

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 1 de 12

LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN DE AMAZON EN LOS SUBURBIOS DE NUEVA YORK.

MANUELA ORTIZ GONZÁLEZ
Institución Universitaria de Envigado
mortizg@correo.iue.edu.co

Resumen: La logística de distribución abarca uno de los procesos más complejos en la cadena de suministros desde adquirir la materia prima hasta la entrega del producto terminado al cliente. Ésta ha evolucionado rápidamente en los últimos años, obteniendo una ventaja competitiva sobre su crecimiento y posicionamiento en el mercado. Amazon como el gigante del comercio electrónico ha comprendido la necesidad de desarrollar una logística de distribución efectiva por lo que ha transformado su logística de distribución a otro nivel, potencializando las entregas en el menor tiempo posible, brindando una experiencia satisfactoria al consumidor final.

Palabras claves: *Amazon, Comercio electrónico, Clientes, Distribución, Logística, Nueva York, Suburbios.*

Abstract: Distribution logistics encompasses one of the most complex processes in the supply chain, from acquiring raw materials to delivering the finished product to the end customer. This has evolved rapidly in recent years, obtaining a competitive advantage over its growth and positioning in the market. Amazon, as the electronic commerce giant, has understood the need to develop effective distribution logistics, which is why it has transformed its distribution logistics to another level, enhancing deliveries in the shortest possible time, providing a satisfactory experience to the final consumer.

Key words: *Amazon, Consumers, Delivery, E-commerce, Logistic, New York, Suburbs.*

1. INTRODUCCIÓN

En este artículo se evalúa la logística, especialmente el impacto que la logística de distribución ha tenido en los últimos años y como esta ha generado un creciente interés para el desarrollo y la organización de las empresas implementando nuevas tecnologías para lograr gestionar cada operación de la forma más eficiente posible.

Además, se analiza la metodología que utiliza la logística de entrega desde que la mercancía o producto sale de la fábrica hasta la entrega final al cliente, obteniendo el máximo ahorro de recursos, planificando las rutas de distribución más eficientes y logrando finalmente la efectividad en tiempos de entrega.

Por otra parte, se pone en práctica lo anteriormente mencionado y se da a conocer uno de los mejores modelos de logística de distribución a nivel internacional el cual se desarrolla en la empresa de comercio electrónico más grande del mundo, Amazon. De modo que, se explica el modelo de comercio electrónico en el que se enfoca Amazon y al ser un mercado con tanta demanda como logra satisfacer las necesidades del cliente en los suburbios de Nueva York con su respectiva logística de distribución.

2.1 LOGÍSTICA DE DISTRIBUCIÓN

Explicar la logística de distribución que Amazon ha logrado implementar en los últimos años en los suburbios del Estado de Nueva York.

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 2 de 12

Por eso, será pertinente explorar el modelo e-commerce de Amazon, describir la logística de distribución que este implementa para lograr obtener tanto éxito y finalmente, se analiza el servicio de Amazon a través de la experiencia que tienen los clientes finales.

2.1.1 Exploración

¿Qué es Amazon? Online retailer and web service company that provides products such as apparel, auto and industrial items, beauty and health products, electronics, grocery, books, games, kids and baby products, movies, music, sports goods, toys, tools, and other related products. It also offers related support services, including home delivery and shipping, website hosting, and other web related services. The company merchandises these products through company-owned online and physical platforms. These platforms are also used by various third parties for selling their goods. The company also manufactures and commercializes various electric device (Gale Business , 2023).

Asi mismo, Amazon también ofrece servicios de soporte relacionados, que incluyen entrega y envío a domicilio. Pues gracias a su logística de distribución, Amazon brinda a sus clientes un servicio adecuado, dandoles la posibilidad de adquirir un producto proveniente de cualquier lugar del mundo en menos de 7 días a un precio asequible o en otros casos donde el cliente cuenta con una membresía de Amazon Prime el pedido es entregado en 1 o 2 días, brindandoles

prioridad al recibir su pedido en menor tiempo.

