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, and green. The shapes are primarily squares and rectangles, some with diagonal lines, creating a layered, architectural effect.

PROPUESTA LOGÍSTICA DISTRIBUCIÓN

2023-2024

Elaborado por
Adriana Salinas

INDICE CONTENIDOS

PORTADA	1
INDICE CONTENIDOS.....	2
INDICE DE FIGURAS.....	2
FILOSOFÍA EMPRESARIAL.....	3
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	4
1 DISEÑO DE ESTRATEGIAS DE LOGÍSTICA DE AMAZON ADAPTADAS A LA IMPORTADORA ZONA GAMER.....	5
ESTRATEGIA 1. LOGISTICA DE APROVISIONAMIENTO	5
2 ESTRATEGIAS 3: IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE DEVOLUCIÓN FLEXIBLE.....	10

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Optimización de Servicios de Picking y Packing	5
Tabla 2 Estrategia 2: Logística de Última Milla eficiente	7
Tabla 3 Estrategia 3: Implementación de políticas de devolución flexible.....	10
Tabla 4 Estrategia 4: Personalización de la experiencia del cliente.....	12

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Optimización Proceso de Picking y Packing	6
Figura 2. Logística de Última milla eficiente	9
Figura 3 Logística Inversa Zona Gamer.....	11
Figura 4. Flujoograma Servicio de Posventa	13

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.

1 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.

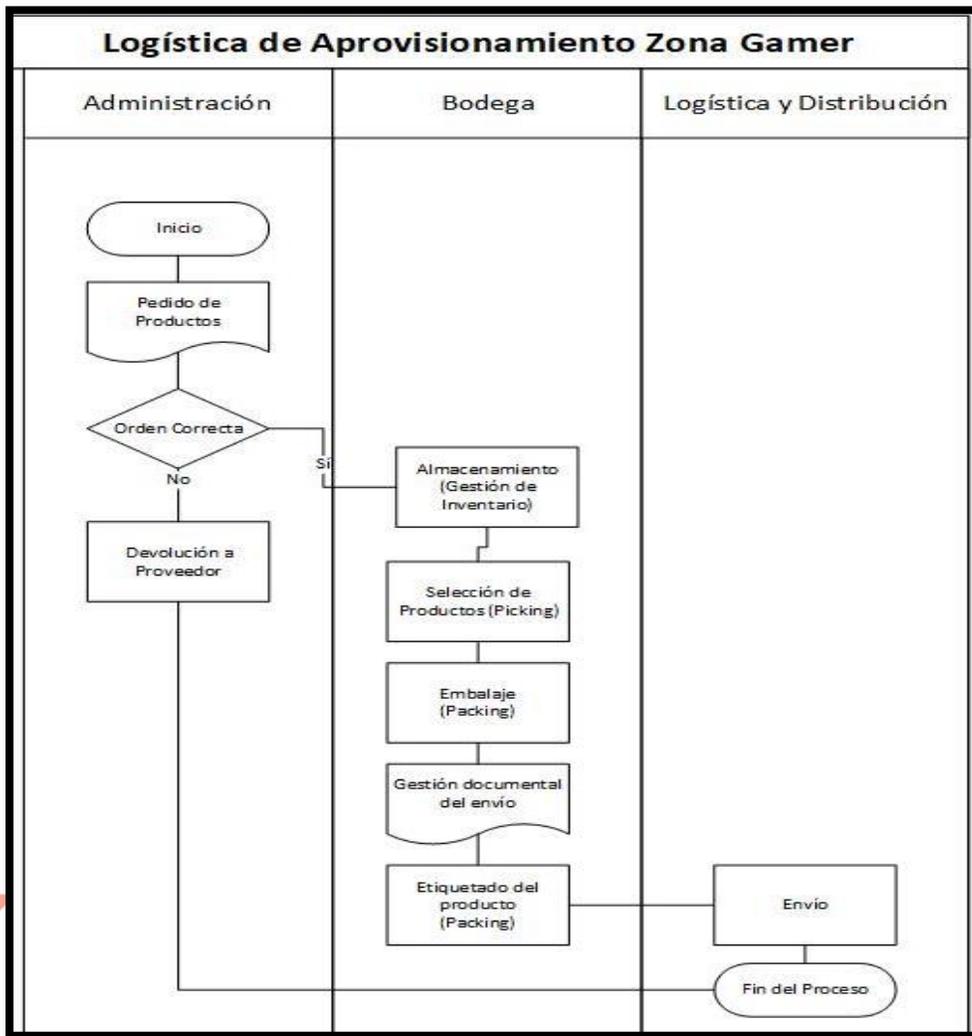
ESTRATEGIA 1. LOGISTICA DE APROVISIONAMIENTO

