Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

Implementación de la modalidad Drop Off y su impacto en la optimización de los tiempos de entrega en el marketplace de FALABELLA.COM S.A.C.

Trabajo de Suficiencia Profesional

Para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas

Autora

Sheyla Geraldyne Leon Aguilar

Asesor

Mtro. Javier Alberto Manrique Quiñonez



Huacho – Perú

2026



Reconocimiento – No Comercial – Sin derivadas – Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales**: No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N°012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/2020)

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Sheyla Geraldyne Leon Aguilar	72295581	16 de octubre del 2026
DATOS DEL ASESOR:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Ing. Javier Alberto Manrique Quiñonez	15646920	https://orcid.org/0000-0001-9789-9881
DATOS DE LOS MIEMBROS DEL JURADO-PREGRADO:		
NOMBRES Y APELLIDOS	DNI	CÓDIGO ORCID
Ing. Manuel Espinoza Morimoto	15597627	https://orcid.org/0000-0003-4093-8506
Ing. Mario Alberto Osorio Osorio	15727491	https://orcid.org/0000-0001-8023-5536
Ing. Walter Cesar Cerna López	43468609	https://orcid.org/0000-0001-8123-1449

Sheyla Geraldyne Leon Aguilar

Implementación de la modalidad Drop Off y su impacto en la optimización de los tiempos de entrega en el marketplace de ...

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FIISI - PREGRADO 2026

Unidad de Investigación de la FIISI - 2026

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3656116526

Fecha de entrega
21 sep 2026, 12:55 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
21 sep 2026, 1:06 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
TSP_-_SHEYLA_GERALDYNE_LEON_AGUILAR.pdf

Tamaño del archivo
3.2 MB

149 páginas

30.824 palabras

189.319 caracteres

13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Fuentes principales

12% Fuentes de Internet

3% Publicaciones

3% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dedicatoria

Dedico este logro a mi familia y, especialmente, a mi hija Camila, quien es mi mayor motivo para seguir creciendo y superándome cada día. A mis padres, por su amor, apoyo incondicional y por haberme formado con valores que hoy me permiten alcanzar este objetivo. Todo esfuerzo tiene sentido por ustedes.

Sheyla Geraldyne

Agradecimiento

Agradezco profundamente a mi familia por su apoyo incondicional a lo largo de este proceso. A mis padres, por su esfuerzo, valores y confianza en mí desde siempre, y a mi hija Camila, por ser mi mayor inspiración y motivación para seguir creciendo cada día.

Sheyla Geraldyne

Índice general

Dedicatoria v

Agradecimiento vi

Índice general vii

Índice de figuras x

Índice de anexos xi

Resumen xii

Abstract xiv

Introducción 1

Capítulo 1: Desarrollo 3

1.1. Datos de la organización 3

1.1.1 Antecedentes de la empresa 3

1.1.2 Datos generales de la organización 5

1.1.3 Organigrama general 6

1.1.4 Misión, visión y valores 6

1.1.5 Tamaño de la empresa 8

1.1.6 Giro de negocio 8

1.1.7 Principales productos, servicios y actividades económicas 8

1.1.8 Reconocimientos y certificaciones 10

1.1.9 Clientes 11

1.1.10 Procesos de negocio 15

1.1.11 Iniciativas estratégicas 29

1.2. Funciones del puesto de trabajo 31

1.2.1. Puesto desempeñado 31

1.2.2. Actividades desarrolladas en el puesto 38

1.2.3. Desarrollo del proyecto 40

1.2.4. Resultados por fase 112

1.3. Dificultades para desempeñar el puesto 118

1.4. Contribuciones de la formación académica en el desempeño del puesto 121

1.5. Metas personales y formativas alcanzadas durante el desempeño del puesto 123

Capítulo 2: Conclusiones y recomendaciones 125

2.1. Conclusiones 125

2.2. Recomendaciones 128

Capítulo 3: Referencias bibliográficas 133

Capítulo 4: Anexos 135

Índice de tablas

Tabla 1 *Metodologías, técnicas y herramientas aplicadas durante la implementación de la modalidad Drop Off*..... 47

Tabla 2 *Sistemas y herramientas tecnológicas utilizadas en la implementación de la modalidad Drop Off*..... 48

Tabla 3 *Principales problemas identificados en el modelo AS-IS*..... 51

Tabla 4 *Indicadores utilizados para evaluar el piloto*..... 61

Tabla 5 *Criterios de comparación esperados entre el modelo AS-IS y TO-BE*..... 78

Tabla 6 *Indicadores monitoreados durante la fase Verificar (Check)*..... 82

Tabla 7 *Distribución de los participantes de la encuesta*..... 83

Tabla 8 *Escala de valoración*..... 83

Tabla 9 *Encuesta de evaluación de la modalidad Drop Off*..... 85

Tabla 10 *Resultados de la encuesta de evaluación de la modalidad Drop Off*..... 86

Tabla 11 *Dimensiones evaluadas y relación con los indicadores*..... 87

Tabla 12 *Comparación AS-IS vs situación final de la modalidad Drop Off*..... 97

Tabla 13 *Etapas del despliegue de la modalidad Drop Off*..... 106

Tabla 14 *Resultados alcanzados por fase del PHVA*.....112

Tabla 15 *Indicadores monitoreados en el proyecto*.....113

Tabla 16 *Comparación AS-IS vs TO-BE*.....116

Índice de figuras

Figura 1 *Organigrama de FALABELLA.COM* 7

Figura 2 *El ciclo de vida del cliente en FALABELLA.COM* 14

Figura 3 *Mapa de procesos de FALABELLA.COM* 16

Figura 4 *Mapa de procesos – Macroprocesos transversales del ecosistema FALABELLA.COM* 20

Figura 5 *Flujo de compra web – Producto 1P (venta directa) y Producto 3P (marketplace con seller externo)* 25

Figura 6 *Ecosistema Marketplace de FALABELLA.COM* 42

Figura 7 *Metodología PHVA: Implementación de la modalidad Drop Off en FALABELLA.COM* 45

Figura 8 *Diagnóstico de la situación actual (AS-IS)* 50

Figura 9 *Identificación de las oportunidades de mejora.* 53

Figura 10 *Diseño de la solución TO-BE* 56

Figura 11 *Diseño de la arquitectura tecnológica simplificada Modalidad Drop Off – Marketplace FALABELLA.COM* 58

Figura 12 *Evolución de los indicadores* Production Lead Time (PLT) 24H *y* Production Lead Time (PLT) 48H 89

Figura 13 *Evolución del indicador OTS* 90

Figura 14 *Evolución del indicador OTD* 91

Figura 15 *Evolución de la tasa de cancelación atribuible al seller* 92

Figura 16 *Tendencia de ventas en pedidos tras la implementación de la modalidad Drop Off* .. 92

Figura 17 *Plan de Implementación – Modelo Drop Off* 112

Índice de anexos

Anexo 1: Confirmación de contratación como ejecutivo asociado 135

Anexo 2: Record académico de matrícula de Maestría en Ingeniería de Sistemas 138

Anexo 3: Scrum Master Professional Certificate SMPC - 1 139

Anexo 4: Scrum Master Professional Certificate SMPC - 2 139

Anexo 5: Gestión de costos y presupuestos 141

Anexo 6: Workshop: Modelamiento de procesos BPMN 142

Anexo 7: Retail & Categoru Management – Primer Puesto..... 143

Anexo 8: Retail & Category management – Aprobación de cursos de especialización..... 144

Anexo 9: Evidencias gráficas de la implementación 1..... 145

Anexo 10: Evidencias gráficas de la implementación 2..... 146

Anexo 11: Evidencias gráficas de la implementación 3..... 147

Anexo 12: Evidencias gráficas de la implementación 4..... 148

Resumen

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional describe la experiencia como Head of Operations – Seller Experience en FALABELLA.COM S.A.C., orientada a implementar Drop Off y mejorar la incorporación, despacho y entrega de pedidos de sellers. Su propósito fue incrementar el cumplimiento de las ventanas de despacho, fortalecer el servicio y mejorar la experiencia de sellers y clientes.

La implementación siguió el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar): diagnóstico del modelo tradicional, diseño de la solución, piloto, evaluación y estandarización. La propuesta sustituyó parcialmente la recolección programada por la entrega directa de pedidos en tiendas Falabella habilitadas como puntos de recepción.

Los indicadores clave de desempeño (KPIs) mostraron que el Production Lead Time (PLT) 24H pasó de 4,4 % a 19,2 % (+14,8 puntos porcentuales); el PLT 48H, de 30,3 % a 53,7 % (+23,4 pp); el On Time to Shipped (OTS), de 93,2 % a 96,8 % (+3,6 pp); y el On Time Delivered (OTD), de 91,5 % a 93,7 % (+2,2 pp). La tasa de cancelación atribuible al seller bajó de 1,12 % a 0,72 % (-0,40 pp). Cuatro indicadores alcanzaron sus metas; el PLT 24H quedó a 0,8 pp del objetivo.

La encuesta a 30 participantes, entre sellers, personal de tienda y colaboradores de operaciones, obtuvo una valoración de 4,61 sobre 5 y una aceptación del 94,4 %.

Los resultados sustentaron la viabilidad del Drop Off, con mejoras en desempeño logístico, flexibilidad, trazabilidad y experiencia. La integración de Seller Center, Fulfillment Order, sistemas de tienda y Business Intelligence fortaleció el seguimiento y la toma de decisiones.

La experiencia permitió aplicar conocimientos de Ingeniería de Sistemas en gestión de procesos, modelamiento AS-IS y TO-BE, integración tecnológica, análisis de datos y mejora continua. La estandarización mediante procedimientos, responsabilidades e indicadores estableció condiciones para la sostenibilidad y el despliegue progresivo.

Palabras clave: marketplace digital, logística de e-commerce, modalidad Drop Off, sistemas de información, indicadores de desempeño (KPIs), análisis de datos, mejora continua, experiencia del cliente y transformación digital.

Abstract

This Professional Proficiency Report describes the experience gained as Head of Operations – Seller Experience at FALABELLA.COM S.A.C., focusing on implementing the Drop Off logistics model and improving seller order intake, dispatch, and delivery processes. Its purpose was to increase compliance with established dispatch time windows, strengthen service performance, and enhance the experience of sellers and customers.

The implementation followed the PDCA cycle (Plan, Do, Check, Act), encompassing an assessment of the traditional logistics model, solution design, pilot implementation, performance evaluation, and standardization. The proposed model partially replaced scheduled order pickups with direct order drop-offs at designated Falabella stores serving as authorized reception points.

Key performance indicators (KPIs) showed that Production Lead Time (PLT) 24H increased from 4.4% to 19.2% (+14.8 percentage points); PLT 48H rose from 30.3% to 53.7% (+23.4 pp); On Time to Shipped (OTS) improved from 93.2% to 96.8% (+3.6 pp); and On Time Delivered (OTD) increased from 91.5% to 93.7% (+2.2 pp). The seller-attributable cancellation rate decreased from 1.12% to 0.72% (−0.40 pp). Four indicators met their targets, while PLT 24H remained 0.8 pp below its target.

A survey of 30 participants, including sellers, store personnel, and operations staff, yielded an average rating of 4.61 out of 5 and an acceptance rate of 94.4%.

The findings supported the technical and operational feasibility of the Drop Off model, demonstrating improvements in logistics performance, operational flexibility, order traceability, and user experience. The integration of Seller Center, Fulfillment Order, store systems, and Business Intelligence tools strengthened process monitoring and data-driven decision-making.

This professional experience enabled the application of Systems Engineering knowledge in process management, AS-IS and TO-BE modeling, technology integration, data analysis, and continuous improvement. Standardization through operational procedures, defined responsibilities, and performance indicators established the conditions for long-term sustainability and progressive deployment.

Keywords: digital marketplace, e-commerce logistics, Drop Off model, information systems, key performance indicators (KPIs), data analysis, continuous improvement, customer experience, digital transformation.

Introducción

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional, titulado “Implementación de la modalidad Drop Off y su impacto en la optimización de los tiempos de entrega en el marketplace de FALABELLA.COM S.A.C.”, describe la experiencia profesional desarrollada en el cargo de Head of Operations – Seller Experience, orientada al diseño, implementación y evaluación de una solución logística para mejorar la incorporación, despacho y entrega de pedidos gestionados por sellers del marketplace.

En el modelo tradicional, la incorporación de los pedidos dependía del recojo programado en las instalaciones del seller, lo que generaba dependencia de las rutas del operador logístico y limitaba la flexibilidad operativa. Ante esta situación, se implementó la modalidad Drop Off, mediante la cual los sellers entregan directamente sus pedidos en tiendas Falabella habilitadas, reduciendo la dependencia del recojo programado y facilitando la incorporación de los pedidos a la red logística.

La implementación se desarrolló mediante el ciclo de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), que permitió diagnosticar la situación inicial, diseñar el modelo TO-BE, ejecutar un piloto, monitorear los resultados y establecer acciones de estandarización y despliegue progresivo.

Para evaluar el desempeño se utilizaron los indicadores OTS, OTD, PLT 24H, PLT 48H y tasa de cancelación atribuible al seller. Los resultados mostraron mejoras en los cinco indicadores: el PLT 24H aumentó de 4,4 % a 19,2 %, el PLT 48H de 30,3 % a 53,7 %, el OTS de 93,2 % a 96,8 %, el OTD de 91,5 % a 93,7 % y la tasa de cancelación disminuyó de 1,12 % a 0,72 %. Cuatro de los cinco indicadores alcanzaron las metas establecidas, mientras que el PLT 24H presentó una brecha de 0,8 puntos porcentuales respecto de su meta.

Complementariamente, se aplicó una encuesta estructurada a 30 participantes, cuyos resultados permitieron evaluar la percepción sobre la operación logística, tecnología, beneficios y satisfacción, complementando la evidencia obtenida mediante los KPIs.

La implementación requirió la articulación de Seller Center, Fulfillment Order, sistemas operativos de las tiendas, plataformas de seguimiento y herramientas de Business Intelligence, fortaleciendo la trazabilidad y el seguimiento de la operación. Finalmente, la fase Actuar permitió estandarizar el proceso y establecer una estrategia de despliegue progresivo mediante las etapas de piloto, validación, escalamiento y consolidación.

El informe se estructura en cuatro capítulos: Desarrollo; Conclusiones y recomendaciones; Referencias bibliográficas; y Anexos, que reúnen respectivamente el desarrollo de la experiencia profesional, los resultados y recomendaciones, las fuentes utilizadas y la documentación complementaria.

Capítulo 1: Desarrollo

1.1. Datos de la organización

1.1.1 Antecedentes de la empresa

Falabella constituye una de las principales cadenas de retail de la región y desarrolla un ecosistema físico-digital con presencia en Latinoamérica (Grupo Falabella, s. f.). Sus orígenes se remontan a 1889, cuando el inmigrante italiano Salvatore Falabella fundó una sastrería en la ciudad de Santiago de Chile. Este pequeño negocio familiar constituyó el punto de partida de una organización que, con el transcurso de los años, evolucionó desde un modelo artesanal de confección hasta consolidarse como una empresa líder en el comercio minorista. En este contexto, el sector retail, entendido como comercio minorista, comprende las actividades comerciales orientadas a atender las necesidades de los consumidores y se encuentra influenciado por factores económicos, tecnológicos y sociales que condicionan su evolución y competitividad (Palomares Borja, 2017).

Durante el siglo XX, Falabella experimentó un proceso de crecimiento y transformación impulsado por la incorporación de nuevos integrantes a su gestión, entre ellos Alberto Solari en 1937. Posteriormente, la empresa amplió su oferta hacia productos de vestuario y artículos para el hogar, proceso que culminó en 1958 con la consolidación del formato de tienda por departamentos en Chile (S.A.C.I. Falabella, 2015).

A partir de la década de 1960, Falabella inició su expansión fuera de Santiago, inaugurando en 1962 su primera tienda en regiones, ubicada en Concepción. Posteriormente, en 1980, lanzó la tarjeta de crédito CMR, ampliando su propuesta de servicios financieros y fortaleciendo su relación con los clientes (Grupo Falabella, 2026). Durante la década de 1990, la empresa inició su proceso de internacionalización, expandiendo sus operaciones hacia

diversos países de América Latina. En el Perú, su ingreso se produjo mediante la adquisición de cadenas locales, dando origen a Saga Falabella y consolidando su presencia en el mercado peruano.

En los años siguientes, Falabella continuó diversificando sus operaciones mediante la incorporación de nuevas unidades de negocio, entre las que destacan Tottus, en el sector supermercadista; Sodimac, en el sector de mejoramiento del hogar; Mallplaza, en el desarrollo y operación de centros comerciales; y Banco Falabella, en el ámbito de los servicios financieros. Esta estrategia favoreció la conformación de un ecosistema empresarial con presencia en múltiples sectores económicos, articulando distintas unidades de negocio y ampliando la capacidad de la organización para ofrecer productos y servicios a sus clientes. En este contexto, el ecosistema empresarial puede entenderse como un modelo en el que las organizaciones dejan de operar de manera aislada y pasan a integrarse con otros actores para articular productos, servicios y capacidades orientados a generar soluciones de mayor valor para los clientes (Vergara Correa, 2024).

Como parte de su proceso de evolución, la organización impulsó una estrategia de transformación digital orientada a fortalecer la integración de sus canales físicos y digitales. En este proceso, consolidó su plataforma de comercio electrónico y su modelo de marketplace, incorporando capacidades tecnológicas, analíticas y logísticas que contribuyeron al fortalecimiento de su propuesta de valor omnicanal.

En este contexto, la transformación digital puede entenderse como el conjunto de cambios que las organizaciones realizan para incorporar tecnologías digitales y adaptar su gestión a un nuevo entorno tecnológico (Lacoste, 2023). A partir de esta transformación, el comercio electrónico constituye un canal comercial desarrollado en entornos digitales, cuya

evolución se encuentra vinculada con los avances tecnológicos (Martínez Valverde y Rojas Ruiz, 2025). Asimismo, el marketplace puede entenderse como un modelo de negocio digital que facilita la interacción comercial entre compradores y vendedores mediante una plataforma en línea, permitiendo concentrar diversas ofertas de productos o servicios en un mismo entorno digital (Liberos, García del Poyo y Somalo, 2010).

Actualmente, Falabella se posiciona como un ecosistema regional que integra negocios de retail, servicios financieros y plataformas digitales, ofreciendo una experiencia de compra centrada en el cliente y respaldada por procesos orientados a la innovación, la eficiencia operativa y la sostenibilidad.