¿Qué es Amazon E-commerce? Ecommerce is one way people buy and sell things in retail. Some companies sell products online only, while other sellers use ecommerce as a part of a broader strategy that includes physical stores and other distribution channels. Either way, ecommerce allows startups, small businesses, and large companies to sell products at scale and reach customers across the world (Amazon, 2023).

El e-commerce o comercio electrónico consiste básicamente en el comercio de bienes y servicios por medio del internet. Es decir, es un medio digital en el cual las personas, las pequeñas y medianas empresas pueden comprar y vender bienes al por menor. Mientras que, algunas empresas venden productos únicamente de manera virtual, otros vendedores aprovechan el comercio electrónico como una estrategia mas amplia que incluye tiendas físicas y otros canales de distribución para facilitar la comercialización de sus productos. De igual manera, el comercio electrónico permite a las empresas nuevas, pequeñas y medianas vender sus productos a gran escala y llegar a clientes de todo el mundo.

De hecho, Amazon e-commerce se divide en dos partes, en primer lugar, esta el negocio minorista donde Amazon se encarga de comprar productos a terceros y comercializarlos en la web bajo su propia marca. En segundo lugar, esta el marketplace, donde las empresas

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 3 de 12

comercializan sus productos a través del sitio web de Amazon, de manera que, las empresas pueden elegir entre crear su propio sitio web en la plataforma o por el contrario, comercializar sus productos bajo la marca de Amazon.

Para reafirmar lo dicho anteriormente, Amazon ofrece a las empresas modelos de venta propios (1P) y de terceros (3P) en toda su plataforma. Por lo general, un vendedor propio es un proveedor mayorista que vende su inventario a Amazon, y el propio Amazon actúa como propietario del producto vendido, administrando los precios y los procesos de envío y devolución (Coppola, 2022)

Además, An ecommerce website is your digital storefront on the internet. It facilitates the transaction between a buyer and seller. It is the virtual space where you showcase products, and online customers make selections. Your website acts as the product shelves, sales staff, and cash register of your online business channel (Amazon, 2023).

Un sitio web de comercio electrónico es aquel que facilita la transacción entre las dos partes, que en este caso son el vendedor y el comprador. Ahora bien, la manera como opera el comercio electrónico de Amazon inicia desde la búsqueda en la plataforma digital por parte del cliente, seguido de la respectiva elección del producto que desea, para luego continuar con el debido proceso de pago y después de obtener una transacción exitosa, se envía al cliente un mensaje de texto o e-mail con la confirmación del pago y una guía de

transporte, esta le permite hacer un seguimiento completo del producto, indicando la hora y día en que éste será entregado e incluso si por algún motivo, dicha entrega tiene un retraso, el cliente es notificado y la guía es actualizada. Finalmente, una vez el cliente haya recibido su producto tiene hasta 30 días para realizar devoluciones en caso tal de que el producto no sea lo que esperaba y Amazon se asegura de reembolsar el dinero a la tarjeta con la que se haya realizado la compra.

¿Qué es la logística de distribución?

La logística se define como “Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio, especialmente de distribución” (Legiscomex, 2020) en otras palabras, la logística se entiende como todas las operaciones que se deben llevar a cabo en la cadena de suministro. Esta es la encargada de planificar, implementar y controlar el flujo y almacenamiento efectivo de los bienes o servicios, principalmente en el eslabón de distribución, con el objetivo de hacer llegar el producto al cliente final. También, es considerada como una actividad externa puesto que dichas operaciones inician desde el transporte de la materia prima a su respectiva fábrica de producción, luego se realiza la gestión de almacenamiento y, por último, se distribuye la mercancía a los puntos de venta o al consumidor final.