Tabla 1 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		Generación de etiquetas de envío y	Uso de sistemas automatizados para la generación de etiquetas y

DOCUMENTAL		documentos necesarios para el transporte.	documentos, reduciendo errores y agilizando el proceso.
ZONIFICACIÓN Y REORGANIZACIÓN DEL PUNTO DE VENTA	Picking Packing	Diseño eficiente del espacio de almacenamiento y áreas de empaque para minimizar tiempos de búsqueda y desplazamiento.	Organización del punto de venta en zonas específicas según la categoría de productos para facilitar la gestión eficiente de pedidos e inventario.

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.

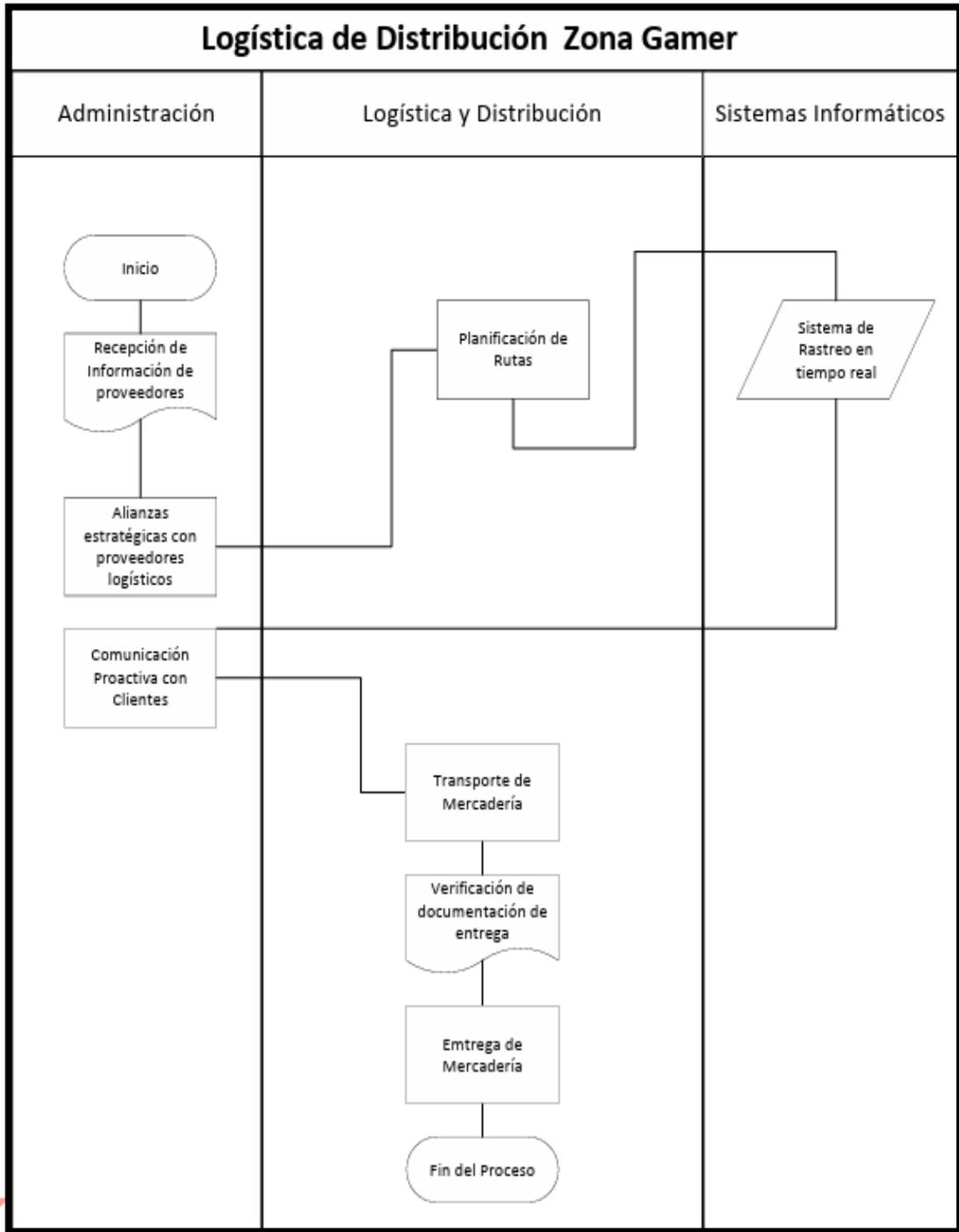
Tabla 2 Estrategia 2: Logística de Última Milla eficiente

LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN			
Subprocesos:			
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

2 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.