El crecimiento sostenido de la organización, junto con su compromiso con la innovación, la sostenibilidad y las buenas prácticas corporativas, ha sido reconocido por diversas instituciones nacionales e internacionales. Estos reconocimientos reflejan el desempeño de la empresa en ámbitos como la gestión ambiental, la responsabilidad social, la diversidad e inclusión, el gobierno corporativo y la creación de valor sostenible.

1.1.2 Datos generales de la organización

- Número de RUC: 20547836473
- Tipo contribuyente: Sociedad Anónima Cerrada
- Nombre comercial: FALABELLA.COM S.A.C.
- Fecha de inscripción: 03/05/2012
- Fecha de inicio de actividades: 03/05/2012
- Estado del contribuyente: Activo
- Condición del contribuyente: Habido
- Domicilio fiscal: Av. Paseo de la República N° 3220 San Isidro, Lima, Perú

- Sistema emisión de comprobante: Manual/Computarizado
- Actividad comercio exterior: Importador/Exportador
- Sistema contabilidad: Manual/Computarizado
- Actividad(es) económica(s):
  - Principal - 4610 - Venta al por mayor a cambio de una retribución o por contrata
  - Secundaria 1 - 5320 - Actividades de mensajería

1.1.3 Organigrama general

El organigrama se presenta en la figura 1.

1.1.4 Misión, visión y valores

La misión de FALABELLA.COM se orienta a liderar el sector retail en América Latina mediante la entrega de una experiencia de compra integral basada en un modelo omnicanal. En este contexto, el modelo omnicanal puede entenderse como un enfoque de gestión que integra los canales físicos y digitales con el propósito de ofrecer una experiencia de compra coherente y generar valor mediante la adecuada gestión de ambos canales (Trespalacios Gutiérrez, Vázquez Casielles, Estrada Alonso, & González Mieres, 2019).

Por su parte, la visión de la compañía busca posicionarla como el ecosistema físico-digital líder en la región, centrado en el cliente y orientado a generar valor sostenible. Asimismo, sus valores corporativos, entre ellos la orientación al cliente, el trabajo en equipo, la innovación, el compromiso y la integridad, guían el comportamiento organizacional y contribuyen al logro de sus objetivos estratégicos.

Figura 1

Organigrama de FALABELLA.COM



1.1.5 Tamaño de la empresa

FALABELLA.COM forma parte del Grupo Falabella y se desarrolla dentro del sector retail, caracterizado por su amplia presencia regional y la participación de diversas unidades de negocio.

Al 31 de diciembre de 2024, el Grupo Falabella registró una dotación de 91.602 personas y operaciones en nueve países, lo que evidencia su escala operativa y alcance regional (Grupo Falabella, 2025).

Asimismo, la compañía mantiene operaciones en diversos países y múltiples unidades de negocio, lo que refuerza su estructura organizacional como un ecosistema empresarial de amplia escala e integración.

1.1.6 Giro de negocio

FALABELLA.COM S.A.C. es una empresa dedicada al comercio electrónico (eCommerce) y a la gestión de marketplace digital en el sector retail, orientada a la comercialización de productos mediante plataformas virtuales, integrando procesos tecnológicos, logísticos y operativos para la atención de clientes y sellers a nivel nacional.

1.1.7 Principales productos, servicios y actividades económicas

Falabella Perú es una empresa orientada principalmente al comercio electrónico y retail, operando bajo el modelo de marketplace digital. Sus principales servicios son los siguientes:

- Venta de productos por departamento. Comercializa productos en múltiples categorías como: tecnología, electrodomésticos, moda y calzado, hogar y decoración, muebles, deportes, belleza, juguetería y supermercado

- Marketplace digital. Permite que empresas y vendedores externos publiquen y comercialicen sus productos dentro de una plataforma en línea. En este sentido, el marketplace digital puede entenderse como un entorno de comercio electrónico que facilita la interacción entre diferentes participantes del mercado, principalmente vendedores y compradores, mediante canales digitales que permiten desarrollar actividades comerciales en línea (Observatorio eCommerce y Transformación Digital, 2017).
- Servicios logísticos y despacho. Comprenden las actividades de distribución y entrega de pedidos, incluyendo el delivery, retiro en tienda y gestión de la última milla (Miquel Peris, Parra Guerrero, Lhermie, & Miquel Romero, 2008). En este marco, la modalidad Drop Off se define operacionalmente como el modelo mediante el cual el seller entrega sus pedidos en un punto establecido por el marketplace, desde donde son integrados al proceso logístico para su consolidación y despacho al cliente final. En Falabella.com, esta modalidad permite incorporar la entrega realizada por el seller al flujo logístico establecido para la distribución de los pedidos.
- Comercio electrónico (e-commerce). Opera mediante plataforma digital para ventas online en Perú y otros países de Latinoamérica.
- Servicios financieros. A través de: Tarjeta CMR, créditos de consumo, financiamiento de compras, seguros y productos bancarios mediante Banco Falabella.
- Gestión de pagos digitales. Procesamiento de pagos electrónicos, cuotas y financiamiento online.

- Atención al cliente digital. Soporte mediante: Call center, chat online, plataforma web y gestión postventa.
- Servicios de promociones y campañas comerciales. Desarrollo de campañas digitales, descuentos, eventos online y programas de fidelización.
- Integración omnicanal. Integra canales físicos y digitales para mejorar la experiencia de compra del cliente.
- Gestión de devoluciones y cambios. Administración de garantías, devoluciones y cambios de productos comprados online.

El giro principal de FALABELLA.COM S.A.C. corresponde al: comercio electrónico, retail y marketplace digital de productos de consumo masivo y servicios complementarios financieros y logísticos.

1.1.8 Reconocimientos y certificaciones

Entre los principales reconocimientos y certificaciones obtenidos por Falabella destacan los siguientes:

- Dow Jones Sustainability Index (DJSI) (2024): inclusión entre las compañías más sostenibles a nivel global dentro del sector retail.
- Ranking Merco Responsabilidad ESG (2025): reconocimiento por su desempeño en sostenibilidad, ética empresarial y reputación corporativa.
- Ranking Alas 20 (2024): posicionamiento entre las organizaciones líderes en sostenibilidad y gobierno corporativo en América Latina.
- Certificación LEED (vigente): otorgada a proyectos como Puruchuco, Cusco y Comas por el cumplimiento de estándares internacionales de construcción sostenible.

- Programa HuellaChile (2024–2025): reconocimiento por la gestión y reducción de emisiones de carbono.
- Huella de Carbono Perú (2024): certificación vinculada a la medición y control de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Certificación Aequales (2024): reconocimiento por la implementación de buenas prácticas en equidad de género.
- Reconocimiento "Empresa Destacada – La Voz del Mercado" (2024): distinción por buenas prácticas de gobierno corporativo.
- Empresas Integradoras – Ministerio de Trabajo (2024): reconocimiento por promover la inclusión laboral.
- Red Pride Connection Perú (2024–2025): reconocimiento por impulsar la diversidad e inclusión dentro del entorno organizacional.

1.1.9 Clientes

Al cierre de 2024, Falabella continuó fortaleciendo su ecosistema físico-digital y sus capacidades de comercio electrónico y marketplace, como parte de su estrategia de transformación y consolidación de sus canales digitales (Grupo Falabella, 2025). Sin embargo, la experiencia del cliente se vio tensionada por quiebres en entrega y postventa, lo que impactó indicadores de satisfacción y retención.

El canal online de Grupo Falabella registró un crecimiento anual de 17% en el GMV durante 2025, impulsado por el desempeño de los sellers y las capacidades omnicanales de la compañía (Grupo Falabella, 2026).

Adicionalmente, cerca del 60 % de los despachos se realizaron en menos de 48 horas en Chile, Perú y Colombia, reflejando avances en la velocidad y eficiencia de la entrega de

última milla. Asimismo, la compañía reportó un nivel de servicio superior al 93 %, evidenciando una orientación hacia la mejora de la experiencia del cliente (Grupo Falabella, 2026). El ciclo de vida del cliente en FALABELLA.COM

El ciclo de vida del cliente en FALABELLA.COM describe las distintas etapas por las que atraviesa un usuario desde el primer contacto con la plataforma digital hasta la consolidación de una relación recurrente con la marca. A lo largo de este proceso, el cliente puede experimentar diferentes momentos de interacción, así como también situaciones de insatisfacción, desinterés temporal o abandono, especialmente en función de su experiencia de compra, entrega y postventa. Este ciclo no se desarrolla de manera lineal, sino que es dinámico y circular, ya que los clientes pueden avanzar, retroceder o reiniciar alguna de sus etapas dependiendo del valor percibido y de la calidad de cada interacción con el ecosistema omnicanal de FALABELLA.COM.

En la Figura 2 se muestra el ciclo de vida del cliente de FALABELLA.COM.

A continuación, se describe el ciclo de vida del cliente:

Atracción. Es la etapa en la que FALABELLA.COM logra captar la atención de potenciales clientes a través de publicidad digital, campañas comerciales, posicionamiento en buscadores y el respaldo de su marca omnicanal. El objetivo es generar tráfico calificado hacia la plataforma y dar a conocer su propuesta de valor.

Consideración. En esta fase, el cliente evalúa distintas alternativas dentro de la plataforma. Compara productos, precios, sellers, tiempos de entrega y revisa opiniones de otros compradores. La claridad de la información y la confianza en la plataforma son claves para avanzar hacia la compra.

Compra. Corresponde al momento en el que el cliente decide adquirir un producto y completa el proceso de pago. Incluye el checkout, la selección de medio de pago y la confirmación del pedido, siendo fundamental una experiencia simple, segura y sin fricciones.

Entrega. En esta etapa FALABELLA.COM cumple la promesa realizada al cliente, ya sea mediante despacho a domicilio o retiro en tienda. La eficiencia logística, la comunicación del estado del pedido y el cumplimiento de los plazos impactan directamente en la percepción de la experiencia.

Postventa. Se activa cuando el cliente requiere soporte posterior a la compra, como devoluciones, cambios, reclamos o consultas. Una postventa eficiente permite resolver incidencias, reducir insatisfacción y evitar detractores, especialmente en un modelo marketplace.

Fidelización. Esta fase busca fortalecer la relación con el cliente mediante una experiencia positiva y consistente. Se apoya en beneficios, comunicación personalizada y mediciones de satisfacción como Net Promoter Score (NPS) y Customer Satisfaction Score (CSAT), con el objetivo de fomentar la confianza y preferencia por la marca.

Recompra y Advocacy. Es la etapa final del ciclo, donde un cliente satisfecho vuelve a comprar y recomienda FALABELLA.COM a otros consumidores. Aquí se consolida el valor del cliente en el largo plazo, reflejado en recurrencia, lealtad y reputación de la marca.

Figura 2

El ciclo de vida del cliente en FALABELLA.COM



1.1.10 Procesos de negocio

FALABELLA.COM orienta su modelo de negocio hacia un ecosistema omnicanal que integra las unidades de retail, servicios financieros y capacidades digitales, con el propósito de ofrecer una experiencia de compra consistente, eficiente y centrada en las necesidades del consumidor peruano. Para ello, la organización se apoya en procesos transversales soportados por tecnología, analítica de datos y mecanismos de control que contribuyen a mantener la competitividad, la eficiencia operativa y altos niveles de satisfacción del cliente.

La propuesta de valor de FALABELLA.COM se sustenta en garantizar la disponibilidad de productos, la integración de los canales físicos y digitales, el cumplimiento de los tiempos de entrega y una adecuada gestión de postventa. En este contexto, los procesos de negocio más relevantes se encuentran vinculados con la planificación estratégica, la gestión de la cadena de suministro, las operaciones de venta omnicanal, el Fulfillment order, la distribución y la gestión de la experiencia del cliente. La Figura 3 presenta el Mapa de Procesos del Ecosistema FALABELLA.COM, el cual muestra la estructura general de los principales procesos que integran el ecosistema empresarial para generar valor al cliente omnicanal.

El mapa organiza dichos procesos en procesos estratégicos, procesos clave (Core del Negocio), procesos de soporte y resultados del ecosistema, evidenciando la interacción entre las diferentes unidades de negocio y los procesos corporativos que sustentan la operación integral de la organización.

Figura 3

Mapa de procesos de FALABELLA.COM



Nota: *Se destacan los principales procesos que intervienen en la generación de valor para el cliente final y en la toma de decisiones estratégicas del negocio.*

En la parte superior se ubica el Cliente Omnicanal, quien constituye el centro del modelo de gestión. El cliente interactúa con el ecosistema Falabella a través de Tiendas, Web, App, Marketplace, Call Center y Redes Sociales, canales que conforman la estrategia omnicanal de la organización y permiten ofrecer una experiencia integrada durante todo el proceso de compra.

El primer nivel corresponde a los procesos estratégicos, responsables de orientar el desarrollo y crecimiento del negocio. Este nivel comprende la gestión estratégica corporativa, orientada a definir la visión, los objetivos y el crecimiento empresarial; la gestión comercial y expansión, enfocada en el desarrollo del portafolio, formatos y nuevos negocios; la gestión de experiencia cliente omnicanal, relacionada con el conocimiento, segmentación y experiencia integrada del cliente; la gestión de innovación, data y tecnología, orientada a la analítica, CRM, inteligencia artificial y transformación digital; y el gobierno corporativo y compliance, encargado de la ética, la gestión de riesgos, la auditoría y el cumplimiento normativo. En conjunto, estos procesos establecen las directrices que orientan el funcionamiento del ecosistema FALABELLA.COM.

El segundo nivel está conformado por los procesos clave (core del negocio), donde se desarrollan las actividades principales que generan valor para el cliente. Estos procesos se organizan en tres dominios:

a. Retail (venta y operación comercial). Comprende la venta en tiendas físicas, la venta mediante eCommerce y Marketplace, la gestión de sellers, la gestión del catálogo y pricing, la gestión logística y Fulfillment order, la gestión postventa y devoluciones, la atención al cliente y las modalidades de entrega Click & Collect / Drop Off. Asimismo, este dominio integra las

principales empresas relacionadas del ecosistema comercial, entre ellas Saga Falabella, Tottus, Sodimac, Falabella Marketplace, Linio y Black.

b. Negocio Financiero (Servicios financieros y soluciones). Comprende la emisión y gestión de tarjetas CMR, los créditos y financiamiento, la gestión de cuentas y pagos, los seguros y asistencia financiera, así como el programa de fidelización Puntos CMR. Este dominio integra CMR Falabella, Banco Falabella y Seguros Falabella, fortaleciendo la propuesta de servicios financieros del ecosistema.

c. Digital e Inmobiliario (Plataformas, activos y tecnología). Comprende la gestión de centros comerciales, la gestión inmobiliaria, la billetera digital y medios de pago, la analítica, CRM e inteligencia artificial, el programa puntos CMR y Data & Tecnología. Asimismo, incorpora empresas relacionadas como Mallplaza, Inmobiliaria Falabella, Fpay y CMR Puntos, las cuales respaldan las capacidades tecnológicas y digitales del ecosistema.

La integración de estos tres dominios permite articular las operaciones comerciales, financieras y tecnológicas, favoreciendo una propuesta de valor integral para el cliente y fortaleciendo el funcionamiento coordinado del ecosistema empresarial.

El tercer nivel corresponde a los procesos de soporte, los cuales proporcionan los recursos necesarios para el funcionamiento de los procesos estratégicos y de los procesos clave del negocio. Este nivel está conformado por Supply Chain, que comprende compras, abastecimiento, transporte y distribución, almacenamiento y gestión de inventarios; gestión de personas (RR.HH.), encargada del reclutamiento y selección, capacitación y desarrollo, cultura y clima organizacional, compensaciones y beneficios, y relaciones laborales; finanzas corporativas, responsable de la tesorería, planeamiento financiero, control de gestión, contabilidad y reporting, así como facturación y cobranzas; y legal y compliance, encargado

de la gestión regulatoria, auditoría interna, gestión de riesgos, ética y cumplimiento, y protección de datos. Estos procesos brindan soporte transversal para asegurar la continuidad y el adecuado funcionamiento de toda la organización.

Finalmente, el mapa presenta los resultados del ecosistema, representados por la satisfacción y lealtad del cliente, el crecimiento rentable y sostenible, la innovación y eficiencia operativa, así como la confianza, reputación y cumplimiento. Estos resultados reflejan el propósito del ecosistema Falabella de generar valor mediante la integración de sus procesos y la coordinación de sus diferentes unidades de negocio.

En el contexto del presente Trabajo de Suficiencia Profesional, la modalidad Drop Off se ubica dentro del dominio A. Retail (Venta y operación comercial), específicamente como una modalidad de entrega incorporada al proceso Click & Collect / Drop Off. Su implementación constituye una mejora desarrollada sobre uno de los procesos clave del negocio, orientada a optimizar el flujo operativo de recepción y despacho de pedidos del marketplace, fortaleciendo la eficiencia logística y contribuyendo a mejorar la experiencia del cliente dentro del ecosistema omnicanal de FALABELLA.COM.

Procesos operativos y enfoque en el canal web. Con el propósito de comprender la integración de los procesos que soportan la operación del comercio electrónico, la Figura 4 presenta el Mapa de Procesos – Macroprocesos Transversales del Ecosistema FALABELLA.COM, el cual muestra la secuencia e interrelación de los principales macroprocesos que conforman el ecosistema empresarial. El mapa organiza dichos macroprocesos bajo un enfoque de valor para el cliente, eficiencia operativa y crecimiento sostenible, evidenciando la integración de las diferentes unidades de negocio y de los procesos corporativos que respaldan el funcionamiento del negocio digital.

Figura 4

Mapa de procesos – Macroprocesos transversales del ecosistema FALABELLA.COM



El mapa estructura la operación en cinco bloques funcionales: planificación, supply chain, operaciones, cliente y procesos habilitadores transversales, los cuales se encuentran articulados mediante un enfoque de mejora continua, permitiendo la coordinación de las actividades comerciales, logísticas, financieras y tecnológicas que sustentan el ecosistema FALABELLA.COM.

El primer bloque corresponde a los macroprocesos de planificación, conformado por planificación estratégica, planificación de demanda y gestión de categorías. Estos macroprocesos comprenden la definición de objetivos, presupuestos anuales, pronósticos de demanda, planificación del surtido, precios y promociones, así como la gestión de compras, negociación y marcas propias, proporcionando las directrices que orientan la planificación comercial y operativa del negocio.