“Con la distribución estamos haciendo referencia al conjunto de

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 4 de 12

actividades que se realizan desde que un producto es elaborado, hasta que es comprado por el cliente final” (Economipedia, 2021) es decir, La distribución es uno de los eslabones más importantes en la cadena de suministro para el éxito de una empresa, pues esta se centra en el cumplimiento de pedidos a través de los diferentes canales de distribución. Los canales de distribución son las cadenas de entidades a través de las cuales se transportan los bienes y servicios en su trayectoria desde su punto de origen hasta su destino final.

La labor principal de la gestión de distribución es organizar todo lo relacionado con la entrega de mercancías al comprador a tiempo, minimizando la cantidad de desperdicio, optimizando los costes de la operación y reduciendo tiempos de entrega.

Por consiguiente, “La logística de distribución se encarga de gestionar toda la fase que va desde que el producto se encuentra terminado hasta que llega a su destinatario” (Economipedia, 2019). Es muy común a veces limitar el significado de la logística de distribución simplemente al transporte de bienes o servicios y aunque ciertamente es una parte muy fundamental de esta, no es la única.

La logística de distribución además de supervisar el movimiento de mercancías desde el proveedor al fabricante, al mayorista o minorista y finalmente al consumidor final, se encarga de otras actividades como el embalaje, el almacenamiento y la planificación de las rutas de distribución.

2.1.1 Una logística de distribución exitosa: se logra gracias a la correcta aplicación de las 4E’s de la logística, empaque, etiqueta, envase y embalaje, pues como se menciona anteriormente, el embalaje también pertenece a una de las operaciones para llevar a cabo una correcta logística de distribución.

Las 4E’s de la logística son cuatro instrumentos con la tarea de contener, proteger, informar y facilitar la manipulación de las mercancías desde el sitio de producción hasta la entrega al consumidor final. A continuación, se explicarán los conceptos de envase, empaque, etiqueta, y embalaje:

Envase: Recipiente que tiene contacto directo con el producto específico, con la función de envasarlo y protegerlo. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2011)

Empaque: Presentación comercial de la mercancía, contribuyendo a la seguridad de ésta durante sus desplazamientos y lográndola vender dándole una buena imagen visual y distinguiéndola de los productos de la competencia. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2011)

Etiqueta: la función de la etiqueta va más allá de comunicar la información esencial del producto. En las etiquetas puede estar fechas de caducidad, información nutricional, condiciones de uso, entre otros. (Cámara de Comercio de Bogotá, 2011)

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 5 de 12

Embalaje: El embalaje es la protección del producto durante el transporte y/o almacenamiento. (Camara de Comercio de Bogota, 2011)

2.1.2. Descripción:

Después de explorar y entender conceptualmente los criterios de Amazon, Amazon e-commerce, logística y distribución y todo lo que esto conlleva, se enfocará en describir la importancia, el funcionamiento y el éxito que tiene la logística de distribución de Amazon principalmente en los suburbios de Nueva York.

Para Amazon, la gestión logística es el proceso de entrega de los pedidos a los clientes. Puede implicar las tareas relacionadas con la recepción del inventario, almacenamiento y embalaje de productos, envío de pedidos y gestión de las devoluciones, así como el mantenimiento de la comunicación con el cliente en todo momento (Amazon, s.f.). Dicho esto, se reconoce que Amazon además de ser la tienda más grande de comercio electrónico, cuenta con una ventaja competitiva a la hora de la logística de distribución, puesto que reconoce que para lograr mantener al cliente satisfecho hay que desarrollar un servicio de logística de distribución excelente, efectivo y seguro.

La razón por la cual Amazon se enfoca en obtener una de las mejores logísticas de distribución es porque su modelo de negocio así se lo exige, pues al ser una tienda de comercio electrónico depende completamente de hacer llegar el

producto al cliente de la mejor manera. Además, se tiene en cuenta que para lograr una venta exitosa para Amazon se realiza por medio de la velocidad con la que el cliente reciba el artículo sin ningún daño transitorio.