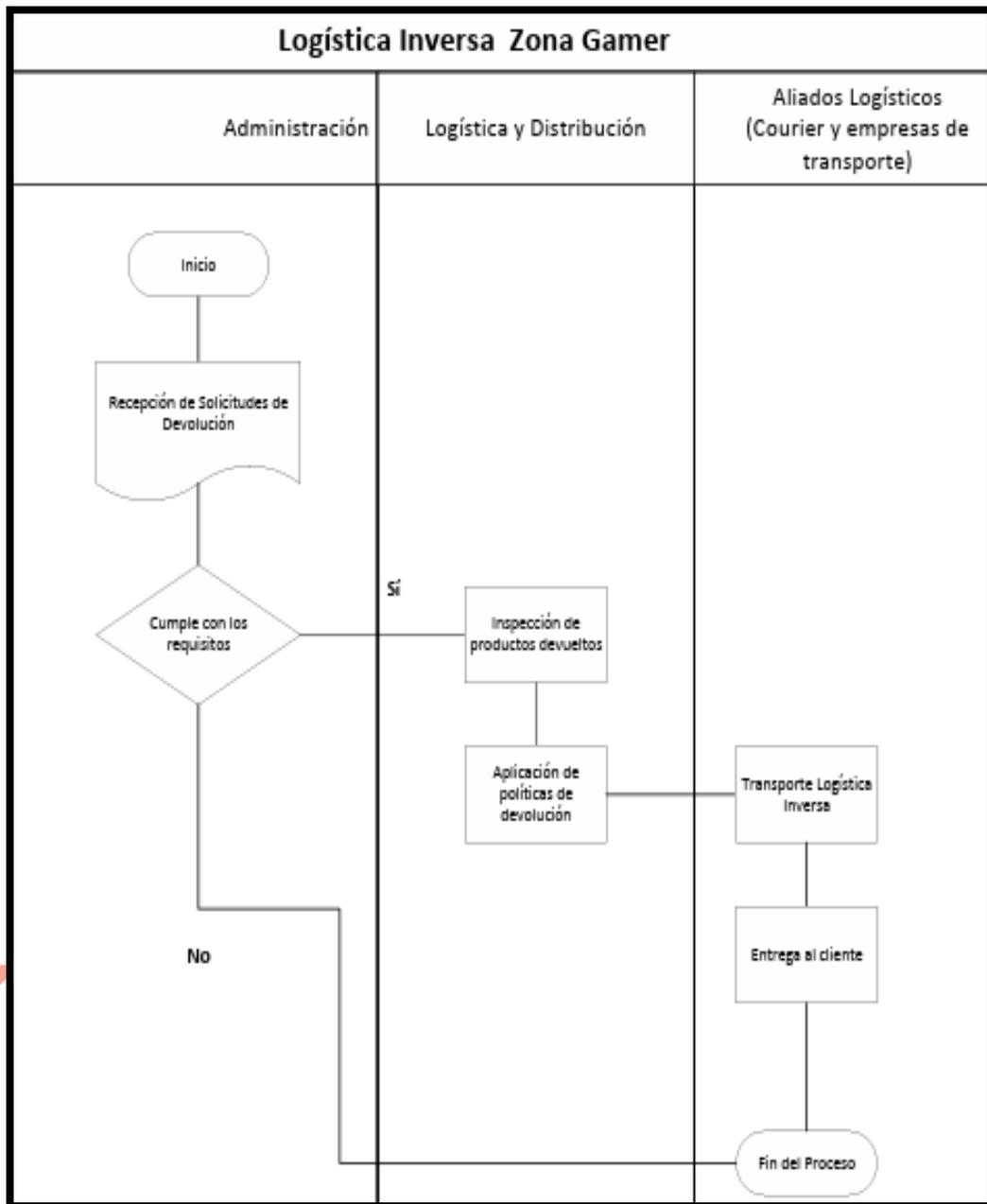
Tabla 3 Estrategia 3: Implementación de políticas de devolución flexible

