	Gestión de Inventarios	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia 1: Optimización de servicios de Picking y Packing
	Picking	
	Packing	
Distribución	Intercambio de Información y Transporte de Mercadería	<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia 2: Logística de última milla eficiente
	Logística Inversa	Gestión de Devoluciones y posventa
<ul style="list-style-type: none"> • Estrategia 4: Personalización de la experiencia del cliente 		

Elaborado por: La autora

3 PROPUESTA

3.1 Objetivo 3: Diseñar la propuesta de logística y distribución para el local comercial Importadora ZONA GAMER en base al modelo establecido por Amazon.

Luego de analizar la logística de Amazon con el objetivo de mejorar la distribución y comercialización de Importadora ZONA GAMER en la Ciudad del Tena, se identifican diversas estrategias exitosas que pueden ser implementadas para potenciar la eficiencia y competitividad del local comercial en el mercado local; y con este proceso poder mejorar la rentabilidad de la misma; y poder generar una ventaja competitiva frente a su competencia.

A complex abstract background on the left side of the page, composed of overlapping, semi-transparent geometric shapes in various colors including red, orange, purple, blue, green, and pink. The shapes include squares, rectangles, and triangles, some with thin lines extending from them.

PROPUESTA LOGÍSTICA DISTRIBUCIÓN

2023-2024

Elaborado por
Adriana Salinas

INDICE CONTENIDOS

PORTADA	18
INDICE CONTENIDOS.....	19
INDICE DE FIGURAS.....	19
FILOSOFÍA EMPRESARIAL.....	20
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	21
1 DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE LOGÍSTICA DE AMAZON ADAPTADAS A LA IMPORTADORA ZONA GAMER.....	22
ESTRATEGIA 1. LOGISTICA DE APROVISIONAMIENTO	22
2 ESTRATEGIAS 3: IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN FLEXIBLE.....	27

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Optimización de Servicios de Picking y Packing	22
Tabla 2 Estrategia 2: Logística de Última Milla eficiente	24
Tabla 3 Estrategia 3: Implementación de políticas de devolución flexible.....	27
Tabla 4 Estrategia 4: Personalización de la experiencia del cliente.....	29

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Optimización Proceso de Picking y Packing	23
Figura 2. Logística de Última milla eficiente	26
Figura 3 Logística Inversa Zona Gamer.....	28
Figura 4. Flujoograma Servicio de Posventa	30

FILOSOFÍA EMPRESARIAL

MISIÓN

Proporcionar a nuestros clientes una experiencia de compra excepcional y personalizada, ofreciendo una amplia variedad de equipos, suministros y accesorios electrónicos, así como otros productos y servicios que reflejan nuestros valores y principios compartidos con socios, proveedores y clientes, construyendo relaciones sólidas y duraderas con aquellos que confían en nosotros para satisfacer sus necesidades tecnológicas y de comunicación celular.

VISIÓN

Ser reconocidos como líderes en el mercado local por ofrecer una experiencia de compra en línea de vanguardia en el ámbito de las soluciones tecnológicas y la comunicación celular, consolidando nuestro posicionamiento como referentes en logística de comercio electrónico, permitiendo a nuestros clientes acceder fácilmente a una gama diversa de productos, mientras mantenemos nuestro compromiso con la excelencia, la innovación y la satisfacción del cliente.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Desarrollar y mantener una plataforma de comercio electrónico de clase mundial para brindar a los clientes una experiencia de compra en línea excepcional.

Mejorar la eficiencia de la gestión de inventarios optimizando los servicios de picking y packing.

Implementar prácticas sostenibles en la logística y embalaje, reduciendo la huella Ambiental.

4 Diseño de Estrategias de Logística de Amazon adaptadas a la Importadora Zona Gamer.

Estrategias 1: Optimización de servicios de Picking y Packing

La estrategia de optimización de servicios de Picking y Packing para Importadora Zona Gamer, inspirada en las prácticas exitosas de Amazon, se centra en mejorar la eficiencia en el pedido (picking) y empaquetado (packing) de pedidos. Esta iniciativa busca agilizar la selección y empaquetado de productos, reducir errores y garantizar entregas rápidas y precisas para los clientes. La aplicación de la estrategia 1 se presenta en la tabla 3.