Como se enunció anteriormente, Amazon e-commerce ofrece la posibilidad a terceros (personas, pequeñas y medianas empresas) de vender productos en su plataforma, pero además de eso, también se encarga de toda la logística de distribución tanto de sus artículos propios como los de los demás y esto lo logra a través de la implementación de Third - party logistics.

Claro está que, para entender de una mejor forma cómo funciona la logística de distribución que Amazon ofrece, se debe conocer primero el concepto de los 4 operadores logísticos: 1PL, 2PL, 3PL Y 4PL, estos proveedores de logística se clasifican según las tareas que ejecutan. Es decir, el 1PL (First Party Logistics) “son operadores caracterizados por ofrecer servicios únicamente de transporte de mercancías a las empresas” (Granillo Macias, González Hernandez, & Santana Robles, 2019). Luego, está el 2PL (Second Party Logistics) “en este nivel se encuentra los operadores que ofrecen en conjunto el transporte y almacenaje de mercancía” (Granillo Macias, González Hernandez, & Santana Robles, 2019).

El 3PL (Third – Party Logistics) o servicio de logística tercerizada se define como “A third-party logistics (3PL) provider offers a range of logistics

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 6 de 12

solutions and services for companies – of any size and across any industry – that are looking to outsource all or a part of their logistics operations” (Neville, 2022) Aparte de esto, el servicio de logística tercerizada ofrece otros servicios que pertenecen a la cadena de suministro como lo es la gestión de inventarios, el almacenamiento, cumplimiento y envío de pedidos y la logística inversa, esto lo hace con el fin de prestar un servicio completo en el cual tanto el vendedor como el cliente queden satisfechos. Por último, esta el 4PL (Fourth Party Logistics) A 4PL is a strategic partner and single point of contact that can essentially run and optimize all or a part of your supply chain, manage multiple 3PL providers and other supply chain partners, and act as a supply chain consultant, bringing expertise in a number of areas including supply chain software and demand forecasting (Neville, 2022).

Después de haber definido los 4 operadores logísticos, se evidencia que el tercer y cuarto operador son los que más actividades de la cadena de suministro realizan y aunque ambos son muy completos, Amazon e-commerce brinda sus servicios de logística de distribución a través del operador 3PL. De esta manera, este operador ofrece tener acceso a la amplia red de instalaciones de 3PL le permite seguir una estrategia de inventario distribuido, en la que almacena sus productos en múltiples almacenes y centros logísticos distribuidos en diferentes áreas geográficas, para que estos productos estén lo más cerca posible de sus clientes (Surapanini, 2023)

Ahora, se describe el paso a paso de cómo se desarrolla el 3PL de Amazon iniciando con la gestión de inventario, en esta etapa se recibe todos los artículos que Amazon y los demás proveedores ofrecen a los clientes, realizando un respectivo inventario en el centro de distribución correspondiente. De allí, se hace un almacenamiento estratégico para minimizar costos y ahorrar tiempos hasta que el producto se encuentre listo para la venta. Luego, se gestiona todo el procedimiento del pedido y después del cliente haber terminado su orden, el 3PL se encarga de recoger, empacar y enviar sus productos de forma efectiva hasta la puerta del consumidor final, en esta etapa también se brinda un seguimiento del pedido en tiempo real, para que tanto los comerciantes como los clientes puedan tener la trazabilidad del progreso de sus pedidos donde se garantiza el cumplimiento de la entrega del producto a tiempo.

Para lograr entender de manera más amplia el paso a paso de la logística de distribución con la que Amazon opera se demostrara por medio de una gráfica.



Fuente (Amazon)

Por otro lado, de acuerdo a la alta demanda que Amazon ha adquirido a lo

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 7 de 12

largo del tiempo, esta se encarga de ofrecer un excelente servicio en toda su logística de distribución, por tal motivo se da conocer el sistema de embalaje que amazon utiliza en sus instalaciones.