El segundo bloque corresponde a supply chain, integrado por los macroprocesos de compras y proveedores, logística y centros de distribución y gestión de inventario. En este bloque se desarrollan las actividades relacionadas con el abastecimiento local e importado, la selección y evaluación de proveedores, la recepción, almacenamiento, transporte y distribución de productos, así como la administración del inventario mediante sistemas WMS, el control de existencias y la reposición automática. Estos macroprocesos aseguran la disponibilidad de productos y el abastecimiento oportuno de la operación.

El tercer bloque está conformado por los macroprocesos de operaciones, integrado por operación tienda física, canal e-commerce y Fulfillment order y entrega. La operación tienda física comprende las actividades de ventas, caja y visual merchandising; el canal e-commerce integra los canales Web, App, Marketplace y la experiencia digital; mientras que Fulfillment order y entrega comprende las modalidades Click & Collect, despacho, última milla y

devoluciones. En conjunto, estos macroprocesos articulan las operaciones físicas y digitales necesarias para la atención de los pedidos y la distribución de los productos al cliente.

El cuarto bloque corresponde a los macroprocesos orientados al cliente, conformado por experiencia del cliente, gestión financiera y fidelización y lealtad. Estos macroprocesos comprenden la atención al cliente, el servicio postventa, la administración de tarjetas CMR, créditos, pagos y cobranzas, así como los programas de puntos CMR, campañas comerciales, beneficios y acciones de retención, fortaleciendo la relación de la organización con sus clientes.

Como base del mapa se encuentran los procesos habilitadores transversales, integrados por TI y Datos, RR.HH., legal, finanzas, sostenibilidad y comunicaciones. Estos procesos proporcionan el soporte tecnológico, organizacional, financiero, legal y de gestión necesario para garantizar la continuidad operativa, facilitar la toma de decisiones y asegurar el adecuado funcionamiento de todos los macroprocesos del ecosistema.

Asimismo, la figura evidencia la integración de las principales unidades de negocio que conforman el ecosistema FALABELLA.COM, entre ellas Saga Falabella, Tottus, Sodimac, Falabella Marketplace, Linio, CMR Falabella, Banco Falabella, Seguros Falabella, Mallplaza, Inmobiliaria Falabella y Fpay, las cuales participan de manera articulada en la ejecución de los macroprocesos transversales y en la generación de valor para el cliente.

Finalmente, el mapa destaca que todos los macroprocesos se desarrollan bajo un enfoque de mejora continua, orientado a fortalecer el valor para el cliente, incrementar la eficiencia operativa y contribuir al crecimiento sostenible del ecosistema empresarial.

En el contexto del presente Trabajo de Suficiencia Profesional, la implementación de la modalidad Drop Off se relaciona principalmente con el macroproceso Fulfillment y entrega,

perteneciente al bloque de operaciones, debido a que incorpora una modalidad de recepción y despacho de pedidos provenientes de los sellers del marketplace. Su implementación requirió la articulación con los macroprocesos canal e-commerce, experiencia del cliente y TI y datos, permitiendo optimizar la incorporación de los pedidos a la red logística, fortalecer el cumplimiento de los niveles de servicio y contribuir a una mejor experiencia omnicanal para el cliente, en concordancia con la estructura de macroprocesos presentada en la Figura 4.

Procesos operativos y enfoque en el canal web. La operación del canal web de FALABELLA.COM constituye un proceso transversal que integra actividades comerciales, logísticas, tecnológicas y de atención al cliente para gestionar de manera coordinada el ciclo completo de una compra digital. En este entorno convergen los macroprocesos de planificación, supply chain, operaciones, cliente y procesos habilitadores, los cuales interactúan permanentemente para garantizar la disponibilidad de productos, el procesamiento oportuno de los pedidos, la ejecución de la distribución física y el cumplimiento de la promesa de entrega al cliente.

Con el propósito de representar esta integración, la Figura 5 presenta el Mapa de Procesos - Macroprocesos Transversales: Flujo de compra 1P (venta directa) y 3P (marketplace con seller). El diagrama describe el proceso de compra de punta a punta (end-to-end), diferenciando claramente las responsabilidades asumidas por FALABELLA.COM y aquellas ejecutadas por los sellers externos. Asimismo, evidencia que ambos modelos operan sobre una estructura común de procesos corporativos soportada por sistemas de información, infraestructura logística y mecanismos de control que permiten coordinar las operaciones comerciales y garantizar una experiencia de compra homogénea para el cliente.

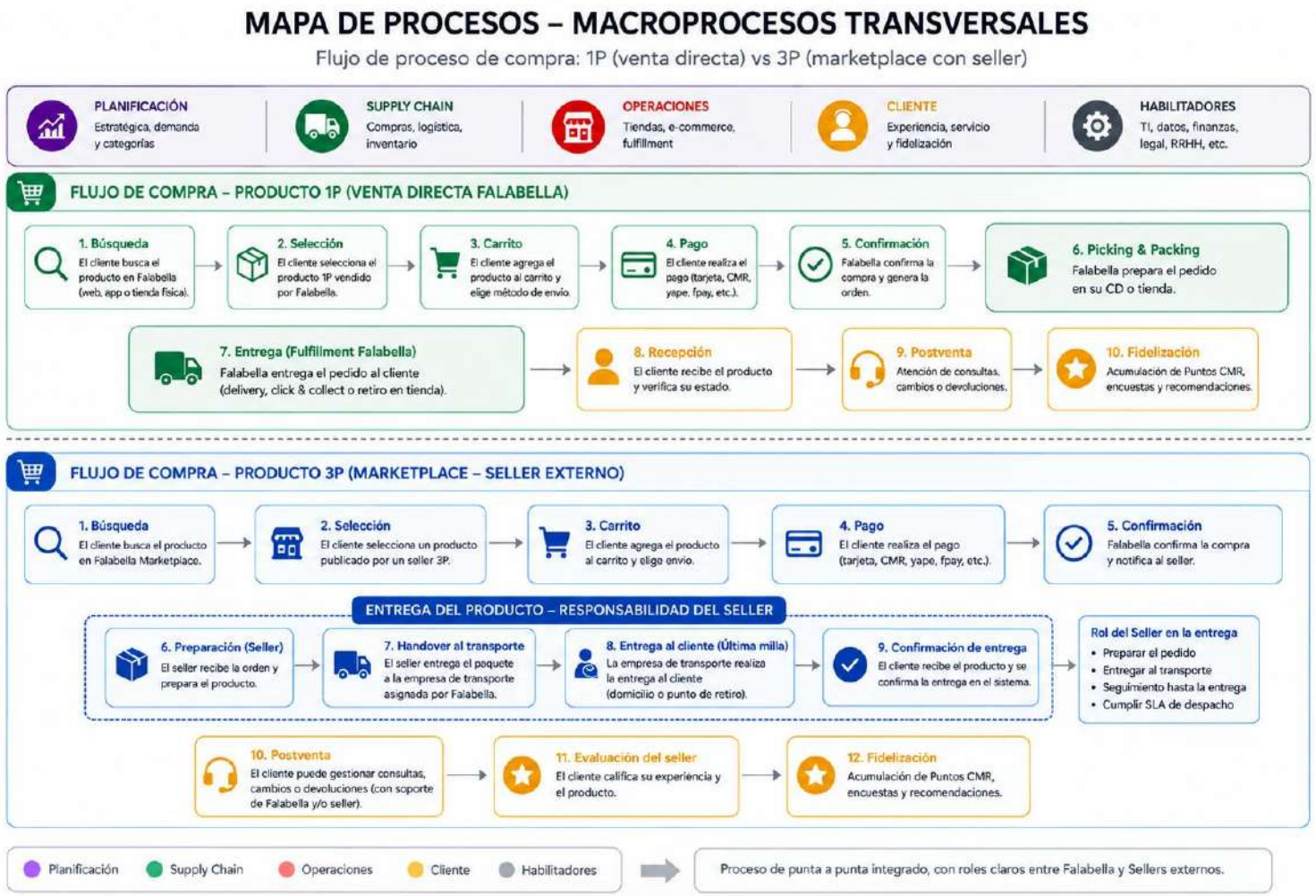
La coexistencia de ambos modelos responde a la estrategia de negocio del ecosistema FALABELLA.COM. Mientras el modelo 1P (First Party) comprende la comercialización de productos cuyo inventario, preparación y distribución son gestionados directamente por Falabella, el modelo 3P (Third Party) incorpora productos comercializados por sellers externos mediante el marketplace. Esta estrategia permite ampliar significativamente el surtido de productos disponible para los clientes, incrementar la capacidad comercial del marketplace y optimizar el uso de la infraestructura logística existente, manteniendo estándares homogéneos de servicio y experiencia de compra. En la Figura 5 se muestra el Flujo de compra web – Producto 1P (venta directa) y Producto 3P (marketplace con seller externo). Como se observa en la Figura 5, el Flujo de compra del producto 1P (Venta Directa Falabella). , el flujo 1P corresponde a la venta directa de productos comercializados por FALABELLA.COM, donde la empresa mantiene el control integral de la operación comercial y logística. El proceso se inicia con la búsqueda del producto por parte del cliente a través de la Web, App o tienda física, continúa con la selección del producto vendido por Falabella, la incorporación al carrito de compra, la realización del pago mediante los medios electrónicos habilitados y la confirmación de la orden de compra.

Una vez validada la transacción, Falabella ejecuta internamente las actividades de Picking & Packing, preparando el pedido en sus centros de distribución o tiendas. Posteriormente, se desarrolla la etapa de Entrega (Fulfillment Falabella), la cual comprende las modalidades de delivery, Click & Collect o retiro en tienda, hasta que el cliente recibe el producto.

El proceso culmina con las actividades de recepción, postventa y fidelización, donde se gestionan consultas, cambios, devoluciones, acumulación de Puntos CMR, encuestas de satisfacción y programas de relacionamiento con el cliente.

Figura 5

Flujo de compra web – Producto 1P (venta directa) y Producto 3P (marketplace con seller externo)



Nota: *Se muestra el flujo de compra de extremo a extremo, diferenciando las responsabilidades operativas de Falabella y de los sellers externos dentro del modelo marketplace.*

Este modelo se caracteriza por otorgar a FALABELLA.COM el control operativo de toda la cadena logística, facilitando la trazabilidad de los pedidos, la estandarización de los procesos y el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.

Flujo de compra del producto 3P (Marketplace con Seller Externo). El flujo 3P representa la operación del Marketplace, donde FALABELLA.COM actúa como plataforma tecnológica y comercial que integra clientes, sellers, operadores logísticos y sistemas de información para gestionar de manera coordinada el proceso de compra.

El flujo inicia con la búsqueda del producto dentro del Marketplace, continúa con la selección del artículo publicado por un seller, la incorporación al carrito de compra, la realización del pago y la confirmación de la orden por parte de FALABELLA.COM, quien posteriormente comunica la compra al seller correspondiente.

A diferencia del modelo 1P, la Figura 5 evidencia que la siguiente etapa corresponde a la Entrega del Producto – Responsabilidad del Seller, donde el vendedor externo asume directamente las actividades de:

- Preparación del pedido (preparación seller). Entrega del paquete al operador logístico asignado (handover al transportista).
- Seguimiento del despacho hasta la entrega al cliente (última milla).
- Confirmación de entrega, cuando el cliente recibe el pedido y valida la recepción en el sistema.

Asimismo, el gráfico incorpora un bloque específico denominado Rol del Seller en la entrega, donde se establece que el seller es responsable de preparar el pedido, entregarlo al transportista, realizar el seguimiento hasta la entrega y cumplir los acuerdos de nivel de servicio (Service Level Agreement, SLA) definidos por FALABELLA.COM. Estas

responsabilidades son monitoreadas continuamente mediante indicadores operativos que permiten evaluar el desempeño del marketplace y garantizar una experiencia consistente para el cliente final.

Después de la entrega, el flujo continúa con las actividades de postventa, desarrolladas conjuntamente entre Falabella y el seller, la evaluación del seller, donde el cliente califica la experiencia de compra y el producto recibido y finalmente la Fidelización, mediante la acumulación de Puntos CMR, campañas comerciales y programas de retención.

Comparación técnica entre los modelos 1P y 3P. La Figura 5 evidencia que ambos modelos comparten las etapas iniciales del proceso comercial, correspondientes a búsqueda, selección, carrito de compra, pago y confirmación, así como las actividades finales relacionadas con la postventa y la fidelización. Sin embargo, presentan diferencias significativas en la distribución de responsabilidades operativas.

En el modelo 1P, Falabella administra directamente el inventario, ejecuta las actividades de Picking & Packing, controla el proceso de Fulfillment y mantiene la responsabilidad integral sobre la distribución física del pedido. En contraste, el modelo 3P transfiere al seller la responsabilidad sobre la preparación del pedido y su incorporación a la red logística mediante el proceso de Handover, mientras que FALABELLA.COM coordina la plataforma tecnológica, supervisa el cumplimiento de los SLA, monitorea los indicadores operativos y asegura la calidad de la experiencia del cliente.

Esta arquitectura permite ampliar significativamente el catálogo de productos disponible en el marketplace sin incrementar proporcionalmente la infraestructura logística propia, favoreciendo la escalabilidad del negocio y la generación de valor para clientes y sellers.

Respecto al soporte tecnológico y monitoreo operativo, el funcionamiento de ambos modelos se sustenta en la integración de diversos sistemas de información corporativos, responsables de gestionar el ciclo completo del pedido. Entre ellos destacan la plataforma de Marketplace, Fulfillment Order para la administración de órdenes de compra, los sistemas de procesamiento de pagos electrónicos, los sistemas de gestión de inventarios (WMS), los sistemas de gestión del transporte (TMS), las plataformas de CRM, las herramientas de analítica de datos y las integraciones mediante servicios y APIs que permiten el intercambio continuo de información entre Falabella, los sellers y los operadores logísticos.

La integración de estos sistemas proporciona visibilidad sobre el estado de cada pedido, facilita la trazabilidad de las operaciones y soporta la toma de decisiones basada en datos, constituyendo uno de los principales aportes de la Ingeniería de Sistemas dentro del modelo operativo del marketplace.

De manera complementaria, el desempeño de ambos flujos es monitoreado mediante indicadores clave de desempeño (KPI), entre ellos On Time to Shipped (OTS), On Time Delivery (OTD), Production Lead Time (PLT) 24H, Production Lead Time (PLT) 48Hy la tasa de cancelaciones atribuibles al seller.

Estos indicadores permiten evaluar la eficiencia operativa, identificar oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de la promesa de entrega al cliente.

Relación con la implementación de la modalidad Drop Off. En el contexto del presente Trabajo de Suficiencia Profesional, la modalidad Drop Off se incorpora específicamente dentro del flujo 3P, modificando la etapa correspondiente a la entrega del producto - responsabilidad del Seller.

En el modelo operativo tradicional, el operador logístico debía desplazarse hasta las instalaciones del seller para realizar el recojo programado de los pedidos, situación que incrementaba los tiempos de incorporación a la red logística y afectaba el cumplimiento de la promesa de entrega.

Con la implementación de Drop Off, el seller entrega directamente los paquetes en un punto de recepción autorizado por FALABELLA.COM, sustituyendo el esquema tradicional de recojo por un proceso de entrega directa (handover) que permite incorporar los pedidos de forma más rápida al flujo logístico. Esta modificación optimiza la transición entre la preparación del seller y el handover al transportista, reduciendo tiempos operativos sin alterar la secuencia general del proceso representado en la Figura 5.

Como consecuencia, mejoraron indicadores como OTS, OTD, Production Lead Time (PLT) 24H, Production Lead Time (PLT) 48H y disminuyó la tasa de cancelaciones atribuibles al seller, contribuyendo al incremento de la eficiencia operativa y al fortalecimiento de la experiencia omnicanal del cliente.

Los resultados obtenidos evidencian cómo la aplicación de principios de Ingeniería de Sistemas, sustentados en la integración de procesos, sistemas de información, análisis de datos y mejora continua, permitió optimizar un proceso crítico del marketplace sin modificar la experiencia de compra del cliente, sino fortaleciendo la coordinación entre todos los actores que participan en la cadena de valor del ecosistema FALABELLA.COM.

1.1.11 Iniciativas estratégicas

FALABELLA.COM ha desarrollado diversas iniciativas orientadas a fortalecer sus capacidades digitales, comerciales, logísticas y omnicanales, en respuesta a la evolución del entorno competitivo y de las necesidades de los consumidores (Grupo Falabella, 2026).

- Transformación digital y omnicanalidad: Falabella ha fortalecido su plataforma de comercio electrónico mediante la integración de sus canales físicos y digitales, buscando ofrecer una experiencia de compra integrada (Grupo Falabella, 2026).
- Fortalecimiento del modelo marketplace: La empresa ha desarrollado capacidades para ampliar y gestionar su red de sellers mediante herramientas tecnológicas y servicios asociados al marketplace (Grupo Falabella, 2025).
- Optimización logística y cadena de suministro: Se han fortalecido las capacidades de distribución, última milla y alternativas de entrega, con el propósito de mejorar el nivel de servicio y la eficiencia de la operación (Grupo Falabella, 2026).
- Experiencia del cliente: La compañía ha desarrollado iniciativas orientadas al fortalecimiento de la experiencia de compra mediante la integración de sus capacidades físicas y digitales (Grupo Falabella, 2026).
- Sostenibilidad (ESG): Grupo Falabella desarrolla iniciativas relacionadas con acción climática, circularidad, inclusión, impacto social y gobierno corporativo como parte de su estrategia de sostenibilidad (Grupo Falabella, 2026).
- Innovación tecnológica y uso de datos: La compañía ha fortalecido sus capacidades tecnológicas, incluyendo el uso de inteligencia artificial, para apoyar sus procesos y mejorar la experiencia del cliente (Grupo Falabella, 2026).
- Desarrollo del talento y cultura organizacional: Falabella promueve iniciativas orientadas al desarrollo de sus colaboradores, la formación, la diversidad y la inclusión (Grupo Falabella, 2026).

1.2. Funciones del puesto de trabajo

1.2.1. Puesto desempeñado

El cargo de Head of Operations – Seller Experience es una posición de carácter estratégico responsable de gestionar, controlar y optimizar los procesos operativos asociados a los sellers dentro del ecosistema marketplace de FALABELLA.COM. Su finalidad es garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio, mejorar la eficiencia logística y promover iniciativas de mejora continúa orientadas a fortalecer la experiencia del seller y del cliente final mediante la toma de decisiones basada en datos y la coordinación de equipos multidisciplinarios.