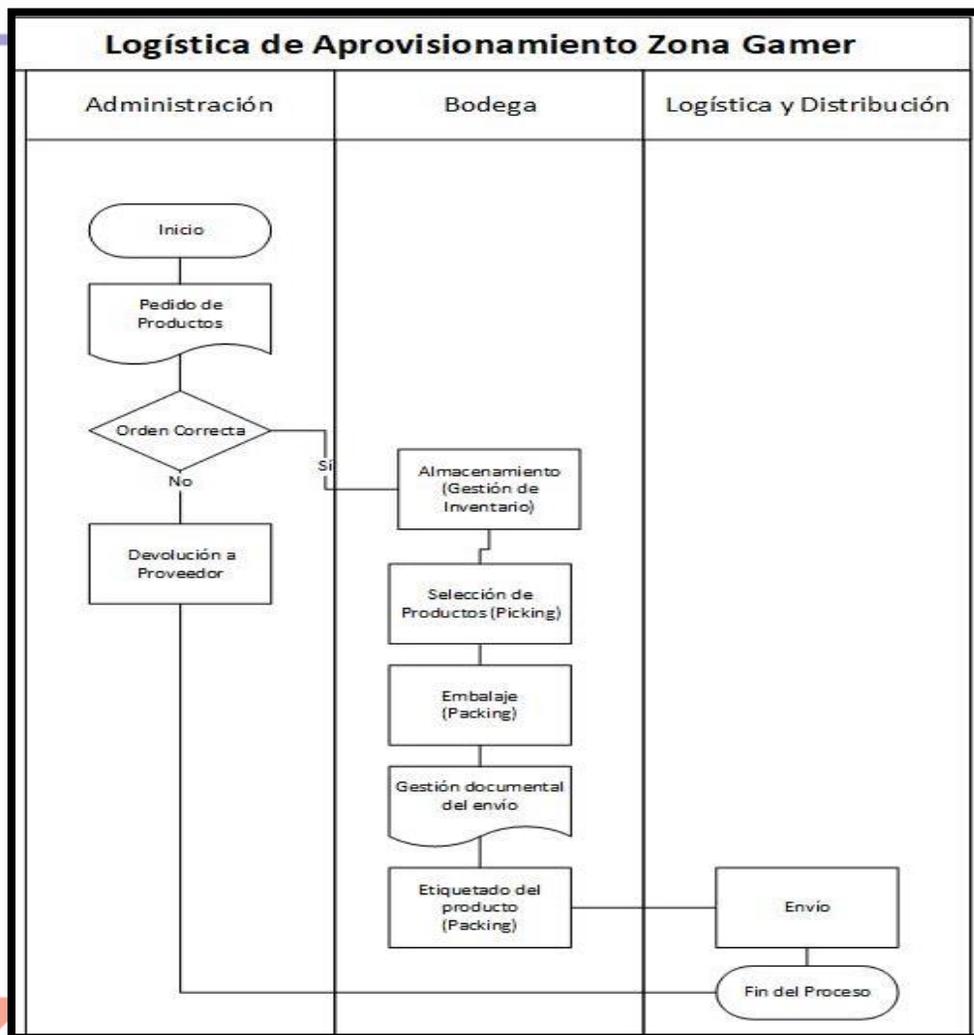
ESTRATEGIA 1. LOGISTICA DE APROVISIONAMIENTO

Tabla 3 Optimización de Servicios de Picking y Packing

LOGÍSTICA DE APROVISIONAMIENTO			
Subprocesos: Picking y Packing			
Objetivo Estratégico Zona Gamer	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar prácticas sostenibles en la logística y embalaje, reduciendo la huella Ambiental. • Mejorar la eficiencia de la gestión de inventarios mediante la optimización de los subprocesos de picking y packing. 		
Proceso Zona Gamer	Proceso vinculado Amazon	Descripción	Aplicación Práctica Zona Gamer
SELECCIÓN DE PRODUCTO	Picking	Identificación y selección de los productos solicitados en un pedido.	Implementación de sistemas de escaneo de código de barras para agilizar la identificación y selección de productos en el centro de atención.
EMPAQUETADO DE PRODUCTOS	Packing	Envoltura y empaquetado de productos de manera segura y eficiente	Desarrollar un sistema de packing personalizado que considere la fragilidad y características específicas de los productos tecnológicos para garantizar su integridad durante el transporte.
ETIQUETADO Y GESTIÓN DOCUMENTAL		Generación de etiquetas de envío y documentos necesarios para el transporte.	Uso de sistemas automatizados para la generación de etiquetas y documentos, reduciendo errores y agilizando el proceso.