Amazon se ha esforzado en los últimos años por mejorar el sistema de embalaje en Estados Unidos, tanto para los productos propios, como para los productos enviados desde sus proveedores y su principal objetivo para estos empaques ha sido la reducción de materiales innecesarios a la hora de proteger el producto para evitar daños en los envíos de este, por esta razón Amazon ha implementado un sistema tecnológico llamado “uso del aprendizaje automático” (Amazon, 2022).

El aprendizaje automático nos ayuda a determinar qué productos más pequeños son adecuados para empaques flexibles, como bolsas y sobres acolchados, que son hasta un 75 % más livianos que las cajas de tamaño similar. En los últimos cinco años, estos algoritmos han reducido el uso de cajas de cartón corrugado en más de un 35 % (Amazon, 2022).

Todo este proceso se realiza en los centros de distribución de Amazon. En esos edificios, los empleados de Amazon recogen, empaquetan y envían los pedidos de los clientes, como libros, juguetes y artículos para el hogar. Gracias a las innovaciones de Amazon Robotics, los asociados suelen trabajar junto a robots, lo que les permite aprender nuevas habilidades y ayudar a crear un proceso más eficiente para satisfacer la demanda

de los clientes (Amazon, 2022). Incluso, Amazon cuenta con diferentes tipos de empaque dependiendo del producto, desde cajas, sobres y bolsas plásticas, es allí donde también se realiza el proceso de etiqueta y se procede con el envío.

El objetivo de estos centros de distribución es garantizar un servicio más rápido y efectivo para los consumidores de los suburbios de Nueva York, pues al posicionar varios centros de distribución en estas zonas se logra una cobertura más amplia y se brinda un servicio de logística de distribución aún más personalizada.

Después de realizar el proceso de embalaje y una vez el cliente haya recibido su pedido, Amazon ofrece un tiempo de 30 días para realizar devoluciones, sea por error de envío, producto dañado o simplemente porque no era lo que esperaba, esta parte pertenece a la logística inversa que, de acuerdo con el autor (Bombín González, 2022) se refiere a las devoluciones de productos, es decir, al flujo de productos en el sentido inverso de la cadena de suministro, desde los consumidores finales hasta los almacenes de Amazon de nuevo o de los vendedores minoristas que utilizan Amazon como plataforma de venta. Entonces, una vez el cliente decida realizar la devolución seleccionando la causa de éste en la plataforma. Amazon se encarga de lo siguiente. En primer lugar, se hace la devolución del dinero, ya sea a la cuenta de Amazon del cliente o al método de pago original con el que este haya realizado la compra. Segundo, se recoge el producto en el domicilio del consumidor y se transporta al centro de

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 8 de 12

distribución, o incluso, si el cliente así lo desea, puede encargarse él mismo de trasladar el producto a su centro de distribución más cercano.

2.1.3. Análisis: luego de conocer el procedimiento tan completo de la logística de distribución que Amazon implementa, se analiza el comportamiento de los clientes en los suburbios de Nueva York junto con la experiencia de satisfacción que estos obtienen del servicio que Amazon ofrece.

Por un lado, se conoce que Amazon e-commerce no solo satisface las necesidades del cliente final, sino también se encarga de satisfacer a sus proveedores, es por esto que de acuerdo con (Amazon) El Servicio de atención al cliente de Amazon es un programa de pago en el que nos encargamos del servicio de atención al cliente en tu nombre para los pedidos gestionados por el vendedor. Reenviaremos las consultas de los clientes al Servicio de atención al cliente de Amazon para que no tengas que gestionarlas por tu cuenta.



Fuente (Amazon)

Además, este servicio ofrece al cliente una atención 24/7 incluyendo fines de semana domingos y festivos, al igual que las devoluciones y reembolsos. En la página o app de Amazon se cuenta con un servicio único y especialmente para el

servicio al cliente, en el cual se encuentran varias opciones entre ellas la opción de rastrear tu pedido, es decir, cada cliente puede tener la visibilidad en tiempo real de donde se encuentra su pedido en cualquier momento, también está la opción de cancelar o cambiar su pedido antes de ser enviado y como se explicó anteriormente las devoluciones y reembolso también se encuentran en la sección de servicio al cliente y se desarrolla de una manera muy efectiva, ya que el consumidor cuenta con la posibilidad de hacer seguimiento por medio de la aplicación o página web de sus devoluciones.