Dentro de un marketplace o plataforma de comercio electrónico, esta posición tiene la responsabilidad de asegurar el desempeño eficiente de los procesos operativos asociados a los sellers, mediante el seguimiento de los niveles de servicio, la identificación de desviaciones y la implementación de acciones orientadas a la mejora continua. En este contexto, el cargo articula los requerimientos operativos de los sellers con las capacidades logísticas, tecnológicas y comerciales de la organización, contribuyendo a que la ejecución de los procesos sea eficiente, escalable y consistente con los objetivos del negocio y la experiencia esperada para el seller y el cliente final

El componente Head of Operations está orientado al liderazgo de las operaciones, comprendiendo la supervisión de procesos operativos, la gestión de indicadores de desempeño, la implementación de iniciativas de mejora continua, la coordinación de proyectos de optimización y el aseguramiento del cumplimiento de los objetivos operacionales establecidos por la organización. Por su parte, el componente seller experience se enfoca en la experiencia de los vendedores que participan en el marketplace, promoviendo

la simplificación de procesos, la reducción de dificultades operativas, la mejora de herramientas de gestión, el incremento de la eficiencia de despacho y el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos para los sellers.

En el marco del desarrollo del presente informe, desempeño el cargo de Head of Operations - Seller Experience en el canal eCommerce de FALABELLA.COM. Esta posición se ubica en un nivel estratégico dentro de la organización, ya que tiene responsabilidad directa sobre la eficiencia de los procesos operativos del marketplace y su impacto en la experiencia del seller y del cliente final.

El rol se enfoca en asegurar el correcto funcionamiento de los procesos logísticos y operativos asociados a la venta digital por sellers, mediante la gestión de indicadores de desempeño, el análisis de información y la implementación de mejoras orientadas a la optimización de tiempos y recursos. Asimismo, tiene como propósito garantizar que la operación sea escalable, eficiente y alineada a las necesidades del negocio en un entorno altamente dinámico.

Dentro de este contexto, el puesto cumple una función clave en la articulación entre las áreas operativas, tecnológicas y comerciales, permitiendo que las soluciones implementadas no solo respondan a necesidades técnicas, sino que generen impacto en los resultados del canal digital. Adicionalmente, la posición implica una fuerte orientación a la toma de decisiones basada en datos, lo cual permite evaluar el comportamiento de la operación, anticipar desviaciones y definir acciones correctivas que contribuyan a la mejora continua.

Respecto al objetivo del puesto es garantizar que los sellers puedan operar de manera eficiente dentro del marketplace mediante la optimización de procesos logísticos, tecnológicos

y operativos que permitan mejorar el nivel de servicio, reducir tiempos de despacho y fortalecer la experiencia del cliente final.

Asimismo, el puesto tiene como finalidad asegurar la eficiencia y sostenibilidad de los procesos operativos asociados a la gestión de sellers dentro del ecosistema marketplace de FALABELLA.COM, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos estratégicos del canal digital mediante la articulación entre áreas operativas, tecnológicas y comerciales, promoviendo una cultura de mejora continúa basada en datos y resultados.

Respecto a la ubicación organizacional del puesto, Head of Operations – Seller Experience forma parte de la estructura operativa del canal eCommerce de FALABELLA.COM, encontrándose alineado a los objetivos estratégicos del negocio digital y del modelo marketplace.

Desde esta posición se coordina la gestión operativa de los sellers, asegurando el cumplimiento de los estándares de servicio definidos por la organización y contribuyendo a la optimización de los procesos logísticos asociados a la venta digital. Asimismo, el cargo participa activamente en la definición e implementación de iniciativas orientadas a mejorar la experiencia del seller y del cliente final, actuando como nexo entre las áreas operativas, tecnológicas y comerciales para asegurar una adecuada ejecución de los proyectos de mejora continua.

Respecto a la relación con otras áreas y debido a la naturaleza transversal de la operación marketplace, el puesto mantiene una interacción permanente con diversas áreas de la organización como con:

- Logística y operaciones: Coordinación para asegurar el correcto funcionamiento de los procesos de recepción, almacenamiento, transporte y distribución de pedidos, así como la implementación de mejoras orientadas a incrementar la eficiencia operativa.

- Tecnología de la Información (TI): Trabajo conjunto para el desarrollo, adaptación e integración de sistemas que permitan optimizar los procesos logísticos, mejorar la trazabilidad de pedidos y facilitar la gestión de indicadores operativos.
- Customer experience (CX): Coordinación para analizar el impacto de la operación logística sobre la experiencia del cliente, identificando oportunidades de mejora relacionadas con la entrega, postventa y satisfacción.
- Comercial marketplace: Alineamiento de objetivos operativos con las metas comerciales del canal digital, promoviendo una adecuada gestión del desempeño de los sellers y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos.
- Business intelligence y analytics: Colaboración para la generación de reportes, análisis de datos y monitoreo de indicadores que permitan sustentar decisiones basadas en evidencia y promover la mejora continua.
- Finanzas: Participación en la evaluación económica de proyectos e iniciativas operativas, estimando beneficios, eficiencias y oportunidades de optimización de costos.

Entre las principales responsabilidades asociadas al cargo se destacan las siguientes:

- Supervisar integralmente los procesos logísticos asociados a la venta digital realizada por sellers.
- Analizar el desempeño operativo mediante indicadores clave de gestión.
- Identificar oportunidades de mejora en los procesos end-to-end del marketplace.
- Implementar iniciativas orientadas a optimizar la experiencia del seller y del cliente final.
- Coordinar equipos multidisciplinarios para la ejecución de proyectos de mejora operativa.
- Garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio definidos por la organización.

- ❖ Promover la mejora continua de los procesos mediante el uso de herramientas analíticas y metodologías de gestión.

Como parte de las responsabilidades asignadas al puesto, se realiza el seguimiento permanente de indicadores clave de desempeño que permiten medir la eficiencia operativa y el nivel de servicio de la operación marketplace. Entre los principales indicadores gestionados se encuentran:

- ❖ On Time to Shipped (OTS): mide el porcentaje de pedidos despachados dentro del tiempo comprometido.
- ❖ On Time to Delivered (OTD): evalúa el porcentaje de pedidos entregados dentro de la promesa al cliente.
- ❖ Production Lead Time (Production Lead Time (PLT) 24H/ Production Lead Time (PLT) 48H): mide la velocidad de despacho en ventanas de 24 y 48 horas.
- ❖ Tasa de cancelación atribuible al seller (Cncl): porcentaje de pedidos cancelados por parte del seller.
- ❖ Nivel de cumplimiento de promesa logística: porcentaje de pedidos que cumplen con la fecha de entrega estimada.

El monitoreo de estos indicadores permite identificar desviaciones, priorizar oportunidades de mejora y asegurar el cumplimiento de los objetivos operativos y estratégicos de la organización.

La posición de Head of Operations – Seller Experience genera un impacto directo en la eficiencia de la operación marketplace y en la experiencia integral de sellers y clientes. Entre los principales aportes del cargo destacan:

- ❖ Optimización de los procesos logísticos asociados al marketplace.

- ❖ Incremento de la velocidad de despacho y reducción de tiempos de entrega.
- ❖ Mejora del desempeño operativo de los sellers mediante la gestión basada en indicadores.
- ❖ Implementación de proyectos orientados a incrementar la eficiencia operativa.
- ❖ Fortalecimiento de la experiencia del cliente mediante el cumplimiento de la promesa de entrega.
- ❖ Generación de información estratégica para la toma de decisiones basada en datos.
- ❖ Contribución al crecimiento sostenible del ecosistema marketplace.

De esta manera, el puesto desempeña un rol fundamental en la articulación entre estrategia, operación y tecnología, permitiendo transformar oportunidades de mejora en resultados concretos para la organización. Entonces, entre las funciones desempeñadas:

a. Análisis y control del desempeño operativo. Se tiene:
   - ❖ Evaluar el comportamiento de la operación mediante indicadores como tiempos de despacho, cumplimiento de entregas y niveles de incidencias.
   - ❖ Detectar desviaciones en los resultados y establecer planes de acción orientados a su corrección.
   - ❖ Realizar seguimiento continuo a los principales indicadores para asegurar el cumplimiento de objetivos.

b. Diseño y mejora de procesos logísticos. Se tiene:
   - ❖ Revisar y rediseñar flujos operativos con el objetivo de hacerlos más eficientes.
   - ❖ Proponer ajustes en la operación que permitan reducir tiempos y optimizar recursos.
   - ❖ Estandarizar procesos para asegurar consistencia en la ejecución.

c. Uso de información para la toma de decisiones. Se tiene:

- ❖ Analizar datos provenientes de la operación para identificar patrones y oportunidades de mejora.
- ❖ Elaborar reportes que faciliten la evaluación del desempeño operativo.
- ❖ Sustentar decisiones en base a evidencia cuantitativa.

d. Desarrollo e implementación de iniciativas logísticas. Se tiene:

- ❖ Participar en la implementación de nuevas modalidades operativas orientadas a mejorar la eficiencia.
- ❖ Evaluar el impacto de estas iniciativas en los indicadores de desempeño.
- ❖ Ajustar los procesos en función de los resultados obtenidos.

e. Gestión de modalidades operativas de despacho. Se tiene:

- ❖ Coordinar la implementación de nuevas modalidades logísticas orientadas a mejorar la experiencia del seller y del cliente.
- ❖ Supervisar su funcionamiento dentro del flujo logístico.
- ❖ Evaluar su impacto en los tiempos de entrega y en la eficiencia operativa.

f. Coordinación organizacional. Se tiene:

- ❖ Trabajar de manera conjunta con distintas áreas de la organización para la ejecución de mejoras.
- ❖ Alinear objetivos operativos con las necesidades del negocio.
- ❖ Facilitar la comunicación entre equipos involucrados en la operación.

g. Gestión de incidencias y mejora continua. Se tiene:

- ❖ Identificar problemas recurrentes dentro de la operación.
- ❖ Proponer soluciones orientadas a prevenir su recurrencia.
- ❖ Implementar mejoras progresivas que contribuyan a la optimización del sistema.

1.2.2. Actividades desarrolladas en el puesto

Durante el desempeño del cargo de Head of Operations – Seller Experience en FALABELLA.COM, desarrollé actividades orientadas a la gestión y optimización de los procesos logísticos asociados a los sellers, el seguimiento del desempeño operativo, la implementación de iniciativas de mejora continua y el fortalecimiento de la experiencia de sellers y clientes dentro del ecosistema marketplace.

Las actividades desarrolladas estuvieron alineadas con las responsabilidades del puesto y con los objetivos operativos de la organización. El trabajo se sustentó en la gestión mediante indicadores de desempeño, el análisis de información, la identificación de oportunidades de mejora y la coordinación de equipos multidisciplinarios, con el propósito de fortalecer la eficiencia y el cumplimiento de los niveles de servicio de la operación. Esta orientación es consistente con las funciones descritas para el puesto, que incluyen la supervisión de procesos, gestión de indicadores, mejora continua y coordinación de proyectos de optimización.

Entre las iniciativas desarrolladas, destacó la implementación de la modalidad Drop Off, proyecto orientado a mejorar el proceso de incorporación y despacho de pedidos gestionados por sellers dentro del marketplace. Esta experiencia permitió aplicar conocimientos de gestión de procesos, gestión de operaciones, análisis de datos, sistemas de información, gestión de proyectos y mejora continua, articulando aspectos operativos y tecnológicos para responder a una necesidad concreta del negocio.

El proyecto se desarrolló bajo un enfoque estructurado de mejora continua, utilizando como marco de referencia el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar). Este enfoque permitió organizar las actividades del proyecto en etapas sucesivas de diagnóstico, diseño, implementación, evaluación y estandarización de la solución. La utilización de un enfoque

sistemático para gestionar procesos y oportunidades de mejora es consistente con el enfoque de gestión de sistemas desarrollado por Deming (1993).

Implementación de la modalidad Drop Off como iniciativa de mejora operativa. En el contexto de la evolución del comercio electrónico y de la creciente exigencia respecto del cumplimiento de los tiempos de entrega, se identificó la necesidad de fortalecer el proceso logístico asociado a los sellers mediante una alternativa que facilitara la incorporación oportuna de los pedidos a la red logística y contribuyera al cumplimiento de los niveles de servicio.

En respuesta a esta necesidad, participé activamente en la implementación de la modalidad Drop Off, mediante la cual los sellers entregan sus pedidos directamente en tiendas Falabella habilitadas como puntos de recepción. Esta alternativa permitió reducir la dependencia del modelo tradicional de recolección programada y facilitar la incorporación de los pedidos al flujo logístico, modificando el punto de ingreso de los pedidos a la red y proporcionando mayor flexibilidad al proceso operativo.

El propósito de la iniciativa fue mejorar el desempeño del proceso de incorporación y despacho de pedidos, fortalecer el cumplimiento de la promesa de servicio y contribuir a una operación logística más flexible y eficiente. La evaluación posterior permitió determinar el comportamiento de los principales indicadores asociados al desempeño del proceso, entre ellos Production Lead Time (PLT), On Time to Shipped (OTS), On Time Delivered (OTD) y la tasa de cancelación atribuible al seller. El TSP reporta mejoras en estos indicadores después de la implementación.

Para la implementación se requirió la articulación de diferentes áreas y actores involucrados en el proceso, entre ellos Seller Experience, Logística, Operaciones, Tecnología, Customer Experience, Analytics y Proyectos. Esta coordinación permitió abordar de manera

integral los componentes operativos y tecnológicos de la solución, definir responsabilidades, adaptar el flujo de trabajo y establecer las condiciones necesarias para su ejecución.

Asimismo, el proyecto comprendió el análisis de la situación inicial, la identificación de oportunidades de mejora, el diseño de la solución TO-BE, la adecuación de los componentes tecnológicos, la ejecución de un piloto controlado y el seguimiento de indicadores de desempeño. Estas actividades permitieron evaluar progresivamente el funcionamiento de la modalidad y determinar su comportamiento frente a la situación inicial.

Como resultado de la implementación, se evidenciaron mejoras en el desempeño del proceso de incorporación y despacho, la trazabilidad de los pedidos, la flexibilidad operativa de los sellers y la coordinación entre sellers, tiendas y operador logístico. Asimismo, los resultados mostraron mejoras en los indicadores OTS, OTD y Production Lead Time, junto con una reducción de la tasa de cancelación atribuible al seller.

Las actividades desarrolladas en el puesto se articularon con los principales macroprocesos que soportan la operación del canal web, particularmente con planificación, Supply Chain, operaciones y gestión de la experiencia del cliente. En este contexto, mi participación estuvo orientada principalmente al seguimiento del desempeño operativo, la coordinación entre las áreas involucradas, el análisis de indicadores y la implementación de iniciativas de mejora. Estas actividades permitieron contribuir a la eficiencia de los procesos asociados a los sellers y al cumplimiento de los niveles de servicio del marketplace.

1.2.3. Desarrollo del proyecto

Durante el desempeño del cargo de Head of Operations – Seller Experience en FALABELLA.COM S.A.C.**,** participé en el diseño e implementación de iniciativas estratégicas orientadas a optimizar los procesos logísticos del ecosistema marketplace.

Entre ellas destacó la modalidad Drop Off**,** que incorporó las tiendas Falabella como puntos de recepción de paquetes para los sellers, con el propósito de agilizar la incorporación de los pedidos a la red logística, reducir los tiempos de procesamiento y despacho, fortalecer los niveles de servicio y mejorar la experiencia de sellers y clientes finales.

Como se observa en la Figura 6**,** esta modalidad se integró al ecosistema marketplace de FALABELLA.COM, conformado por clientes, sellers, plataformas tecnológicas, tiendas físicas, operadores logísticos y áreas corporativas. Esta integración optimizó el flujo de información y de productos desde la generación del pedido hasta la entrega al cliente final, fortaleciendo la coordinación entre los actores involucrados.

La implementación de la modalidad Drop Off incrementó la autonomía operativa de los sellers al permitirles entregar directamente sus pedidos en tiendas Falabella habilitadas como puntos de recepción, redujo los tiempos de incorporación de los pedidos a la red logística y mejoró el desempeño de los principales indicadores operativos asociados al cumplimiento de los tiempos de despacho y entrega, la eficiencia del proceso y la experiencia de los usuarios del marketplace.

Para el desarrollo del proyecto participaron de forma coordinada las áreas de Seller Experience, Proyectos, Tecnología, Logística, Operaciones, Finanzas **y** Tiendas Falabella**,** responsables del diseño, ejecución, validación y seguimiento de la iniciativa, asegurando su adecuada implementación y sostenibilidad.

El proyecto fue gestionado bajo el enfoque de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), metodología que permitió estructurar las actividades desde el diagnóstico de la situación inicial hasta la validación, consolidación y escalamiento de la solución implementada.

Figura 6

Ecosistema Marketplace de FALABELLA.COM



Asimismo, facilitó la coordinación entre las áreas involucradas, el seguimiento de indicadores de desempeño y la toma de decisiones basada en datos para asegurar el cumplimiento de los objetivos del proyecto.

1.2.3.1. Objetivos del proyecto

Objetivo general

Implementar la modalidad Drop Off para mejorar el desempeño del proceso de incorporación, despacho y entrega de los pedidos gestionados mediante el marketplace de FALABELLA.COM.

Objetivos específicos

- Diseñar e implementar una nueva modalidad logística que permita reemplazar parcialmente el modelo tradicional de recolección programada por un esquema de entrega directa de pedidos en tiendas Falabella habilitadas como puntos de recepción para los sellers.
- Implementar un piloto controlado de la modalidad Drop Off que permita evaluar el comportamiento de la solución en condiciones reales de operación.
- Verificar el impacto de la modalidad Drop Off mediante el seguimiento de indicadores operativos y la evaluación de la percepción de los usuarios, generando evidencia para sustentar la viabilidad de la solución.

1.2.3.2. Metodologías utilizadas para el desarrollo del proyecto

1.2.3.2.1. Enfoque PHVA

La implementación de la modalidad Drop Off se desarrolló bajo el enfoque de mejora continua PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)**,** metodología que permitió estructurar de

manera sistemática las actividades del proyecto, desde la identificación de la necesidad del negocio hasta la estandarización y el despliegue progresivo de la solución implementada.

En la Figura 7 se presenta la metodología PHVA aplicada para la implementación de la modalidad Drop Off en FALABELLA.COM S.A.C., organizada en las fases de Planificar, Hacer, Verificar y Actuar, junto con las principales actividades desarrolladas en cada una de ellas.