ZONIFICACIÓN Y REORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA	<p>Picking Packing</p>	<p>Diseño eficiente del espacio de almacenamiento y áreas de empaque para minimizar tiempos de búsqueda y desplazamiento.</p>	<p>Organización del punto de venta en zonas específicas según la categoría de productos para facilitar la gestión eficiente de pedidos e inventario.</p>
---	----------------------------	---	--

Figura 1. Optimización Proceso de Picking y Packing



Fuente: Elaboración propia

ESTRATEGIAS 2: LOGÍSTICA DE ÚLTIMA MILLA EFICIENTE

La estrategia Logística de Última Milla Eficiente de Importadora Zona Gamer, inspirada en los exitosos subprocesos de intercambio de información y transporte de mercadería de Amazon, se focaliza en perfeccionar la fase crítica de entrega final.

Mediante la implementación de esta estrategia, no solo se busca optimizar la velocidad y precisión de la distribución, sino también potenciar la interconexión de datos y la eficiencia en el traslado de productos. Al alinear estas prácticas con las probadas estrategias de Amazon, Importadora Zona Gamer aspira a redefinir su logística de distribución, brindando entregas más rápidas y satisfactorias a sus clientes. La descripción de la estrategia se presenta en la tabla 4.

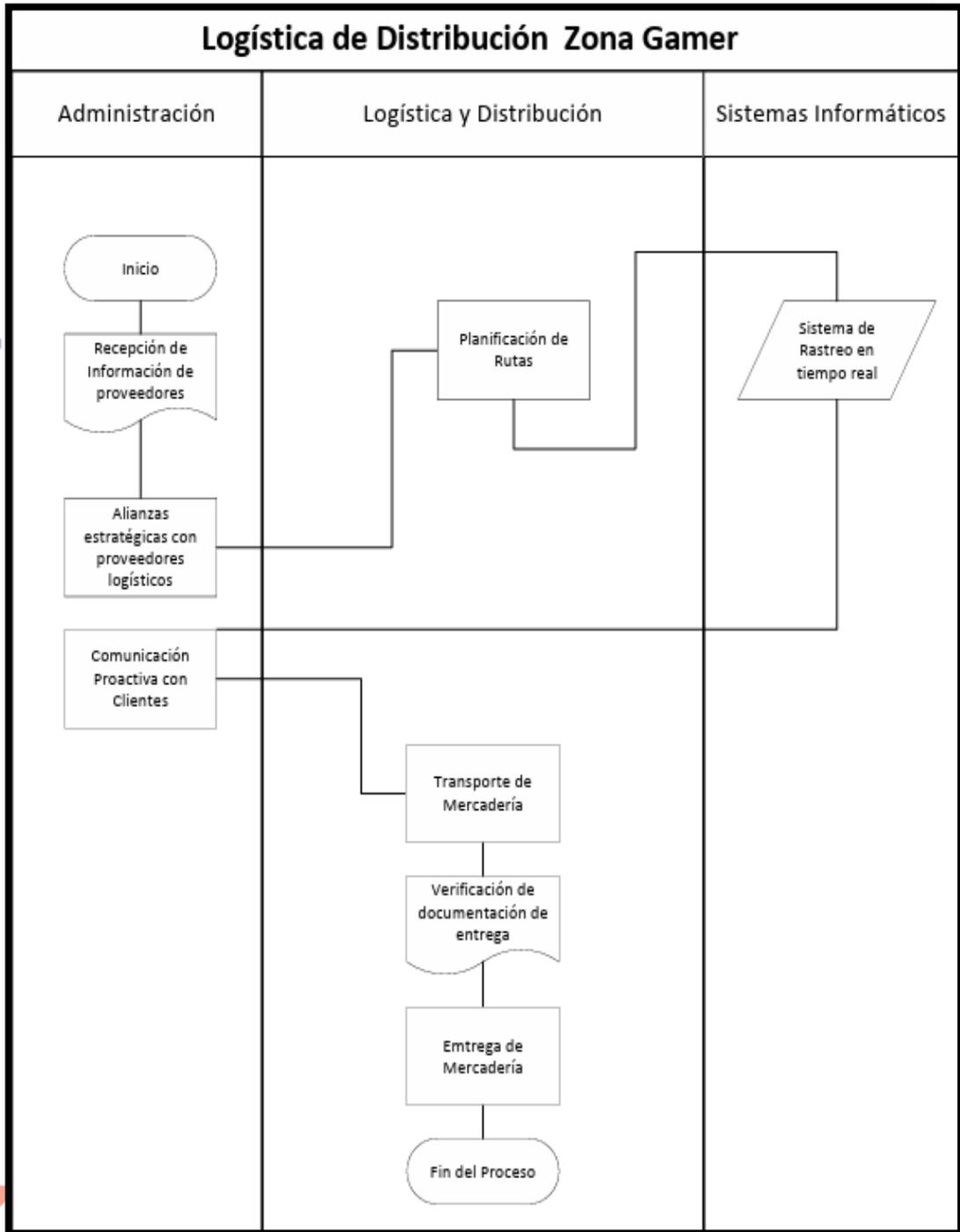
Tabla 4 Estrategia 2: Logística de Última Milla eficiente

LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN			
Subprocesos:			
✓ Intercambio de Información			
✓ Transporte de Mercadería			
Objetivo Estratégico Zona Gamer	<ul style="list-style-type: none"> Establecer alianzas estratégicas con proveedores clave y socios logísticos para fortalecer la cadena de suministro. 		
Proceso Zona Gamer	Proceso vinculado Amazon	Descripción	Aplicación Práctica Zona Gamer
SISTEMA DE RASTREO EN TIEMPO REAL	Transporte de Mercadería	Implementación de un sistema de seguimiento en tiempo real para los pedidos en tránsito de la mercadería.	Implementación de aplicaciones de rastreo para dar información precisa sobre el estado de sus pedidos.
OPTIMIZACIÓN DE RUTAS DE		Planificación de rutas de entrega más ágiles y	Diseño de rutas inteligentes para

ENTREGA		eficientes	reducir tiempos de entrega.
COMUNICACIÓN PROACTIVA CON LOS CLIENTES	Intercambio de información	Proporcionando información oportuna sobre su proceso de compra y el estado de sus entregas.	Implementación de notificaciones automáticas y mensajes personalizados vía correo, SMS, o WhatsApp para mantener a los clientes informados sobre su proceso de compra y entrega.
ALIANZAS ESTRATÉGICAS CON PROVEEDORES DE LOGÍSTICA		Establecer relaciones sólidas con proveedores locales y empresas de logística para garantizar un flujo constante y eficiente de productos.	Selección de aliados logísticos que ofrezcan servicios de transporte (empresas de Delivery, Courier, transporte de mercadería) ágil y seguro para fortalecer la cadena de suministro.

El proceso para la logística de distribución propuesto para Zona Gamer para la logística de última milla eficiente basado en los procesos de Amazon se presenta en la figura 2.

Figura 2. Logística de Última milla eficiente



Fuente: Elaboración propia

5 ESTRATEGIAS 3: IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN FLEXIBLE

La estrategia 3, centrada en la Implementación de Políticas de Devolución Flexible, se posiciona como un elemento crucial dentro de la logística inversa de Importadora Zona Gamer. La descripción de la estrategia se presenta en la tabla 5.