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



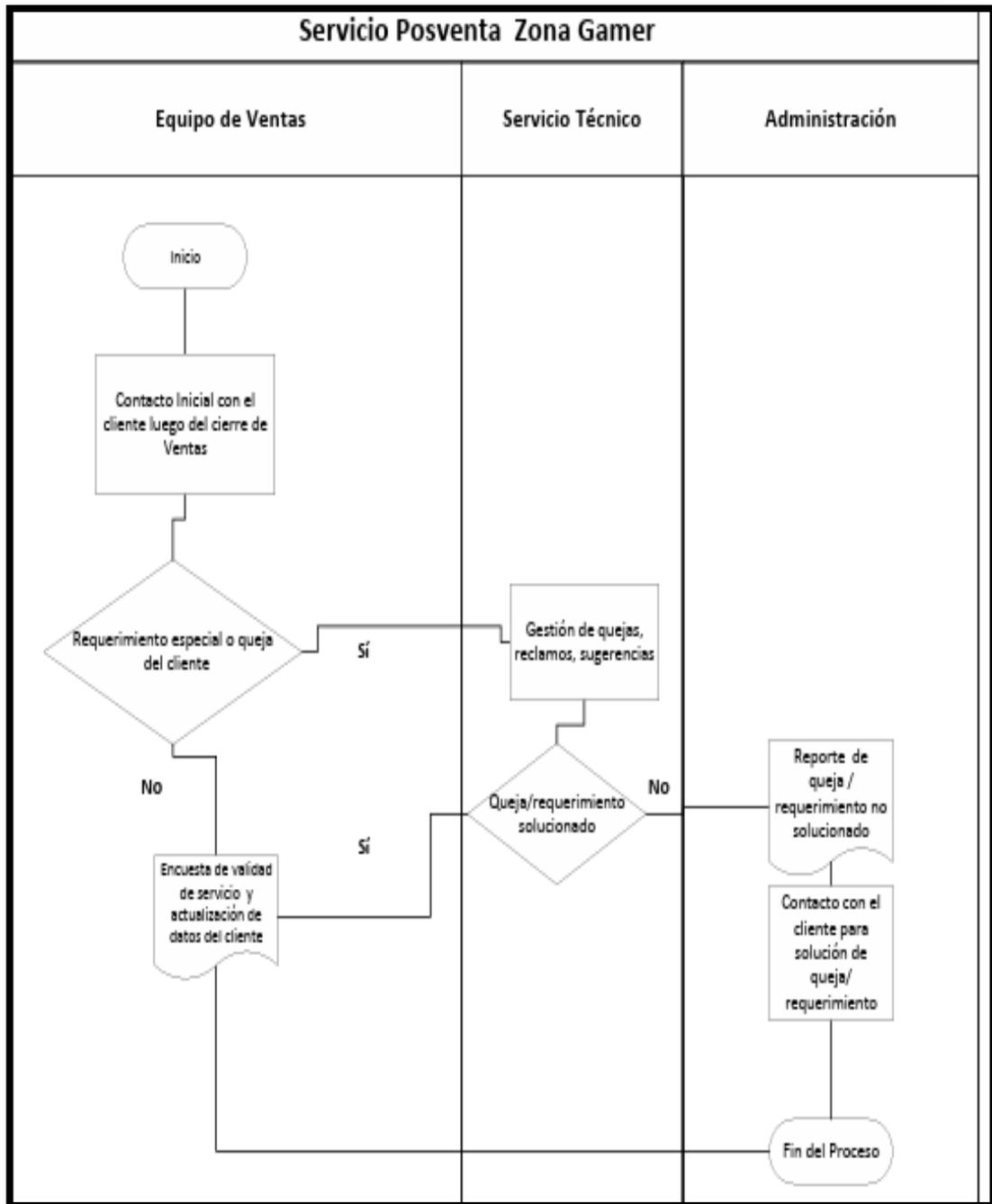
ESTRATEGIA 4: PERSONALIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

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 4 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



3 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:

3.1 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.

3.2 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.

3.3 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.

4 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.

5 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 refrencia de productos o marcas*. Obtenido de Universidad Técnica de Machala.

6 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.