En la fase de Planear se realizó el diagnóstico del proceso AS-IS, se identificaron las oportunidades de mejora, se diseñó el proceso TO-BE, se definió la arquitectura tecnológica, se establecieron los requerimientos de implementación, se definieron los indicadores clave de desempeño (KPIs) y se planificó el piloto. En la fase de Hacer se configuraron los sistemas, se realizó la integración operativa y tecnológica, se habilitaron las tiendas participantes, se coordinó con las áreas involucradas, se ejecutaron las pruebas funcionales y las actividades de capacitación, y se desarrolló el piloto controlado de la modalidad Drop Off. Posteriormente, en la fase de Verificar se evaluaron las condiciones de los escenarios AS-IS y TO-BE, se monitorearon los KPIs, se evaluó la percepción de los participantes y se analizaron e integraron los resultados obtenidos durante el piloto. Finalmente, en la fase de Actuar se estandarizó y documentó el proceso, se consolidaron las configuraciones tecnológicas, se establecieron los mecanismos de seguimiento, se ejecutó el despliegue progresivo (Ramp Up) hacia nuevas tiendas y sellers y se incorporaron acciones de mejora continua.

De manera complementaria, la planificación y coordinación del proyecto se apoyó en buenas prácticas de dirección de proyectos basadas en los lineamientos del Project Management Body of Knowledge (PMBOK), contribuyendo a la gestión del alcance, cronograma, riesgos, comunicaciones y seguimiento de las actividades desarrolladas.

Figura 7

Metodología PHVA: Implementación de la modalidad Drop Off en FALABELLA.COM



1.2.3.2.2. Técnicas utilizadas

Como soporte metodológico para el desarrollo del proyecto se emplearon diversas técnicas de análisis y mejora de procesos, orientadas a comprender la situación inicial, diseñar la solución logística y evaluar objetivamente su desempeño.

Entre las principales técnicas utilizadas destacan el levantamiento y análisis del proceso AS-IS**,** el diseño del proceso TO-BE, la identificación de restricciones operativas**,** la gestión del cambio organizacional**,** el monitoreo de indicadores clave de desempeño (KPIs) y el análisis comparativo de resultados obtenidos durante la ejecución del piloto. Estas técnicas facilitaron la identificación de oportunidades de mejora, la validación de la solución implementada y la toma de decisiones basada en evidencia durante las diferentes fases del ciclo PHVA. La Tabla 1 resume las metodologías, técnicas y herramientas empleadas durante la implementación de la Modalidad Drop Off.

1.2.3.2.3. Herramientas de gestión y sistemas tecnológicos

La implementación de la modalidad Drop Off requirió el uso de herramientas de gestión, sistemas de información y plataformas analíticas que permitieron planificar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades del proyecto durante todas las fases del ciclo PHVA.

Estas herramientas facilitaron la gestión de tareas, el seguimiento del cronograma, la coordinación entre las áreas de Seller Experience, Operaciones, Logística, Tecnología, Analytics y Tiendas, así como el monitoreo de indicadores operativos y la toma de decisiones basada en datos.

Tabla 1

Metodologías, técnicas y herramientas aplicadas durante la implementación de la modalidad Drop Off

Fase PHVA	Objetivo de la fase	Metodologías, técnicas y herramientas
Planear	Identificar la necesidad, analizar el proceso actual y diseñar y planificar la solución propuesta.	PHVA, PMBOK, AS-IS, análisis de procesos, identificación de restricciones, diseño TO-BE, arquitectura tecnológica, definición de KPIs y planificación del piloto.
Hacer	Implementar y validar funcionalmente la modalidad Drop Off mediante un piloto controlado.	Configuración de sistemas, integración operativa, habilitación de tiendas, pruebas funcionales, capacitación y ejecución del piloto.
Verificar	Evaluar el desempeño de la solución implementada.	KPIs, monitoreo operativo, encuesta, análisis de resultados y comparación AS-IS vs. TO-BE.
Actuar	Estandarizar, documentar y escalar la solución implementada.	Mejora continua, documentación, capacitación, lecciones aprendidas y despliegue progresivo.

Asimismo, contribuyeron a asegurar la trazabilidad de las actividades, gestionar incidencias, documentar avances y mantener el control de la implementación del proyecto. La Tabla 2 presenta las principales herramientas empleadas y su aplicación durante el desarrollo de la modalidad Drop Off. A continuación, se describen cada una de las fases de ciclo PHVA.

1.2.3.3. Fase Planificar (Plan)

La fase Planificar (Plan) tuvo como finalidad diseñar y estructurar la implementación de la modalidad Drop Off en el marketplace de FALABELLA.COM, mediante el diagnóstico del proceso logístico existente, la identificación de oportunidades de mejora, la definición del proceso objetivo, el establecimiento de los requerimientos técnicos y operativos y la determinación de los indicadores de desempeño (KPI) que permitirían evaluar los resultados de la implementación. A continuación, se presentan las actividades desarrolladas durante esta fase.

Tabla 2

Sistemas y herramientas tecnológicas utilizadas en la implementación de la modalidad Drop Off

Categoría	Herramienta	Aplicación en el proyecto
Gestión de proyectos	Jira	Planificación, asignación, seguimiento y control de actividades del proyecto.
Gestión operativa Marketplace	Seller Center	Administración de pedidos, inventarios y monitoreo del desempeño de los sellers.
Gestión de órdenes	Fulfillment Order	Orquestación y seguimiento del flujo de órdenes de compra.
Operación en tienda	Backstore	Recepción, validación y registro de paquetes bajo la modalidad Drop Off.
Base de datos	SQL Assistant (Teradata)	Consulta y extracción de información operativa para el análisis de indicadores.
Procesamiento de datos	Python	Automatización, depuración y procesamiento de información.
Análisis de datos	Microsoft Excel	Consolidación, validación y análisis exploratorio de datos.
Business Intelligence	Power BI y Analytics	Desarrollo de dashboards, monitoreo de KPIs y análisis del desempeño operativo.
Documentación y comunicación	Microsoft Word y Microsoft PowerPoint	Elaboración de documentación técnica, procedimientos, informes y presentación de resultados.

1.2.3.3.1. Diagnóstico de la situación actual (AS-IS).

Como primera actividad de la fase planificar (Plan)**,** se realizó el diagnóstico de la situación actual mediante el análisis del modelo AS-IS, con el propósito de comprender el funcionamiento del proceso logístico utilizado para la gestión de pedidos de los sellers del marketplace antes de la implementación de la modalidad Drop Off.

Este diagnóstico permitió identificar las restricciones operativas, tecnológicas y de coordinación que afectaban la eficiencia del proceso y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por FALABELLA.COM.

El diagnóstico se desarrolló a partir del levantamiento y documentación del flujo operativo vigente, comprendiendo las actividades ejecutadas desde la generación del pedido por parte del cliente en el marketplace, la preparación del pedido por el seller, la programación de la recolección por el operador logístico y la incorporación del paquete a la red de distribución.

Durante este análisis se evaluaron la secuencia de actividades, los tiempos de ejecución, los responsables de cada etapa, los puntos de control, las dependencias operativas y la interacción entre sellers, operadores logísticos, tiendas y centros de distribución, con el fin de obtener una visión integral del proceso existente. Asimismo, se revisó el comportamiento de los sistemas de información que soportaban la operación logística, principalmente Seller Center y el Fulfillment Order**,** analizando la disponibilidad de la información, la trazabilidad de los pedidos y el flujo de datos entre los diferentes actores del proceso.

Este análisis permitió identificar oportunidades para fortalecer la integración entre los procesos operativos y la plataforma tecnológica que soporta la gestión del marketplace, aspecto que posteriormente dio origen al diseño de la arquitectura tecnológica de la solución.

Como parte del diagnóstico también se analizaron los indicadores operativos relacionados con la velocidad de despacho, el cumplimiento de la promesa de entrega y las incidencias logísticas, identificándose que el modelo tradicional de recolección presentaba limitaciones asociadas a la dependencia de rutas programadas, tiempos de espera para la recolección de paquetes, intentos fallidos de retiro (falsos fletes), baja autonomía operativa de los sellers y amplias ventanas de atención para la recepción del transportista. Estas restricciones incrementaban el Lead Time del proceso, afectaban los indicadores On Time to Shipped (OTS) y, en consecuencia, el cumplimiento de la promesa de entrega al cliente final. En la figura 8 se muestra un resumen del diagnóstico de la situación actual. Los hallazgos obtenidos durante esta etapa constituyeron la base para identificar las oportunidades de mejora y justificar la implementación de una modalidad logística alternativa que permitiera reducir los tiempos de incorporación de los pedidos a la red de distribución, incrementar la autonomía de los sellers y fortalecer el desempeño operativo del marketplace.

Figura 8

Diagnóstico de la situación actual (AS-IS)



La Tabla 3 resume los principales problemas identificados durante el diagnóstico del modelo AS-IS**.**

Tabla 3

Principales problemas identificados en el modelo AS-IS

Problema identificado	Descripción	Impacto generado
Dependencia de rutas programadas	El retiro dependía de la disponibilidad del operador logístico.	Incremento del Lead Time.
Espera de recolección	Los pedidos permanecían inmovilizados hasta el retiro programado.	Retrasos en el despacho.
Falsos fletes	Intentos fallidos de recolección.	Costos operativos adicionales.
Baja autonomía del seller	El seller no controlaba el inicio del despacho.	Menor capacidad de respuesta.
Ventanas amplias de atención	Necesidad de esperar al transportista.	Ineficiencia operativa.
Impacto en KPIs	Afectación del OTS y de la promesa de entrega.	Menor nivel de servicio.

1.2.3.3.2. Identificación de oportunidades de mejora

Con base en los resultados obtenidos durante el diagnóstico del modelo AS-IS**,** se identificaron diversas oportunidades de mejora orientadas a optimizar el proceso logístico asociado a la gestión de pedidos del marketplace. El análisis evidenció la necesidad de reducir las actividades que no agregaban valor, disminuir la dependencia de las rutas programadas de recolección y fortalecer la coordinación entre los diferentes actores que intervienen en el proceso logístico, con el propósito de incrementar la eficiencia operativa y mejorar el cumplimiento de la promesa de entrega al cliente.

Desde la perspectiva de la mejora de procesos, se identificó la oportunidad de simplificar el flujo operativo mediante la incorporación de mecanismos que permitieran reducir los tiempos de espera para la incorporación de los pedidos a la red logística, minimizar los reprocesos derivados de reprogramaciones e incidencias operativas y mejorar la utilización de los recursos disponibles. Asimismo, se evidenció la conveniencia de incrementar la

autonomía operativa de los sellers, permitiéndoles participar de manera más activa en el proceso de despacho de sus pedidos.

En el ámbito tecnológico, el análisis permitió identificar oportunidades para fortalecer la interoperabilidad entre los sistemas de información que soportan la operación del marketplace. Se determinó la necesidad de optimizar la integración entre Seller Center**,** Fulfillment Order**,** los procesos logísticos y las herramientas de analítica, con el propósito de mejorar la trazabilidad de los pedidos, garantizar la disponibilidad de información en tiempo real y proporcionar información confiable para el monitoreo de los indicadores de desempeño y la toma de decisiones. Finalmente, el análisis de las oportunidades identificadas permitió establecer los criterios funcionales, operativos y tecnológicos que debía cumplir la solución propuesta. Estos criterios sirvieron como base para el diseño del modelo TO-BE**,** orientado a optimizar el flujo logístico mediante una modalidad que redujera los tiempos de incorporación de los pedidos a la red de distribución, fortaleciera la eficiencia operativa y mejorara los niveles de servicio del marketplace. En la Figura 9 se muestra un resumen gráfico de la identificación de oportunidades de mejora.

1.2.3.3.3. Diseño de la solución TO-BE

Como resultado del diagnóstico de la situación actual (AS-IS) y de la identificación de las oportunidades de mejora, se diseñó el modelo operativo futuro **(**TO-BE**)** para la implementación de la modalidad Drop Off en el marketplace de FALABELLA.COM**.** El diseño de la solución respondió a las restricciones identificadas durante el análisis del proceso existente, particularmente la dependencia de las rutas programadas de recolección, los tiempos de espera para la incorporación de los pedidos a la red logística, los reprocesos derivados de incidencias operativas y las limitaciones en la coordinación entre los actores involucrados.

Figura 9

Identificación de las oportunidades de mejora.



La propuesta consistió en redefinir el flujo logístico de recepción y despacho de pedidos mediante la incorporación de las tiendas Falabella como puntos autorizados de recepción de paquetes para los sellers. Esta modalidad permitió sustituir el esquema tradicional de recolección a domicilio por un proceso de entrega directa (Drop Off), orientado a reducir el tiempo de incorporación de los pedidos a la red logística, simplificar el flujo operativo, disminuir actividades que no agregaban valor y fortalecer el cumplimiento de la promesa de entrega al cliente.

En concordancia con las oportunidades de mejora identificadas, el diseño del modelo TO-BE incorporó criterios funcionales, operativos y tecnológicos**.** Desde la perspectiva funcional, se planteó un flujo logístico más simple y ágil para la recepción de pedidos. En el ámbito operativo, se fortaleció la coordinación entre Sellers, Tiendas, Operaciones, Logística y Tecnología, promoviendo una mayor autonomía operativa de los sellers en el proceso de despacho. Desde el ámbito tecnológico, se consideró el fortalecimiento de la interoperabilidad entre Seller Center**,** el Fulfillment Order**,** los procesos logísticos y las herramientas de analítica, con el propósito de mejorar la trazabilidad de los pedidos, disponer de información en tiempo real y facilitar el monitoreo de los indicadores de desempeño.

Asimismo, durante el diseño se definieron el alcance del proyecto, los entregables, los roles y responsabilidades de las áreas participantes, los requerimientos funcionales y tecnológicos, las integraciones necesarias entre los sistemas de información y los indicadores clave de desempeño (KPIs) que permitirían evaluar el impacto de la solución durante la fase de implementación.

Finalmente, la propuesta del modelo TO-BE fue revisada y validada de manera conjunta por las áreas de Seller Experience, Operaciones, Logística, Tecnología y los

operadores logísticos, verificando su viabilidad operativa y tecnológica antes del inicio de la fase de ejecución del proyecto. De esta manera, el modelo TO-BE se constituyó en la referencia para la implementación de la modalidad Drop Off, al establecer el flujo operativo futuro, los criterios de funcionamiento de la solución y las condiciones necesarias para evaluar posteriormente los resultados obtenidos mediante los indicadores definidos.

En la Figura 10 se muestra un resumen gráfico del diseño de la solución TO-BE.

1.2.3.3.4. Diseño de la arquitectura tecnológica

Como parte del diseño del modelo operativo TO-BE, se definió la arquitectura tecnológica que soportaría la implementación de la modalidad Drop Off dentro del ecosistema marketplace de FALABELLA.COM. Su finalidad fue establecer una plataforma integrada que articulara los sistemas de información, las plataformas logísticas y los diferentes actores involucrados en el proceso, garantizando la trazabilidad de los pedidos, el intercambio oportuno de información y el monitoreo de la operación en tiempo real.

El diseño de esta arquitectura respondió a las oportunidades de mejora identificadas durante el diagnóstico del modelo AS-IS, particularmente a la necesidad de fortalecer la interoperabilidad entre los sistemas de información, disponer de información en tiempo real y mejorar el seguimiento de los indicadores de desempeño para la toma de decisiones. Con este propósito, se adoptó un enfoque de integración de servicios que permitió la comunicación entre Seller Center, Fulfillment Order, el Warehouse Management System (WMS), las tiendas Falabella habilitadas como puntos Drop Off, los operadores logísticos y las plataformas de analítica e inteligencia de negocios.

Figura 10

Diseño de la solución TO-BE



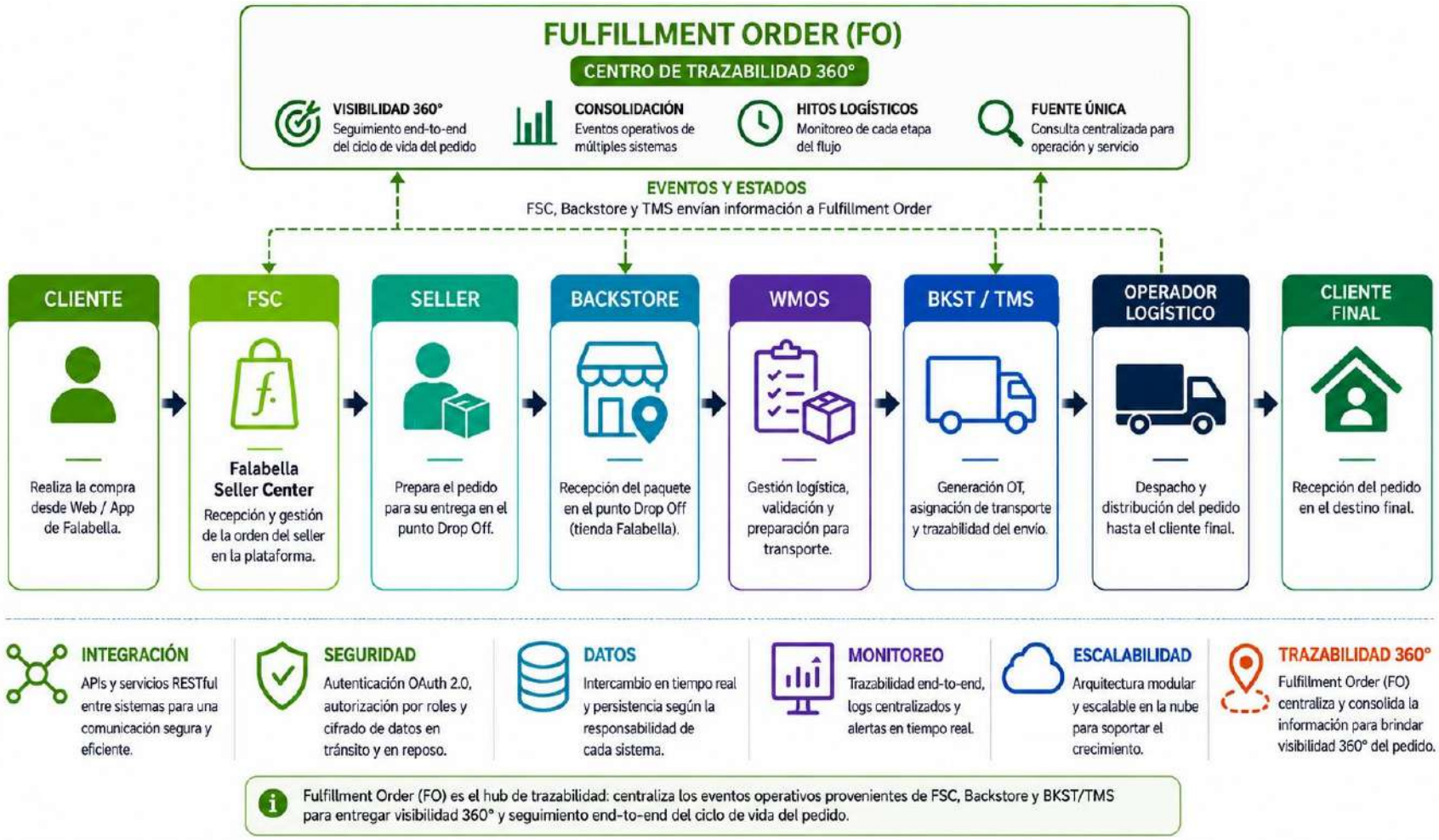
Esta integración posibilitó la automatización del flujo de información desde la generación del pedido hasta su entrega al cliente final, eliminando actividades manuales, reduciendo los tiempos de procesamiento y mejorando la coordinación entre los sellers, las tiendas, los operadores logísticos y las áreas responsables del seguimiento operativo. Asimismo, proporcionó una mayor visibilidad sobre el estado de cada pedido durante todo su ciclo de atención, favoreciendo un control más eficiente de la operación logística.