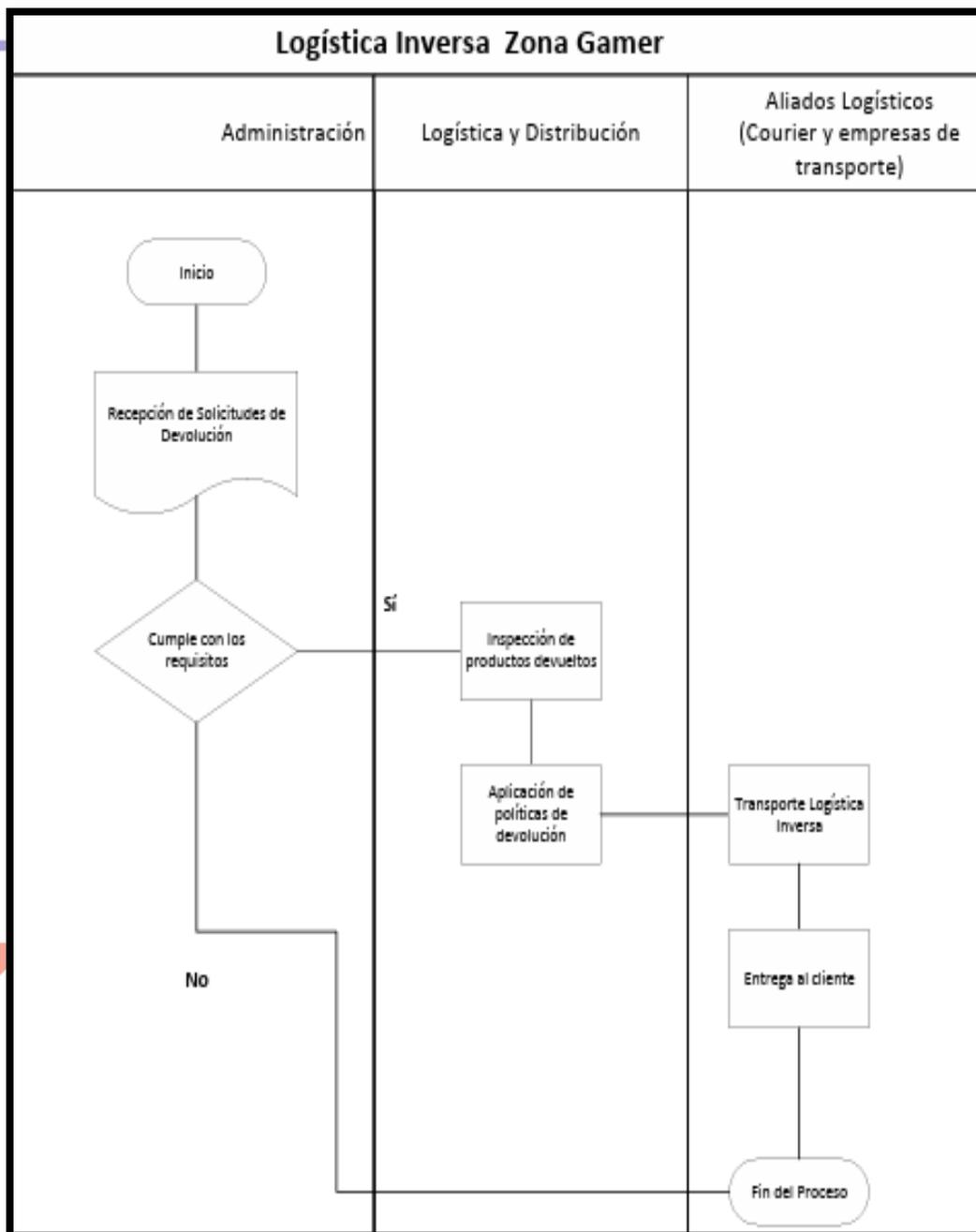
Tabla 5 Estrategia 3: Implementación de políticas de devolución flexible

LOGÍSTICA INVERSA			
Subprocesos:			
✓ Gestión de Devoluciones			
Objetivo Estratégico Zona Gamer	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar y mantener una plataforma de comercio electrónico de clase mundial para brindar a los clientes una experiencia de compra en línea excepcional. 		
Proceso Zona Gamer	Proceso vinculado Amazon	Descripción	Aplicación Práctica Zona Gamer
POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN FLEXIBLES	Gestión de Devoluciones	Establecimiento de políticas de devolución flexibles para productos defectuosos.	Establecimiento y políticas de devolución para los clientes que no tengan dificultad la devolución de productos.
PROCESOS DE INSPECCIÓN EFICIENTE DE PRODUCTOS DEVUELTOS	Gestión de Devoluciones	Implementación de un proceso para evaluar el estado de los productos devueltos.	Capacitación al personal de inspección que permitan verificar la condición de los productos.
ALIANZA CON SERVICIOS DE COURIER Y TRANSPORTE	Gestión de Devoluciones	Alianzas con servicios de transporte especializados en	Establecimiento de acuerdos con proveedores logísticos que ofrezcan soluciones