Se reafirma que para (Amazon) una devolución es un producto que un cliente envía de vuelta al centro logístico. Evaluamos el estado de cada producto devuelto. Si determinamos que sigue siendo apto para la venta, lo devolveremos a tu inventario. Si determinamos que ya no lo es (por ser defectuoso o estar dañado, por ejemplo), evaluamos quién es el responsable del daño. En la mayoría de los casos, el cliente puede solicitar la devolución de un producto en un plazo de 30 días desde que lo recibió.

Posteriormente, se profundizará el servicio que Amazon ofrece a sus clientes por medio de la membresía de Amazon Prime, lo cual consiste en darle al cliente una categorización VIP al brindarle prioridad en cuanto a envíos inmediatos en ciertos productos, envíos de tan solo 1 o 2 días hábiles y descuentos (Amazon) es por esto que, Amazon se ha convertido en un aliado fundamental en la vida de los

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 9 de 12

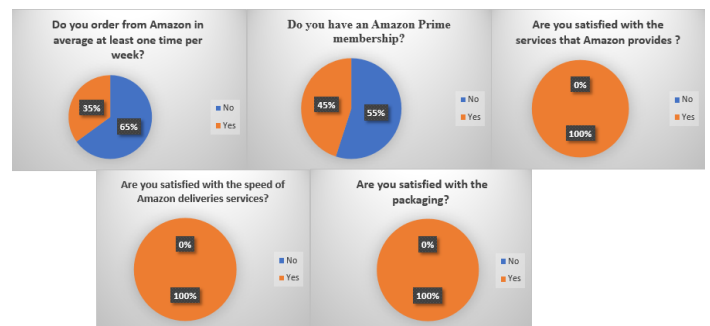
americanos, dado que les provee una sensación de seguridad a la hora de poder obtener el producto que se desea o se necesita en tan poco tiempo, ahorrando tiempo y desplazamientos.

Para apoyar lo dicho anteriormente, los autores (Alimahomed Wilson & Reese) afirman que we live in the age of 'Amazon Capitalism'. 'One-click' instant consumerism and its immense variety of products has made Amazon a worldwide household name, with over 60% of US households subscribing to Amazon Prime.

Está claro que, Amazon se ha hecho aún más fuerte después de la pandemia del coronavirus, pues de acuerdo con (Mena Roa, Statista, 2021) El gigante del comercio electrónico consiguió en 2020 el doble de ganancias que en 2019, mientras que en el primer trimestre de 2021 las triplicó. La pandemia es sin duda la gran responsable de este espectacular crecimiento de la empresa fundada por Jeff Bezos. Y es que el aumento del comercio online en 2020, debido a las restricciones de movilidad y al cierre o los límites en los horarios y aforos de comercios físicos, ha ayudado a que Amazon disparara sus ventas no solo en su principal mercado, el estadounidense, sino también en el resto del mundo.

A continuación, se realizó una encuesta para 20 personas que viven en los suburbios de Nueva York y además son usuarios frecuentes de Amazon. La encuesta consistió en 5 preguntas, que son las siguientes:

1. Do you order from Amazon in average at least one time per week?
2. Do you have an Amazon Prime membership?
3. Are you satisfied with the services that Amazon provides?
4. Are you satisfied with the speed of Amazon deliveries services?
5. Are you satisfied with the packaging?



Elaboración propia

En ese mismo orden, en el primer lugar se evidencia que el 35% de las personas ordenan en Amazon al menos una vez por semana. En segundo lugar, se identifica que un 55% goza de los servicios que ofrece la membresía de Amazon Prime. En tercer, cuarto y quinto lugar encontramos que todas las personas, o sea, un 100% consideran que tanto el servicio que Amazon provee, como los tiempos de entrega y el servicio de empaque de Amazon, es decir que, toda la logística de distribución de Amazon brinda una excelente función y los clientes de los suburbios obtienen resultados satisfactorios.

	ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 10 de 12

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Finalmente, se logra inferir que Amazon después de su inicio como una librería digital, se convirtió en una de las empresas más grandes en comercio electrónico a nivel mundial y logró entender las necesidades que el cliente junto con los nuevos cambios iban desarrollando.

Principalmente, en los Estados Unidos, al ser un país altamente consumista se evidencia una fuerte demanda en el mundo del comercio electrónico y aún más después de la pandemia del COVID-19 donde surgieron ciertas reglas de movilización. Claramente Amazon es quien lidera este negocio, es por esto que se seguirá proyectando un alta creciente en este negocio puesto que se ha convertido en un uso esencial para los americanos.

Amazon se ha encargado de volverse parte fundamental de la vida de las personas de los suburbios de Nueva York, pues la mayoría de ellas cuenta con una membresía de Amazon Prime con la cual obtiene envíos totalmente gratis y entregas de productos en menos de 2 días. Además, implementa la posibilidad de reprogramar envíos de productos cada cierto tiempo, esto quiere decir que, el cliente ya no tiene que realizar el pedido cada vez que se le acaba el producto, sino que cada determinado tiempo, según el cliente lo elija, el producto llegara a la puerta de su casa y el pago se hace automáticamente de la tarjeta que se encuentre vinculada con Amazon Prime.

En esa misma línea, la logística de distribución que Amazon ha implementado, logra alcanzar un plan estratégico uniendo los distintos métodos de distribución, reduciendo costes de transporte y plazos de entrega.

El valor agregado que Amazon ha adquirido es solucionar las necesidades del cliente de la manera más efectiva. Sin embargo, que tan bueno es que el cliente cree una dependencia hacia el comercio electrónico y específicamente hacia Amazon, porque es este quien se encarga de absolutamente todo, desde los proveedores, los mejores precios, almacenamientos, logística de distribución, membresías y logística de empresa efectiva. De esta misma manera, que tan bueno es que Amazon sea una de las empresas más exitosas a nivel mundial en el comercio electrónico y asume todos los procedimientos que se deben cumplir en una cadena de suministros mas todo el plus que le ofrece a sus usuarios.

REFERENCIAS

- Alimahomed Wilson, J., & Reese, E. (s.f.). *The cost of free shipping* . Obtenido de Amazon in the global economy : <https://library.oapen.org/handle/20.500.12657/46326>
- Amazon. (s.f.). Obtenido de Servicio al Cliente de Amazon: <https://sell.amazon.com/es/programs/customer-service-by-amazon>
- Amazon . (s.f.). Obtenido de Guía de gestión logística: https://sell.amazon.com/learn/ecommerce-fulfillment?ref_=sdus_fba_ecommf_what_h1
- Amazon . (s.f.). Obtenido de Guía de gestión logística: <https://sell.amazon.com/es/learn/ecommerce-fulfillment>
- Amazon . (s.f.). Obtenido de Amazon Seller Central : https://sellercentral.amazon.com/help/hub/reference/external/200379860?ref_=sdus_fba_xs

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIADO</p> <p>Ciencia, educación y desarrollo Vigilada Mineducación</p>	<p>ARTÍCULO DE TRABAJO DE GRADO</p>	Código: F-DO-0015
		Versión: 01
		Página 11 de 12