La Figura 11 presenta el diseño de la arquitectura tecnológica simplificada que soporta la modalidad Drop Off en el marketplace de FALABELLA.COM. La arquitectura integra los principales componentes del ecosistema tecnológico, organizados en cuatro niveles funcionales: canales de interacción con los sellers, plataformas transaccionales, sistemas de gestión logística y herramientas de analítica e inteligencia de negocios.

Asimismo, representa el flujo operativo de los pedidos desde la compra hasta la entrega al cliente final, articulando los componentes Falabella Seller Center (FSC), seller, Backstore, WMOS, BKST/TMS y operador logístico. Como componente central, Fulfillment Order (FO) actúa como un centro de trazabilidad 360°, al concentrar los eventos operativos provenientes de FSC, Backstore y BKST/TMS, facilitando el seguimiento del pedido durante su ciclo de vida. La arquitectura también incorpora capacidades transversales de integración, seguridad, gestión de datos, monitoreo y escalabilidad para favorecer el intercambio de información y la visibilidad de la operación.

Figura 11

Diseño de la arquitectura tecnológica simplificada Modalidad Drop Off – Marketplace FALABELLA.COM



Dentro de esta arquitectura, Falabella Seller Center (FSC) actúa como la plataforma de relacionamiento con los sellers y administración de órdenes, mientras que Backstore soporta la gestión operativa asociada a la recepción de paquetes en los puntos Drop Off. Por su parte, WMOS administra los procesos logísticos relacionados con la preparación y control de los envíos, mientras que BKST/TMS participa en la generación de la orden de transporte, la asignación del transporte y la trazabilidad del envío.

Un componente central de la arquitectura es Fulfillment Order (FO), que funciona como el hub de trazabilidad y consolidación de información. A través de las integraciones con FSC, Backstore y BKST/TMS, este sistema recibe eventos operativos y actualizaciones de estado provenientes de las diferentes etapas del proceso, permitiendo centralizar la información del pedido como fuente de consulta para el seguimiento de la operación. Esta integración basada en el intercambio de eventos y estados proporciona visibilidad de punta a punta, facilitando el monitoreo de hitos, la identificación de incidencias y la disponibilidad de información para los distintos equipos de operación y soporte.

Adicionalmente, la solución incorpora capacidades de integración, seguridad, gestión de datos, monitoreo, escalabilidad y trazabilidad 360°. Estos componentes permiten facilitar la interoperabilidad entre los sistemas, proteger la información intercambiada, monitorear los procesos y soportar el crecimiento de la operación conforme aumente el volumen de órdenes procesadas en el marketplace. En conjunto, la arquitectura proporciona una base tecnológica para gestionar de manera integrada y trazable las operaciones asociadas a la modalidad Drop Off.

1.2.3.3.5. Planificación del piloto e indicadores

Como parte final de la fase Planear (Plan) del ciclo PHVA, se planificó la ejecución del piloto de la modalidad Drop Off**,** con el propósito de validar posteriormente la solución propuesta en un entorno controlado antes de su despliegue progresivo dentro del marketplace de FALABELLA.COM**.** Esta planificación permitió establecer las x bases para la ejecución de la prueba piloto y definir los mecanismos que serían utilizados para evaluar objetivamente el desempeño del nuevo modelo logístico.

En esta etapa también se definieron los indicadores clave de desempeño (Key Performance Indicators, KPIs) que servirían como criterios de evaluación durante la fase Verificar (Check)**.** La selección de estos indicadores respondió a los objetivos del proyecto y a la necesidad de medir el impacto de la modalidad Drop Off sobre la eficiencia del proceso logístico, el cumplimiento de los niveles de servicio y el desempeño general de la operación.

Los indicadores establecidos fueron: On Time to Shipped (OTS), para medir el cumplimiento oportuno del despacho de pedidos; On Time Delivered (OTD), para evaluar el cumplimiento de la promesa de entrega al cliente; Production Lead Time (PLT), orientado a medir la velocidad de incorporación y despacho de los pedidos en ventanas de 24 y 48 horas; y la tasa de cancelación atribuible al seller, para evaluar la eficiencia en la gestión de pedidos y la disponibilidad de stock.

La descripción de estos indicadores se presenta en la Tabla 4, donde se detalla el objetivo específico de cada uno.

La definición anticipada de estos indicadores permitió disponer de criterios objetivos para realizar el seguimiento del piloto, comparar el desempeño del proceso antes y después de la implementación y sustentar la toma de decisiones durante las fases posteriores del ciclo

PHVA. Con ello concluyó la fase de planificación del proyecto, dando inicio a la fase Hacer (Do), en la cual se ejecutó la implementación de la modalidad Drop Off.

Tabla 4

Indicadores utilizados para evaluar el piloto

Indicador	Objetivo de medición	Criterio de evaluación esperado	Sentido de mejora
On Time to Shipped (OTS)	Medir el cumplimiento oportuno del despacho de pedidos.	Incremento del porcentaje de pedidos despachados dentro del tiempo comprometido respecto de la situación inicial.	Mayor es mejor
On Time Delivered (OTD)	Evaluar el cumplimiento de la promesa de entrega al cliente.	Incremento del porcentaje de pedidos entregados dentro de la promesa establecida respecto de la situación inicial.	Mayor es mejor
Production Lead Time (PLT) 24H	Medir la velocidad de incorporación y despacho de los pedidos dentro de las primeras 24 horas.	Incremento del porcentaje de pedidos incorporados y despachados dentro de las primeras 24 horas respecto de la situación inicial.	Mayor es mejor
Production Lead Time (PLT) 48H	Medir la velocidad de incorporación y despacho de los pedidos dentro de las primeras 48 horas.	Incremento del porcentaje de pedidos incorporados y despachados dentro de las primeras 48 horas respecto de la situación inicial.	Mayor es mejor
Tasa de cancelación atribuible al seller (Cncl)	Evaluar la eficiencia en la gestión de pedidos y la disponibilidad de stock atribuible al seller.	Reducción de la proporción de pedidos cancelados atribuibles al seller respecto de la situación inicial.	Menor es mejor

1.2.3.4. Fase Hacer (Do):

Una vez aprobada la iniciativa, se inició la implementación de la modalidad Drop Off como una alternativa logística orientada a reducir los tiempos de incorporación de los pedidos a la red de distribución y fortalecer la autonomía operativa de los sellers. En esta fase se ejecutó la solución previamente diseñada mediante la configuración de los procesos operativos y tecnológicos, la habilitación de las tiendas Falabella como puntos de recepción de pedidos, la coordinación con las áreas involucradas y la ejecución de un piloto controlado que permitió poner en operación la nueva modalidad antes de su despliegue progresivo. Este proceso facilitó la incorporación gradual del modelo Drop Off dentro de la operación del marketplace,

asegurando la continuidad del servicio y el cumplimiento de los lineamientos establecidos para el proyecto. Se realizaron las siguientes actividades que se presentan a continuación.

1.2.3.4.1. Configuración de plataformas y sistemas

Como parte de la fase Hacer (Do) del ciclo PHVA, se ejecutó la configuración e integración de las plataformas tecnológicas necesarias para soportar la implementación de la modalidad Drop Off en el marketplace de FALABELLA.COM**.** Esta etapa comprendió la parametrización de los sistemas involucrados, la adecuación de los flujos operativos y la habilitación de las tiendas Falabella como puntos autorizados para la recepción de pedidos entregados directamente por los sellers.

La implementación contempló la configuración del Seller Center para habilitar la nueva modalidad logística, la parametrización del Fulfillment Order para incorporar el flujo de procesamiento de pedidos bajo el esquema Drop Off, la adecuación de los sistemas de tienda para registrar la recepción y validación de paquetes, así como la integración con las plataformas de monitoreo logístico y de Business Intelligence, permitiendo la captura, consolidación y análisis de la información operativa en tiempo real.

Asimismo, se configuraron los mecanismos de intercambio de información entre los diferentes sistemas que participan en el proceso, garantizando la trazabilidad de cada pedido desde su recepción en tienda hasta su incorporación a la red de distribución. Esta integración permitió mantener la consistencia de los estados del pedido, reducir la intervención manual en la gestión operativa y disponer de información confiable para el seguimiento de indicadores clave de desempeño (KPIs), como On Time Shipped (OTS)**,** On Time Delivered (OTD)**,** tiempos de entrega y tasa de cancelaciones atribuibles al seller.

La arquitectura tecnológica implementada fortaleció la interoperabilidad entre las plataformas comerciales, logísticas y analíticas de FALABELLA.COM, proporcionando una solución escalable que soportó la operación de la modalidad Drop Off, mejoró la visibilidad del proceso logístico y facilitó la toma de decisiones basada en datos.

1.2.3.4.2. Integración de procesos operativos

Como parte de la implementación de la modalidad Drop Off, se llevó a cabo la integración de los procesos operativos involucrados en el ciclo logístico del marketplace, alineando las actividades de los sellers, las tiendas Falabella, los centros de distribución, los operadores logísticos y las áreas de soporte de la organización. Esta integración permitió transformar el flujo operativo tradicional basado en la recolección de pedidos en las instalaciones del seller hacia un modelo colaborativo de recepción en tiendas, reduciendo tiempos de incorporación de los pedidos a la red logística.

La implementación requirió la estandarización de procedimientos operativos para la recepción, validación, registro, consolidación y despacho de paquetes, definiendo responsabilidades, puntos de control y criterios de aceptación en cada etapa del proceso. Asimismo, se establecieron mecanismos de coordinación entre las áreas de Seller Experience, Operaciones eCommerce, Logística Marketplace, Tecnología (TI), Business Intelligence y las tiendas participantes, asegurando la continuidad del flujo operativo y la correcta ejecución del nuevo modelo.

Desde la perspectiva de los sistemas de información, la integración permitió que los eventos generados durante la recepción de los pedidos fueran registrados y sincronizados entre las diferentes plataformas, garantizando la actualización automática del estado de cada orden y la disponibilidad de información para todos los actores involucrados. De esta manera, se

fortaleció la trazabilidad de extremo a extremo del proceso, desde la entrega del paquete por parte del seller hasta su incorporación al proceso de distribución.

Adicionalmente, se definieron indicadores operativos y mecanismos de seguimiento que permitieron monitorear el desempeño del proceso integrado, identificar desviaciones y ejecutar acciones correctivas de manera oportuna. La disponibilidad de información consolidada favoreció la gestión basada en datos, mejoró la coordinación entre las áreas funcionales y contribuyó al cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos con sellers y clientes.

La integración de los procesos operativos constituyó un factor clave para el éxito de la modalidad Drop Off, al sincronizar personas, procesos y sistemas de información bajo un flujo operativo único, incrementando la eficiencia logística, reduciendo actividades sin valor agregado y fortaleciendo la capacidad de respuesta del marketplace frente a la demanda del comercio electrónico. Esta integración representó uno de los principales aportes del proyecto de mejora desarrollado durante la experiencia profesional.

1.2.3.4.3. Habilitación de tiendas

Como parte de la fase Hacer (Do) del ciclo de mejora continua PHVA, se ejecutó la habilitación de tiendas Falabella como puntos de recepción de pedidos bajo la modalidad Drop Off. Esta iniciativa tuvo como finalidad incorporar el canal físico al flujo logístico del marketplace, permitiendo que los sellers entregaran directamente sus paquetes en los puntos autorizados, como alternativa al recojo programado en sus instalaciones.

La habilitación constituyó un componente fundamental de la implementación, al permitir la articulación entre los sellers, la infraestructura física de Falabella, los sistemas de información y los procesos logísticos posteriores. De esta manera, se buscó reducir la

dependencia de las rutas de recolección, facilitar la incorporación de los paquetes a la red logística y contribuir al cumplimiento de los tiempos establecidos para el procesamiento y despacho de los pedidos.

Para su ejecución, se consideraron los componentes operativos y tecnológicos necesarios para integrar la recepción en tienda con el flujo logístico del marketplace. Asimismo, se contempló la coordinación entre las áreas involucradas para asegurar la continuidad de las operaciones, desde la entrega del paquete por parte del seller hasta su incorporación a las etapas posteriores de consolidación y despacho. La habilitación comprendió los siguientes componentes:

a. Incorporación de las tiendas al modelo operativo Drop Off. Se habilitaron tiendas Falabella como puntos de recepción de los pedidos preparados por los sellers participantes. Esta alternativa permitió diversificar las opciones de entrega de paquetes y reducir la dependencia del recojo programado. Para ello, se consideró la participación coordinada de los sellers, el personal de tienda y las áreas responsables de la operación logística, con el propósito de integrar la recepción de los paquetes al flujo de distribución del marketplace.

b. Adecuación de los sistemas de información. La operación se articuló con las plataformas tecnológicas utilizadas en la modalidad Drop Off, entre ellas Seller Center, Fulfillment Order y Backstore, de acuerdo con las funciones asignadas a cada sistema. Estas herramientas daban soporte a la gestión de pedidos, la orquestación de las órdenes y el registro de la recepción de paquetes en tienda. Su participación permitió vincular los eventos operativos con la información de los pedidos, fortalecer su trazabilidad y disponer de datos para el seguimiento de la operación.

c. Articulación del flujo de recepción y despacho. Se integró la recepción de los paquetes en tienda con las etapas posteriores de consolidación y despacho logístico. Esta articulación requirió la coordinación entre el personal de tienda, las áreas de Logística Marketplace y Operaciones eCommerce, así como los operadores logísticos involucrados en la distribución. De esta manera, se estableció la continuidad del flujo operativo desde la entrega del paquete por parte del seller, pasando por su recepción y registro, hasta su incorporación al proceso logístico correspondiente.

d. Coordinación de responsabilidades operativas. Se coordinaron las responsabilidades de los actores involucrados para favorecer la ejecución uniforme del proceso. Estas comprendieron la entrega de los paquetes por parte de los sellers, su recepción y registro en tienda, la actualización de los estados de los pedidos y la continuidad del flujo logístico. Esta coordinación permitió relacionar las actividades físicas con los registros de los sistemas de información, favoreciendo la consistencia de los datos y la trazabilidad de las órdenes.

e. Verificación de las condiciones operativas y tecnológicas. La habilitación se complementó con las pruebas funcionales y las validaciones operativas previstas para la implementación de la modalidad Drop Off. Estas actividades estuvieron orientadas a comprobar la interacción entre los procedimientos de recepción, los sistemas de información y el flujo logístico definido. La verificación permitió evaluar las condiciones necesarias para la ejecución del proceso e identificar posibles incidencias antes de avanzar hacia su ampliación operativa.

En conjunto, la habilitación de las tiendas Falabella permitió incorporar puntos físicos de recepción al proceso logístico del marketplace, fortaleciendo la articulación entre los sellers, las tiendas, los sistemas de información y los operadores logísticos. Esta intervención

contribuyó a establecer las condiciones operativas y tecnológicas necesarias para ejecutar la modalidad Drop Off, cuya efectividad debía evaluarse mediante el seguimiento de los indicadores de desempeño definidos durante la fase Planear del ciclo PHVA.

1.2.3.4.4. Coordinación con las áreas involucradas

Como parte de la fase Hacer (Do) del ciclo de mejora continua PHVA, se desarrolló la coordinación entre las áreas involucradas en la implementación de la modalidad Drop Off, con la finalidad de integrar las actividades operativas, tecnológicas y logísticas necesarias para su funcionamiento en el marketplace de FALABELLA.COM S.A.C.

La implementación de esta modalidad requirió articular la participación de Logística Marketplace, Operaciones eCommerce, Tecnología (TI), Tiendas Falabella, Atención al Cliente y operadores logísticos, considerando la interdependencia entre las actividades de recepción de paquetes, registro de pedidos, actualización de información, consolidación y despacho. Esta coordinación permitió alinear el flujo físico de los paquetes con el flujo de información generado por los sistemas que soportaban la operación. A diferencia del modelo tradicional, basado en el recojo programado de pedidos en las instalaciones de los sellers, la modalidad Drop Off incorporó la entrega directa de paquetes en tiendas Falabella habilitadas como puntos de recepción. Por ello, fue necesario establecer mecanismos de coordinación que facilitaran la continuidad del proceso desde la entrega realizada por el seller hasta la incorporación de los paquetes a la red de distribución.

La coordinación se desarrolló considerando los siguientes componentes:

a. Coordinación con Logística Marketplace y Operaciones eCommerce. Se articuló la operación logística con los procesos de recepción y procesamiento de pedidos, considerando la participación de las tiendas habilitadas y los operadores logísticos. La coordinación estuvo

orientada a integrar la entrega de paquetes por parte de los sellers con las actividades posteriores de consolidación y despacho, procurando mantener la continuidad del flujo operativo. Asimismo, la integración de estas áreas permitió relacionar las actividades físicas con los eventos registrados en los sistemas de información, facilitando el seguimiento de los pedidos durante las etapas de incorporación y despacho.

b. Coordinación con Tecnología (TI) y los sistemas de información. La implementación requirió mantener la correspondencia entre el flujo operativo de la modalidad Drop Off y las funcionalidades de las plataformas tecnológicas involucradas. En este contexto, se consideraron Seller Center, Fulfillment Order y Backstore, utilizados para la gestión de los pedidos, la orquestación de las órdenes y el registro de la recepción de paquetes en tienda, respectivamente. La coordinación con Tecnología (TI) permitió abordar la configuración e integración de los sistemas para registrar los eventos operativos y mantener la consistencia de los estados de las órdenes. Esta articulación resultó importante para fortalecer la trazabilidad de los pedidos y disponer de información para el seguimiento de la operación.