PARA LOGÍSTICA INVERSA		devoluciones para agilizar y optimizar la logística inversa.	eficientes para la recolección de productos devueltos.
-------------------------------	--	--	--

El proceso propuesto para la implementación de la logística inversa en la gestión de devoluciones de los pedidos de los clientes de Zona Gamer, se presenta en la figura

Figura 3 Logística Inversa Zona Gamer



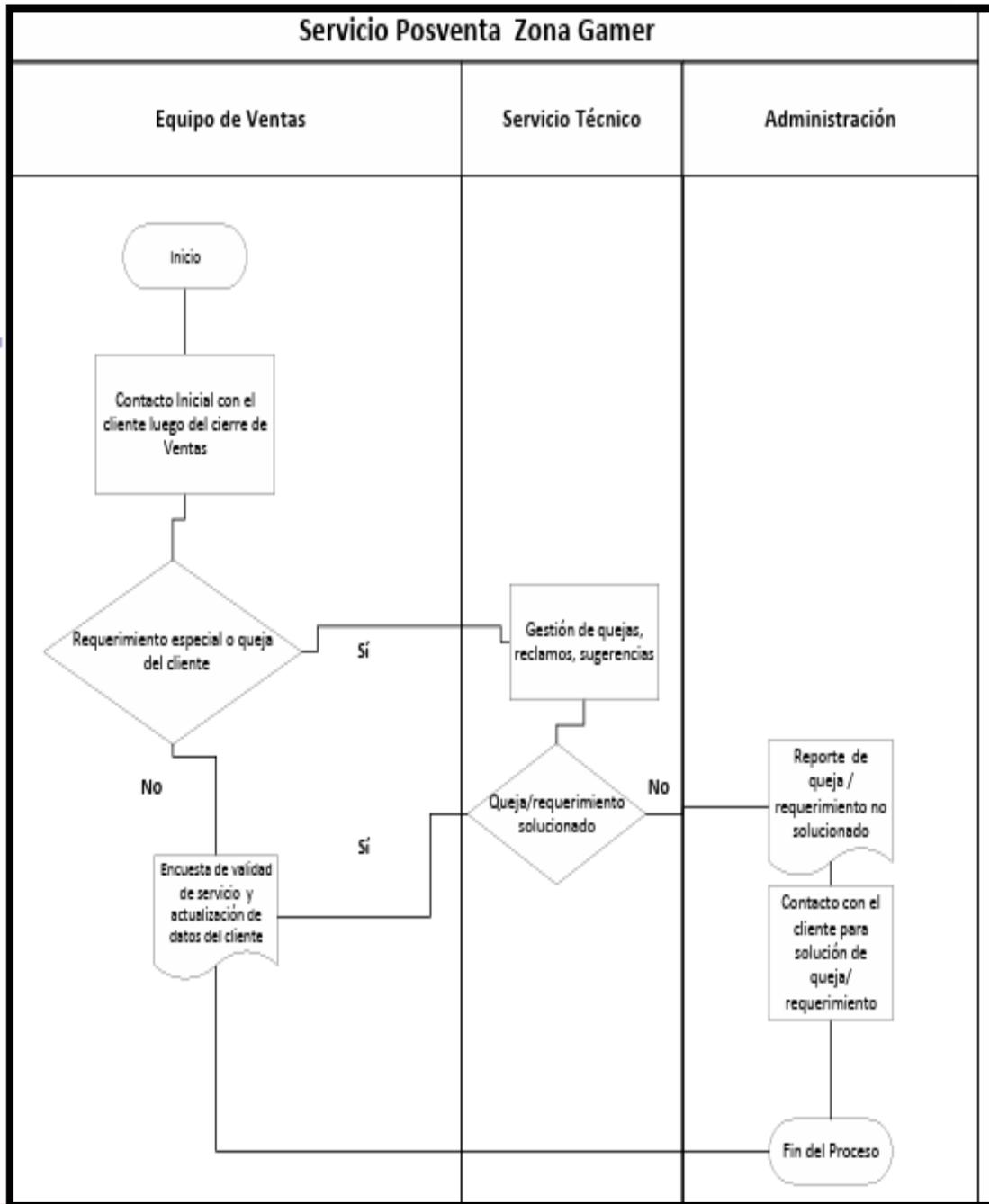
ESTRATEGIA 4: PERSONALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

La Estrategia 4, centrada en la personalización de la experiencia del cliente, se presenta como un componente de la logística inversa de Importadora Zona Gamer, para satisfacción del cliente al brindar experiencias postventa altamente personalizadas. En la tabla 6, se presenta la descripción de esta estrategia.