- cus_200379860&initialSessionID=135-7143414-0743830&ld=NSGoogle&ldStackingCodes=SEUSSOA-AGL-Branded-ex-3-2023%3EPS_US___Branded-terms_amazon-fullfilment-centers%3ENSGoog
- Amazon*. (s.f.). Obtenido de Ayuda y servicio al cliente: <https://www.amazon.com/-/es/gp/help/customer/display.html?nodeId=GRPQFCNVUDYCBG24>
- Amazon*. (s.f.). Obtenido de Servicio de Atención al Cliente de Amazon: <https://sell.amazon.com/es/programs/customer-service-by-amazon>
- Amazon*. (2022). Obtenido de Nuestras Facilidades: <https://www.aboutamazon.com/workplace/facilities>
- Amazon*. (2022). Obtenido de Mejorando Nuestro Empaque : https://sustainability-aboutamazon-com.translate.google.com/environment/packaging?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=es&_x_tr_hl=es&_x_tr_pto=rq#:~:text=In%20the%20U.S.%2C%20we%20expanded,and%20incorporate%20more%20recycled%20content.
- Amazon*. (2023). Obtenido de What is E-commerce?: <https://sell.amazon.com/learn/what-is-ecommerce>
- Amazon*. (2023). Obtenido de What is an E-commerce bussines?: <https://sell.amazon.com/learn/what-is-ecommerce>
- Bombín González, M. (2022). *Tendencias y Futuro de la Logística, el ejemplo de Amazon*. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/handle/10324/54540>
- Cámara de Comercio de Bogotá*. (2011). Obtenido de Etiqueta, Envase, Empaque y Embalaje: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/11225/100000611.pdf>
- Coppola, D. (28 de 11 de 2022). *Statista*. Obtenido de Venta de Terceros (3P) en Amazon : <https://www.statista.com/topics/8024/third-party-3p-selling-on-amazon/#topicOverview>
- Economipedia*. (20 de 02 de 2019). Obtenido de Logística de Distribución : <https://economipedia.com/definiciones/logistica-de-distribucion.html>
- Economipedia*. (1 de 5 de 2021). Obtenido de Distribución : <https://economipedia.com/definiciones/distribucion.html>
- Gale Business*. (2023). Obtenido de Amazon.com, Inc: https://go-gale-com.iue.basesdedatosezproxy.com/ps/profileDocument?docId=BCFVDD047567329&userGroupName=iue_ia&inPS=true&prodId=GBIB&type=Company
- Granillo Macias, R., González Hernandez, I., & Santana Robles, F. (2019). *Operadores Logísticos*. Obtenido de Ingenio y Conciencia Boletín Científico De La Escuela Superior Sahagún: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/sahagun/article/view/3740/5931>
- Legiscomex*. (2020). Obtenido de Modulo de Guia de Logística y Transporte : <https://www-legiscomex-com.iue.basesdedatosezproxy.com/informacion-modulo-logistico/guia-de-logistica>
- Mena Roa, M. (15 de 07 de 2021). *Statista*. Obtenido de La popularidad de Amazon antes y después de la pandemia: <https://es.statista.com/grafico/25330/encuestas-dos-que-han-comprado-en-amazon-en-los-ultimos-doce-meses/>
- Mena Roa, M. (15 de 07 de 2021). *Statista*. Obtenido de La popularidad de Amazon antes y después de pandemia: <https://es.statista.com/grafico/25330/encuestas-dos-que-han-comprado-en-amazon-en-los-ultimos-doce-meses/>
- Neville, P. (01 de 09 de 2022). *Amazon Supply Chain*. Obtenido de Third-party logistics: <https://supplychain.amazon.com/learn/difference-between-1pl-2pl-3pl-4pl>
- Surapanini, G. (14 de 04 de 2023). *Logistica Externa*. Obtenido de Amazon Supply Chain : <https://supplychain.amazon.com/blog/how-a-3pl-can-drive-business-growth-with-inventory-distribution>

Manuela Ortiz González: Estudiante de Administración Negocios Internacionales. Estudiante de marketing. Estudiante actualmente del diplomado de logística en la universidad de envigado.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DE ENVIGADO</p> <p>Ciencia , educación y desarrollo</p>	ARTICULO DEL TRABAJO DE GRADO	Código: F-PI-028
		Versión: 01
		Página 12 de 12