Asimismo, la integración con las herramientas de monitoreo y Business Intelligence contribuyó a consolidar la información operativa necesaria para evaluar el desempeño de la modalidad y facilitar la toma de decisiones basada en datos.

c. Coordinación con las tiendas Falabella habilitadas. Se articuló la participación del personal de las tiendas incorporadas al modelo Drop Off, considerando su función como puntos de recepción de los paquetes entregados directamente por los sellers. La coordinación estuvo orientada a vincular las actividades de recepción y registro en tienda con los procedimientos establecidos para la continuidad del flujo logístico. Para ello, resultaba fundamental mantener la correspondencia entre la recepción física de los paquetes y su

registro en los sistemas de información, de modo que los pedidos pudieran continuar hacia las etapas posteriores del proceso. La participación de las tiendas permitió incorporar la infraestructura física de Falabella al proceso logístico del marketplace, reduciendo la dependencia exclusiva del recojo programado en las instalaciones de los vendedores.

d. Coordinación con Atención al Cliente. La participación de Atención al Cliente se consideró dentro de la articulación de las áreas involucradas, debido a la importancia de disponer de información consistente sobre el estado de los pedidos durante la operación logística. La disponibilidad de información procedente de los sistemas operativos y de seguimiento favoreció la consulta del estado de las órdenes y el tratamiento de las incidencias relacionadas con el proceso. Esta articulación contribuyó a mantener la coherencia entre la ejecución logística y la información utilizada para atender las consultas de los usuarios del marketplace.

e. Coordinación con los operadores logísticos. La coordinación con los operadores logísticos estuvo orientada a integrar los paquetes recibidos en las tiendas Falabella con las actividades posteriores de consolidación y despacho. Esta participación resultó necesaria para enlazar el nuevo punto de recepción con la red logística responsable de continuar el procesamiento de los pedidos. La articulación entre las tiendas y los operadores logísticos permitió vincular la recepción de los paquetes con su transferencia al flujo de distribución. De esta manera, la modalidad Drop Off estableció una alternativa al esquema tradicional de recolección en las instalaciones de los sellers, facilitando su incorporación al proceso logístico del marketplace.

f. Articulación de responsabilidades y seguimiento operativo. La coordinación entre las áreas permitió integrar las responsabilidades asociadas con la recepción de paquetes, el

registro de eventos, la actualización de los estados de las órdenes y la continuidad del proceso logístico.

Desde la función de Head of Operations – Seller Experience, la articulación de los participantes constituyó un componente relevante para vincular las actividades operativas con las necesidades de integración tecnológica y seguimiento del proyecto. Asimismo, permitió mantener una visión transversal del proceso, considerando la interacción entre sellers, tiendas, sistemas de información y operadores logísticos.

La disponibilidad de información operativa facilitó el seguimiento de los indicadores clave de desempeño (KPIs) definidos durante la fase Planear, entre ellos Production Lead Time (PLT) 24H, Production Lead Time (PLT) 48H, On Time to Shipped (OTS), On Time Delivered (OTD) y la tasa de cancelación atribuible al seller. Estos indicadores proporcionaron criterios objetivos para evaluar posteriormente el desempeño de la modalidad y comparar los resultados con la situación inicial.

En conjunto, la coordinación con las áreas involucradas permitió articular los componentes humanos, operativos, tecnológicos y logísticos necesarios para la implementación de la modalidad Drop Off. Esta integración contribuyó a fortalecer la trazabilidad de los pedidos, mantener la consistencia de la información y facilitar la incorporación de los paquetes entregados por los sellers a la red de distribución de FALABELLA.COM.

Desde la perspectiva de la Ingeniería de Sistemas, esta actividad evidenció la importancia de gestionar los procesos de manera integral, considerando las interdependencias entre las áreas organizacionales y los sistemas de información que soportan las operaciones. Asimismo, constituyó un componente de la fase Hacer (Do) del ciclo PHVA, al facilitar la

articulación operativa necesaria para ejecutar el modelo diseñado y avanzar hacia las pruebas funcionales, la capacitación y la evaluación del piloto.

1.2.3.4.5. Pruebas funcionales y capacitación

Validación del flujo operativo y preparación de los participantes para la implementación de la modalidad Drop Off.

Como parte de la fase Hacer (Do) del ciclo de mejora continua PHVA, se desarrollaron las pruebas funcionales del flujo operativo y las actividades de capacitación dirigidas a los participantes de la modalidad Drop Off. Estas actividades tuvieron como propósito verificar el funcionamiento de los procedimientos y las plataformas tecnológicas involucradas, así como preparar a los equipos operativos y a los sellers para ejecutar el nuevo modelo logístico de manera estandarizada.

Las pruebas funcionales estuvieron orientadas a comprobar la correspondencia entre el flujo operativo TO-BE y el comportamiento de los sistemas de información que soportaban la recepción, el registro y el seguimiento de los pedidos. Por su parte, la capacitación se enfocó en asegurar que los participantes comprendieran los procedimientos establecidos, utilizaran adecuadamente las herramientas tecnológicas y conocieran sus responsabilidades dentro del proceso. Ambas actividades constituyeron etapas preparatorias para la ejecución del piloto controlado y contribuyeron a reducir los riesgos asociados con la puesta en operación de la nueva modalidad.

a. Pruebas funcionales del flujo operativo. Las pruebas funcionales se orientaron a verificar la ejecución del flujo operativo diseñado para la modalidad Drop Off y la interacción entre las plataformas tecnológicas que soportaban el proceso logístico del marketplace.

La validación comprendió el uso de Seller Center, Fulfillment Order y los sistemas operativos de las tiendas, así como su articulación con las plataformas de seguimiento logístico y las herramientas de Business Intelligence. El propósito fue comprobar que la información generada durante las operaciones pudiera registrarse y utilizarse para mantener la trazabilidad de los pedidos. Las pruebas consideraron los siguientes aspectos:

- Registro y validación de pedidos: comprobación de las operaciones relacionadas con la gestión de las órdenes y su incorporación al flujo Drop Off.
- Recepción de paquetes: verificación del procedimiento de recepción y validación de los paquetes entregados por los sellers en los puntos habilitados.
- Actualización de estados operativos: comprobación de la correspondencia entre los eventos físicos del proceso y la información registrada en los sistemas.
- Trazabilidad de los pedidos: revisión de la disponibilidad y consistencia de la información necesaria para realizar el seguimiento de las órdenes.
- Gestión de incidencias: revisión de los procedimientos previstos para atender situaciones que pudieran afectar la continuidad del flujo operativo.

Estas pruebas permitieron preparar los componentes tecnológicos y operativos para su utilización en el nuevo modelo logístico. Asimismo, facilitaron la identificación de aspectos que requerían aclaración o ajuste antes del inicio de la operación controlada.

b. Capacitación de las áreas involucradas, tiendas y sellers. De manera complementaria, se desarrolló un proceso de capacitación dirigido a los participantes que intervendrían en la operación de la modalidad Drop Off. Esta actividad formó parte de la gestión del cambio organizacional y estuvo orientada a facilitar la adopción de los nuevos procedimientos y el uso adecuado de las plataformas tecnológicas.

La capacitación comprendió a los equipos de Seller Experience, Operaciones eCommerce, Logística Marketplace, Tecnología (TI), Business Intelligence y Atención al Cliente, así como al personal de las tiendas Falabella habilitadas como puntos de recepción y a los representantes de los sellers participantes en el piloto. Los contenidos se organizaron de acuerdo con las responsabilidades de los participantes y las actividades previstas en el flujo operativo TO-BE. Se abordaron los siguientes temas:

- Funcionamiento de la modalidad Drop Off y secuencia del proceso logístico.
- Procedimientos de recepción y validación física de paquetes.
- Registro de eventos y actualización de los estados de las órdenes en los sistemas de información.
- Criterios de aceptación y rechazo de envíos.
- Procedimientos de coordinación entre sellers, tiendas y operadores logísticos.
- Protocolos para la identificación y atención de incidencias.
- Indicadores clave de desempeño (KPIs) utilizados para el seguimiento de la operación.

Asimismo, se realizaron demostraciones prácticas sobre el uso de las herramientas tecnológicas que soportaban el proceso. Estas actividades permitieron familiarizar a los participantes con las operaciones previstas y realizar pruebas controladas antes del inicio del piloto.

c. Documentación y estandarización de procedimientos. Como material de apoyo a las actividades de capacitación, se elaboró documentación orientada a facilitar la comprensión y ejecución de los procedimientos operativos. Esta documentación comprendió manuales operativos, instructivos, diagramas de flujo, preguntas frecuentes y protocolos de atención.

Los materiales permitieron disponer de referencias para la consulta de procedimientos, responsabilidades y criterios de actuación durante las primeras etapas de implementación. De esta manera, se favoreció la transferencia de conocimiento entre los participantes y se proporcionaron pautas para ejecutar las actividades conforme al flujo operativo definido.

La documentación también contribuyó a relacionar las actividades físicas con los registros efectuados en los sistemas de información, aspecto relevante para mantener la consistencia de los datos y la trazabilidad de los pedidos.

d. Coordinación y seguimiento de la preparación operativa. Desde la función de Head of Operations – Seller Experience, se coordinó la planificación de las capacitaciones, la articulación entre las áreas involucradas y el seguimiento de la preparación de los participantes antes del inicio del piloto controlado.

Esta coordinación permitió atender las consultas relacionadas con el funcionamiento del nuevo modelo, identificar necesidades de reforzamiento y facilitar la comprensión de las responsabilidades de cada participante. La preparación de los equipos resultó especialmente relevante debido a la interacción entre los sellers, las tiendas habilitadas, los sistemas de información y los operadores logísticos.

La articulación de estos componentes contribuyó a establecer condiciones operativas para iniciar el piloto con procedimientos definidos y participantes familiarizados con las actividades que debían ejecutar.

e. Resultado de las pruebas funcionales y la capacitación. Las pruebas funcionales y las actividades de capacitación constituyeron componentes complementarios de la implementación de la modalidad Drop Off. Las primeras estuvieron orientadas a verificar el

funcionamiento del flujo operativo y la interacción entre los sistemas de información; las segundas, a preparar a los participantes para ejecutar los procedimientos establecidos.

En conjunto, estas actividades contribuyeron a fortalecer la integración entre personas, procesos y tecnología, facilitando la preparación de la operación antes de su validación en un entorno real.

De esta manera, se establecieron las condiciones previas para desarrollar el piloto controlado en la tienda Falabella San Isidro, durante el cual se evaluaría el funcionamiento integral de la modalidad, desde la recepción de los paquetes entregados por los sellers hasta su incorporación a la red logística.

En el marco del ciclo PHVA, estas actividades corresponden a la fase Hacer (Do), dado que materializan la preparación funcional y operativa de la solución diseñada durante la planificación del proyecto. Los resultados obtenidos durante su ejecución y las evidencias generadas en el piloto servirían posteriormente como insumos para la fase Verificar (Check), en la que se analizaría el desempeño de la modalidad mediante los indicadores definidos.

1.2.3.4.6. Ejecución el piloto controlado

Con el propósito de evaluar el funcionamiento de la modalidad Drop Off en condiciones reales de operación, se ejecutó un piloto controlado en la tienda Falabella San Isidro. Esta etapa permitió poner en práctica la solución diseñada durante la fase Planear y verificar la ejecución del flujo operativo TO-BE antes de su despliegue progresivo. La evaluación comprendió tanto las actividades logísticas como la interacción entre los sistemas de información que soportaban el nuevo modelo.

Durante el piloto, se verificó la ejecución de los procedimientos establecidos para la recepción de paquetes, el registro de los pedidos, la actualización de sus estados operativos y

la transferencia de la carga hacia la red de distribución. Asimismo, se realizó el seguimiento de la trazabilidad de los envíos y de la continuidad del flujo de información entre las plataformas involucradas, con el propósito de identificar posibles desviaciones que pudieran afectar el procesamiento de los pedidos y el cumplimiento de los tiempos establecidos.

Las principales actividades desarrolladas durante el piloto fueron las siguientes:

- Recepción y verificación de paquetes: comprobación de la recepción física de los pedidos entregados por los sellers en la tienda habilitada como punto Drop Off.
- Registro de pedidos en los sistemas de información: verificación del registro de las operaciones y de la consistencia de los datos asociados a los pedidos recibidos.
- Seguimiento de la trazabilidad: comprobación de la actualización de los estados operativos para facilitar el seguimiento de los pedidos durante su incorporación al flujo logístico.
- Consolidación de paquetes: agrupación y preparación de los paquetes recibidos para su transferencia a la siguiente etapa del proceso.
- Transferencia y despacho logístico: seguimiento de la carga consolidada hacia los centros de distribución, verificando la continuidad del flujo operativo.
- Gestión de incidencias: registro de las observaciones identificadas durante la operación y revisión de los mecanismos de respuesta establecidos para atenderlas.

Paralelamente, se efectuó el seguimiento del desempeño de la modalidad mediante los indicadores clave de desempeño (KPIs) definidos durante la fase Planear. La evaluación consideró el On Time to Shipped (OTS), el On Time Delivered (OTD), el Production Lead Time (PLT) de 24 y 48 horas y la tasa de cancelación atribuible al seller. Estos indicadores

permitieron establecer criterios objetivos para analizar el cumplimiento de los tiempos de despacho, la promesa de entrega y la eficiencia en la gestión de los pedidos.

Durante la ejecución se recopilaron los datos operativos, las observaciones y las incidencias identificadas, con el propósito de disponer de información para evaluar el desempeño del modelo implementado. Asimismo, se identificaron aspectos susceptibles de mejora relacionados con los procedimientos operativos, la configuración de los sistemas y la coordinación entre las áreas participantes.

La información obtenida durante el piloto constituyó el insumo para la fase Verificar (Check) del ciclo PHVA, en la que se compararon los resultados de los indicadores con la situación inicial y las metas establecidas. Esta evaluación permitió determinar el nivel de cumplimiento de los objetivos del proyecto, identificar las brechas pendientes y establecer los elementos que requerían ajustes antes de consolidar y ampliar la implementación de la modalidad Drop Off.

En consecuencia, la ejecución del piloto controlado permitió evaluar el comportamiento del modelo logístico en condiciones reales y generar evidencia para sustentar las decisiones posteriores sobre su optimización y despliegue progresivo.

1.2.3.5. Fase Verificar (Check)

La fase Verificar (Check) tuvo como finalidad evaluar el desempeño de la modalidad Drop Off implementada en el marketplace de FALABELLA.COM y determinar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos durante la fase de planificación. Para ello, se desarrolló una evaluación integral sustentada en información cuantitativa obtenida mediante los indicadores clave de desempeño (KPIs) definidos para el proyecto y en la evaluación de la

percepción de los participantes mediante una encuesta aplicada a los usuarios que participaron directamente en el piloto.

Como punto de partida para la evaluación, se establecieron los principales criterios de comparación entre el modelo tradicional de recolección de pedidos (AS-IS) y la modalidad Drop Off (TO-BE). Estos criterios representan los cambios operativos esperados a partir de la implementación de la solución y fueron definidos como referencia para posteriormente evaluar los resultados obtenidos durante el piloto. Los aspectos considerados estuvieron relacionados con el inicio del despacho, el nivel de control del seller, la dependencia logística, la ocurrencia de falsos fletes, el tiempo de espera y la eficiencia operativa. La Tabla 5 presenta los criterios de comparación esperados que servirían como referencia para la evaluación posterior del desempeño de la modalidad Drop Off. Los criterios definidos en la Tabla 5 representan las condiciones operativas que se esperaba alcanzar mediante la implementación de la modalidad Drop Off. En el modelo AS-IS, el despacho dependía de las rutas programadas de los operadores logísticos, por lo que la incorporación de los pedidos a la red podía iniciarse al día siguiente. En el modelo TO-BE esperado, los sellers entregarían directamente sus paquetes en las tiendas Falabella habilitadas como puntos de recepción, posibilitando su incorporación al proceso logístico el mismo día.

Tabla 5

Criterios de comparación esperados entre el modelo AS-IS y TO-BE

Aspecto	AS-IS	TO-BE Esperado
Inicio del despacho	Día siguiente	Mismo día
Control del seller	Bajo	Alto
Dependencia logística	Alta	Baja
Falsos fletes	Frecuentes	Eliminados
Tiempo de espera	Alto	Bajo
Eficiencia operativa	Media	Alta

Asimismo, el modelo TO-BE fue diseñado para incrementar el control operativo del seller, reducir la dependencia de la recolección en sus instalaciones, eliminar los falsos fletes asociados a recojos fallidos y disminuir los tiempos de espera para la incorporación de los pedidos a la red logística.

Estos aspectos constituyeron criterios de referencia para la evaluación posterior del desempeño de la solución, mediante los indicadores definidos durante la fase de planificación y la evaluación de la percepción de los participantes mediante la encuesta aplicada durante el piloto.

A partir de estos criterios, la fase Verificar comprendió la utilización y monitoreo de los KPIs definidos para el proyecto, la evaluación de la percepción de los usuarios participantes y la comparación de los resultados obtenidos entre el escenario inicial AS-IS y el escenario posterior a la implementación TO-BE. De esta manera, fue posible determinar objetivamente el desempeño alcanzado por la modalidad Drop Off y generar evidencia para la formulación de las acciones correspondientes a la fase Actuar (Act).

La evaluación permitió analizar el comportamiento de la operación logística, validar el funcionamiento de los sistemas de información, determinar el impacto de la solución sobre los niveles de servicio y conocer la percepción de los usuarios respecto al nuevo modelo operativo.

La información obtenida constituyó la base para comparar el desempeño del proceso antes y después de la implementación, verificar el cumplimiento de los objetivos del proyecto y establecer las acciones de mejora que se desarrollan en la fase Actuar (Act).

1.2.3.5.1. Utilización de indicadores de desempeño

Para evaluar objetivamente el desempeño de la modalidad Drop Off**,** se utilizaron los indicadores clave de desempeño (Key Performance Indicators, KPIs) definidos durante la fase

de planificación del proyecto (Tabla 4). Durante esta etapa, la información generada por el Seller Center**,** Fulfillment Order**,** los sistemas operativos de tienda, las plataformas de seguimiento logístico y las herramientas de Business Intelligence permitió obtener datos consistentes para medir el comportamiento de la operación.

Los indicadores fueron aplicados para evaluar el cumplimiento oportuno del despacho (OTS), el cumplimiento de la promesa de entrega (OTD), la velocidad de incorporación de los pedidos a la red logística mediante el PLT en las ventanas de 24 y 48 horas, y la tasa de cancelación atribuible al seller. Los resultados obtenidos permitieron comparar el desempeño de la situación inicial (AS-IS) con la situación final observada después de la implementación de la modalidad Drop Off, contrastando los resultados alcanzados con los criterios establecidos para el modelo TO-BE esperado.