Tabla 6 Estrategia 4: Personalización de la experiencia del cliente

LOGÍSTICA INVERSA			
Subprocesos:			
✓ Posventa			
Objetivo Estratégico Zona Gamer	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar y mantener una plataforma de comercio electrónico de clase mundial para brindar a los clientes una experiencia de compra en línea excepcional. 		
PROCESO ZONA GAMER	Proceso vinculado Amazon	Descripción	Aplicación Práctica Zona Gamer
LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN DEL CLIENTE	Posventa	Implementación de sistemas para recopilar información sobre las preferencias y compra de los clientes.	Desarrollo de perfiles de cliente para comprender mejor sus necesidades y preferencias.
COMUNICACIÓN PROACTIVA POSVENTA		Establecimiento de canales de comunicación para entender las expectativas y necesidades del cliente.	Implementación de encuestas, para obtener información directa de los clientes.
OFERTAS PERSONALIZADAS		Desarrollo de estrategias para ofrecer ofertas y promociones.	Creación de campañas, descuentos exclusivos para cada cliente.
Asistencia y soporte técnico especializado		Formación de equipos de servicio al cliente capacitados para abordar consultas y problemas.	Capacitación del personal, para ofrecer asistencia y resolver problemas de manera eficiente.

Figura 4. Flujograma Servicio de Posventa



6 CONCLUSIONES

La presente investigación tuvo como objetivo principal analizar la logística de Amazon en la distribución y comercialización de productos a través del comercio electrónico, con el propósito de aplicar estas prácticas en los procesos de Importadora ZONA GAMER en la ciudad del Tena. A continuación, se resumen las conclusiones obtenidas:

6.1 Cumplimiento de Objetivos:

Se logró cumplir el objetivo general al analizar y aplicar la logística de Amazon en Importadora Zona Gamer, ofreciendo una propuesta integral para mejorar los procesos de distribución y comercialización. En cuanto a los objetivos específicos: La identificación de procesos logísticos, la selección de factores relevantes y el diseño de la propuesta de logística y distribución se cumplieron de manera satisfactoria, ofreciendo como producto acreditable una guía clara para implementar mejoras en la importadora.

6.2 Identificación de Procesos Logísticos:

Se logró identificar y comprender los principales procesos logísticos empleados por Amazon en el comercio electrónico. Desde la logística de aprovisionamiento hasta la logística inversa, se identificaron subprocesos como picking, packing, intercambio de información para rastreo de pedidos, entre otros, que han contribuido al éxito de Amazon.

6.3 Factores Relevantes para la Expansión de Amazon:

Los factores más relevantes en el proceso logístico que han permitido la expansión de Amazon se centran en la eficiencia operativa, la adaptabilidad a las demandas del mercado, la personalización de la experiencia del cliente y la implementación de tecnologías innovadoras. Estos elementos han posicionado a Amazon como líder en el comercio electrónico.

7 RECOMENDACIONES

- Para asegurar la implementación efectiva de la propuesta, se recomienda llevar a cabo una capacitación del personal involucrado en la implementación de los procesos logísticos propuestos para garantizar la eficiencia en el cumplimiento de los mismos.
- Se sugiere realizar un análisis continuo de estos procesos identificados, buscando siempre maneras de optimizarlos y adaptarlos a las necesidades específicas de Importadora Zona Gamer. La flexibilidad y mejora constante son esenciales en los procesos logísticos de aprovisionamiento, distribución y logística inversa.
- Establecer un sistema de monitoreo y evaluación continuo para medir la eficacia de los cambios implementados. Esto permitirá realizar ajustes según sea necesario y mantener la competitividad en un entorno dinámico del comercio electrónico en el mercado en el que se desenvuelven las actividades económicas y comerciales de Importadora Zona Gamer.

8 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Carrasco, W., Franco, D., & Pita, D. (2018). *Propuesta de Mejora en el Proceso de Distribución de la Empresa de Comercio Electrónico Amazon*. Obtenido de Escuela de Posgrado de la Universidad del Pacífico:
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2303/Willian_Tesis_Maestria-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CESOP. (2022). *Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública*. Obtenido de Comercio Electrónico: Actividad Económica para el Desarrollo Social :
<https://ijrdo.org/index.php/sshr/article/view/5299>
- E-Commerce Europe. (2014). *Global 2BC E-Commerce*. Obtenido de Boletín Estadístico Trimestral de las Telecomunicaciones y el sector audiovisual 3T:
<https://www.informeticplus.com/global-b2c-e-commerce-report-2014-ecommerce-europe>
- Egusquiza, J., González, S., & Manriquez, O. (2019). *Planeamiento Estratégico Amazon. Com. Inc. 2019-2023*. Obtenido de
https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2479/Joel_Tesis_Maestria_2019.pdf
- Forbes Ecuador. (2018). *Comercio Electrónico* . Obtenido de
<https://www.forbes.com.ec/tags/comercio-electronico-t1455>
- García, M. (2021). *Análisis de la Logística de Amazon en la distribución de productos a través de comercio electrónico en España. Una revisión sistemática de Literatura*. (S. A. Magdalena, Ed.) Obtenido de Universidad Piloto de Colombia.
- Herrera, C. (2016). *Comportamiento del consumidor en Amazon.com, estableciendo la eficacia del programavine para la referencia de productos o marcas*. Obtenido de Universidad Técnica de Machala.

9 ANEXOS

Anexo 1 Solicitud del trabajo de titulación aplicado en el local comercia importadora ZONA GAMER de la ciudad del Tena

Tena, 06 de noviembre de 2023.

Sr.
Jose Luis Carrera Rodriguez
Representante legal
Presente. -

De mi consideración:

Yo, **ADRIANA MARINA SALINAS GARZÓN**, con C.I: 1500918543, estudiante de la Carrera de Tecnología Superior en Administración del INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO TENA, del quinto semestre paralelo "C", me dirijo comedidamente a usted con la finalidad de solicitar la autorización para desarrollar el Trabajo de Titulación, bajo la modalidad del Examen Complexivo con el tema "**Análisis de la logística de Amazon en la distribución de productos a través del comercio electrónico para ser aplicados en los procesos de distribución y comercialización del local comercial Importadora Zona Gamer de la ciudad del Tena**", el cual es un requisito para poder culminar mi proceso académico satisfactoriamente.

Por la atención que sepa dar a la solicitud, expreso mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,


Adriana Marina Salinas Garzón
ESTUDIANTE SOLICITANTE
C.C: 1500918543
CEL: 0984291520
adriana.salinas@est.itstena.edu.ec



Anexo 2 Carta de aceptación del trabajo de titulación aplicado en el local comercial importadora ZONA GAMER de la ciudad del Tena



Tena, 10 de noviembre de 2023.

CARTA DE ACEPTACIÓN

Srta.
Adriana Marina Salinas Garzón
ESTUDIANTE DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLOGICO TENA
Presente. -

De mi consideración expreso que para nosotros es un grato honor dirigimos a usted y hacerle conocer que de acuerdo a la solicitud presentado por su parte pidiendo realizar un trabajo de titulación dentro del **Análisis de la logística de Amazon en la distribución de productos a través del comercio electrónico para ser aplicados en los procesos de distribución y comercialización del local comercial Zona Gamer de la ciudad del Tena.** Le informamos que estamos totalmente de acuerdo con su petición y estamos prestos a brindar toda la información que fuera necesaria.

Con saludos cordiales y a tiempo agradecer su pedido, me despido deseándole éxito.

Atentamente,

Sr. José Luis Carrera Rodríguez
REPRESENTANTE LEGAL
C.C: 1003169941
CEL: 0958947240
joselouistr@gmail.com



Anexo 3 Punto de venta del local comercial importadora ZONA GAMER de la ciudad del Tena.



Anexo 4 Categorías de productos del local comercial importadora ZONA GAMER de la ciudad del Tena.