Esta evidencia permitió determinar el grado de logro de los objetivos del proyecto y sustentar las decisiones de mejora continua correspondientes a la fase Verificar (Check) del ciclo PHVA.

1.2.3.5.2. Monitoreo y seguimiento de KPIs

Durante la fase Verificar (Check) se efectuó el monitoreo sistemático de los indicadores clave de desempeño (KPIs) definidos durante la planificación del proyecto, con el propósito de evaluar el comportamiento de la modalidad Drop Off durante la ejecución del piloto. Este seguimiento permitió identificar oportunamente desviaciones respecto a los niveles de servicio esperados y generar evidencia objetiva para la evaluación de los resultados.

La información fue obtenida de los sistemas corporativos que soportaban la operación del marketplace y consolidada mediante herramientas de Business Intelligence, utilizando dashboards ejecutivos y reportes analíticos que facilitaron el seguimiento continuo de los

indicadores, el análisis de tendencias y la comparación del desempeño entre el modelo tradicional de recolección **(**AS-IS**)** y la modalidad Drop Off (TO-BE)**.**

El seguimiento fue realizado de manera coordinada por las áreas de Seller Experience, Operaciones, Logística, Tecnología, Business Intelligence y los responsables de las tiendas participantes, quienes revisaban periódicamente los resultados para verificar la estabilidad del proceso, identificar incidencias operativas y definir acciones correctivas cuando era necesario.

Como parte del proceso de monitoreo, también se verificó la calidad y consistencia de la información registrada en los sistemas, validando los datos relacionados con el despacho de pedidos, los tiempos de incorporación a la red logística, las entregas efectuadas y la tasa de cancelaciones atribuible al seller, garantizando la confiabilidad de las mediciones.

La Tabla 6 resume los indicadores monitoreados durante la fase Verificar (Check), indicando la frecuencia de seguimiento, las fuentes de información, las áreas responsables y las metas establecidas para el piloto.

Estas metas constituyeron los criterios de referencia para evaluar el desempeño de la modalidad Drop Off. Los resultados obtenidos a partir del monitoreo se presentan en las secciones siguientes, donde se analiza el grado de cumplimiento de los indicadores y su comparación con el modelo tradicional AS-IS.

Las metas establecidas constituyeron los valores de referencia para evaluar el desempeño de cada indicador al finalizar el piloto.

La evaluación consideró dos criterios complementarios: la variación respecto de la situación inicial, para determinar la mejora alcanzada, y la comparación del resultado final con la meta establecida, para determinar su cumplimiento. En consecuencia, una mejora

respecto de la línea base no implica necesariamente el cumplimiento de la meta definida para el piloto.

Tabla 6

Indicadores monitoreados durante la fase Verificar (Check)

Indicador	Frecuencia	Fuente de información	Responsable	Meta del piloto	Sentido de mejora
On Time to Shipped (OTS)	Diario	FSC /Fulfillment Order	Seller Experience	≥95 %	Mayor es mejor
On Time Delivered (OTD)	Diario	Fulfillment Order	Operaciones	≥93 %	Mayor es mejor
Production Lead Time (PLT) 24H	Diario	FulfillmentOrder	Operaciones	≥20 %	Mayor es mejor
Production Lead Time (PLT) 48H	Diario	Fulfillment Order	Operaciones	≥50 %	Mayor es mejor
Tasa de cancelación atribuible al seller	Semanal	Fulfillment Order	Seller Experience	≤1.5 %	Menor es mejor

Nota. *Las metas corresponden a los valores establecidos durante la fase de planificación del piloto. El sentido de mejora indica la dirección esperada del desempeño de cada indicador: para OTS, OTD, PLT 24H y PLT 48H, un mayor valor representa un mejor desempeño; para la tasa de cancelación atribuible al seller, un menor valor representa un mejor desempeño*

1.2.3.5.3. Evaluación de la percepción de los usuarios sobre la modalidad Drop Off

Con el propósito de conocer la percepción de los participantes sobre la modalidad Drop Off implementada, se aplicó una encuesta que permitió determinar el nivel de aceptación de la solución, identificar oportunidades de mejora y valorar aspectos relacionados con la facilidad de uso del proceso, el desempeño de los sistemas de información, la eficiencia de la operación logística, la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los participantes.

La evaluación se desarrolló mediante la aplicación de una encuesta estructurada dirigida a los usuarios que participaron directamente en el piloto de implementación, conformados por sellers, personal de las tiendas Falabella habilitadas como puntos de recepción y colaboradores del área.

La distribución de los participantes se presenta en la Tabla 7, y la escala Likert de cinco niveles utilizada se muestra en la Tabla 8.

Tabla 7

Distribución de los participantes de la encuesta

Grupo de participantes	Cantidad (n)	Porcentaje (%)
Sellers participantes	10	33,33
Personal de tienda	10	33,33
Head of Operations – Seller Experience	10	33,33
Total	**30**	**100,0**

Tabla 8

Escala de valoración

Valor	Interpretación
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

El cuestionario fue estructurado en seis dimensiones de evaluación, presentadas en la Tabla 9, las cuales comprendieron los principales componentes de la modalidad Drop Off implementada: facilidad de uso del proceso, arquitectura tecnológica y sistemas de información, operación logística, calidad del servicio, beneficios percibidos y satisfacción de los usuarios.

Además de los ítems de respuesta cerrada, el instrumento incorporó un conjunto de preguntas abiertas con el propósito de profundizar en la experiencia de los participantes respecto a la implementación de la modalidad Drop Off.

Estas preguntas permitieron recoger observaciones, experiencias y sugerencias relacionadas con el proceso operativo, la arquitectura tecnológica y los sistemas de información, proporcionando información cualitativa que enriqueció la interpretación de los

resultados y facilitó la identificación de oportunidades de mejora para la solución implementada. Las preguntas fueron:

¿Qué dificultades encontró durante la utilización de la modalidad Drop Off?

¿Qué aspectos del proceso considera que deberían mejorarse?

¿Qué mejoras propondría para los sistemas de información que soportan la modalidad Drop Off?

¿Qué funcionalidades adicionales considera necesarias para fortalecer la solución implementada?

Las respuestas obtenidas fueron consolidadas mediante Microsoft Excel y posteriormente analizadas en Power BI, calculándose la frecuencia absoluta, la frecuencia relativa, el promedio y la desviación estándar para cada ítem y dimensión evaluada. Asimismo, se determinó el nivel de aceptación de la modalidad Drop Off mediante el cálculo del promedio ponderado de cada dimensión, clasificando los resultados de acuerdo con la escala de valoración establecida.

Tabla 9

Encuesta de evaluación de la modalidad Drop Off

Dimensión	Código	Enunciado
Facilidad de uso	F1	El procedimiento para utilizar la modalidad Drop Off fue fácil de comprender.
	F2	La modalidad Drop Off requirió menos esfuerzo operativo que el proceso tradicional.
	F3	La capacitación recibida fue suficiente para ejecutar correctamente el proceso.
	F4	La documentación y procedimientos facilitaron el desarrollo de las actividades.
Arquitectura tecnológica y sistemas de información	T1	Seller Center registró correctamente los pedidos generados durante el piloto.
	T2	La información mostrada por el sistema fue consistente durante todo el proceso.
	T3	El seguimiento (tracking) de los pedidos estuvo disponible oportunamente.
	T4	No se presentaron fallas importantes en los sistemas durante la operación.
	T5	La integración entre Seller Center, Fulfillment Order y los procesos logísticos funcionó adecuadamente.
	T6	La información generada permitió realizar un adecuado seguimiento del pedido.
Operación logística	O1	La recepción de paquetes en tienda fue rápida.
	O2	La validación de los paquetes fue sencilla y ordenada.
	O3	La modalidad redujo el tiempo de incorporación de los pedidos a la red logística.
	O4	La coordinación entre tienda, seller y operaciones fue eficiente.
	O5	La modalidad facilitó el proceso de despacho hacia el operador logístico.
Calidad del servicio	C1	La modalidad mejoró el cumplimiento de los tiempos de despacho.
	C2	La modalidad contribuyó al cumplimiento de la promesa de entrega al cliente.
	C3	Se redujeron las incidencias operativas durante el proceso.
	C4	La modalidad incrementó la confiabilidad del proceso logístico.
Beneficios percibidos	B1	La modalidad mejoró la productividad de las actividades operativas.
	B2	La modalidad redujo actividades que no agregaban valor.
	B3	La información disponible facilitó la toma de decisiones.
	B4	La modalidad genera beneficios para sellers, tiendas y clientes.
Satisfacción y aceptación	S1	Estoy satisfecho con el funcionamiento de la modalidad Drop Off.
	S2	Considero que la modalidad mejora la experiencia de los usuarios.
	S3	Recomendaría continuar utilizando esta modalidad.
	S4	Considero que la modalidad debe implementarse de forma permanente.

Los resultados de la encuesta de evaluación de la modalidad Drop Off se visualiza en la Tabla 10.

Tabla 10

Resultados de la encuesta de evaluación de la modalidad Drop Off

Dimensión	Promedio (1-5)	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Nivel de aceptación
Facilidad de uso	**4.60**	0	0	2	8	20	**93.3%**
Arquitectura tecnológica y sistemas de información	**4.47**	0	0	3	10	17	**90.0%**
Operación logística	**4.70**	0	0	1	7	22	**96.7%**
Calidad del servicio	**4.57**	0	0	2	9	19	**93.3%**
Beneficios percibidos	**4.67**	0	0	1	8	21	**96.7%**
Satisfacción	**4.63**	0	0	1	9	20	**96.7%**
Resultado general	**4.61**	**0**	**0**	**10**	**51**	**119**	**94.4%**

Los resultados muestran una valoración altamente favorable de la modalidad Drop Off. El promedio general alcanzó 4,61 sobre 5,00, mientras que el nivel de aceptación alcanzó el 94,4 %. Estos resultados evidencian una percepción favorable de los participantes respecto de la implementación del nuevo proceso. Las dimensiones de operación logística, beneficios percibidos y satisfacción obtuvieron las valoraciones promedio más altas, con 4,70, 4,67 y 4,63, respectivamente. Asimismo, no se registraron respuestas en las categorías “En desacuerdo” o “Totalmente en desacuerdo”, lo que evidencia una valoración favorable de la modalidad por parte de los participantes. Estos resultados complementan la evidencia obtenida mediante los indicadores operativos del piloto.

Con el fin de asegurar la coherencia entre la evaluación de la percepción de los participantes mediante la encuesta estructurada y la evaluación del desempeño basada en los indicadores clave de desempeño (KPIs), se estableció la correspondencia entre las dimensiones evaluadas y los principales indicadores utilizados durante el piloto. Esta relación permitió contrastar la percepción de los participantes con los resultados operativos obtenidos, facilitando una evaluación integral del desempeño de la modalidad Drop Off. La Tabla 11

presenta la relación entre las dimensiones evaluadas y los indicadores considerados en la evaluación del proyecto.

Tabla 11

Dimensiones evaluadas y relación con los indicadores

Dimensión	Aspecto evaluado	Evidencia de evaluación
Facilidad de uso	Comprensión del proceso y capacitación	Encuesta de percepción
Arquitectura tecnológica	Funcionamiento de Seller Center, Fulfillment Order, integración y trazabilidad	Encuesta de percepción + Production Lead Time (PLT) 24H y Production Lead Time (PLT) 48H
Arquitectura tecnológica	Calidad de la información y disponibilidad del sistema	Encuesta de percepción
Operación logística	Recepción, validación, coordinación y despacho	Encuesta de percepción + PLT 24H y Production Lead Time (PLT) 48H + OTS
Calidad del servicio	Cumplimiento de tiempos e incidencias	Encuesta de percepción + OTS + OTD + tasa de cancelación atribuible al seller
Beneficios percibidos	Productividad y eficiencia operativa	Encuesta de percepción + indicadores operativos
Satisfacción y aceptación	Aceptación de la solución tecnológica	Encuesta de percepción
Satisfacción y aceptación	Continuidad del proyecto	Encuesta de percepción

Posteriormente, los resultados de la encuesta fueron contrastados con los indicadores operativos del piloto (On Time to Shipped (OTS)**,** On Time Delivered (OTD)**,** Production Lead Time, tasa de cancelación atribuible al seller) con el propósito de verificar la correspondencia entre la percepción de los usuarios y el desempeño observado durante la implementación de la modalidad Drop Off**.** Este análisis permitió identificar fortalezas y oportunidades de mejora relacionadas con los procesos operativos, la arquitectura tecnológica, los sistemas de información y las necesidades de capacitación, proporcionando información para la formulación de acciones de mejora continua en la fase Actuar (Act) del ciclo PHVA.

La información obtenida mediante la encuesta permitió interpretar los resultados del piloto desde la perspectiva de los usuarios participantes, complementando la evaluación del desempeño operativo y proporcionando evidencia para sustentar las acciones de mejora y la consolidación de la modalidad Drop Off dentro de la operación del marketplace.

1.2.3.5.4. Evaluación integral de resultados

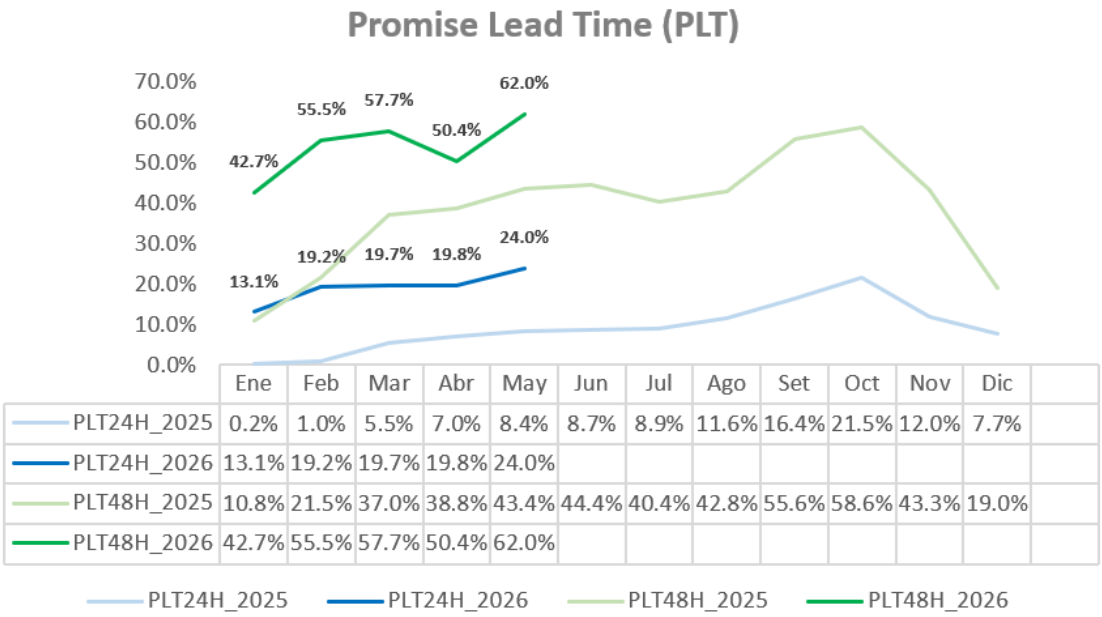
Concluido el monitoreo de los indicadores clave de desempeño (KPIs) y la evaluación de la percepción de los participantes mediante la encuesta estructurada, se realizó una evaluación integral de los resultados obtenidos durante la implementación piloto de la modalidad Drop Off. El propósito de esta etapa fue evaluar el desempeño alcanzado por la modalidad Drop Off mediante dos criterios complementarios: la mejora respecto de la situación inicial y el cumplimiento de las metas establecidas durante la fase de planificación. La comparación con la línea base permitió determinar la variación del desempeño de cada indicador, mientras que la comparación con las metas permitió establecer cuáles de los indicadores alcanzaron los valores objetivo definidos para el piloto y cuáles mantuvieron brechas que requieren acciones de mejora continua.

La evaluación integró información cuantitativa obtenida mediante los indicadores operativos y resultados de la encuesta de percepción de los participantes. La información cuantitativa comprendió el comportamiento de los principales indicadores operativos: On Time to Shipped (OTS), On Time Delivered (OTD), Production Lead Time (PLT) en sus ventanas de 24 y 48 horas, la tasa de cancelación atribuible al seller. Complementariamente, la información cualitativa fue obtenida mediante la encuesta aplicada a los participantes del piloto, permitiendo contrastar el desempeño operativo con la percepción de los usuarios respecto de la modalidad implementada.

Los resultados fueron analizados mediante la comparación entre el modelo tradicional de recolección de pedidos (AS-IS) y la modalidad Drop Off (TO-BE), evaluando el comportamiento de los indicadores antes y después de la implementación del piloto. Este análisis permitió cuantificar las mejoras alcanzadas, identificar las principales fortalezas de la solución y establecer oportunidades de mejora que servirían como insumo para la fase Actuar (Act) del ciclo PHVA. Los resultados del Production Lead Time (PLT) se visualizan en la Figura 12.

Figura 12

Evolución de los indicadores Production Lead Time (PLT) 24H *y* Production Lead Time (PLT) 48H



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
PLT24H_2025	0.2%	1.0%	5.5%	7.0%	8.4%	8.7%	8.9%	11.6%	16.4%	21.5%	12.0%	7.7%
PLT24H_2026	13.1%	19.2%	19.7%	19.8%	24.0%							
PLT48H_2025	10.8%	21.5%	37.0%	38.8%	43.4%	44.4%	40.4%	42.8%	55.6%	58.6%	43.3%	19.0%
PLT48H_2026	42.7%	55.5%	57.7%	50.4%	62.0%							

Los resultados evidenciaron una mejora en la velocidad de incorporación y despacho de los pedidos. El porcentaje de pedidos incorporados y despachados dentro de las primeras 24 horas (Production Lead Time (PLT) 24H) se incrementó de 4,4 % a 19,2 %, equivalente a una mejora de 14,8 puntos porcentuales. Asimismo, el porcentaje de pedidos incorporados y despachados dentro de las primeras 48 horas (Production Lead Time (PLT) 48H) aumentó de

30,3 % a 53,7 %, representando una mejora de 23,4 puntos porcentuales. Estos resultados reflejan un incremento en el porcentaje de pedidos incorporados y despachados dentro de las ventanas de 24H y 48H, evidenciando una mejora en el cumplimiento de dichas ventanas respecto de la situación inicial.

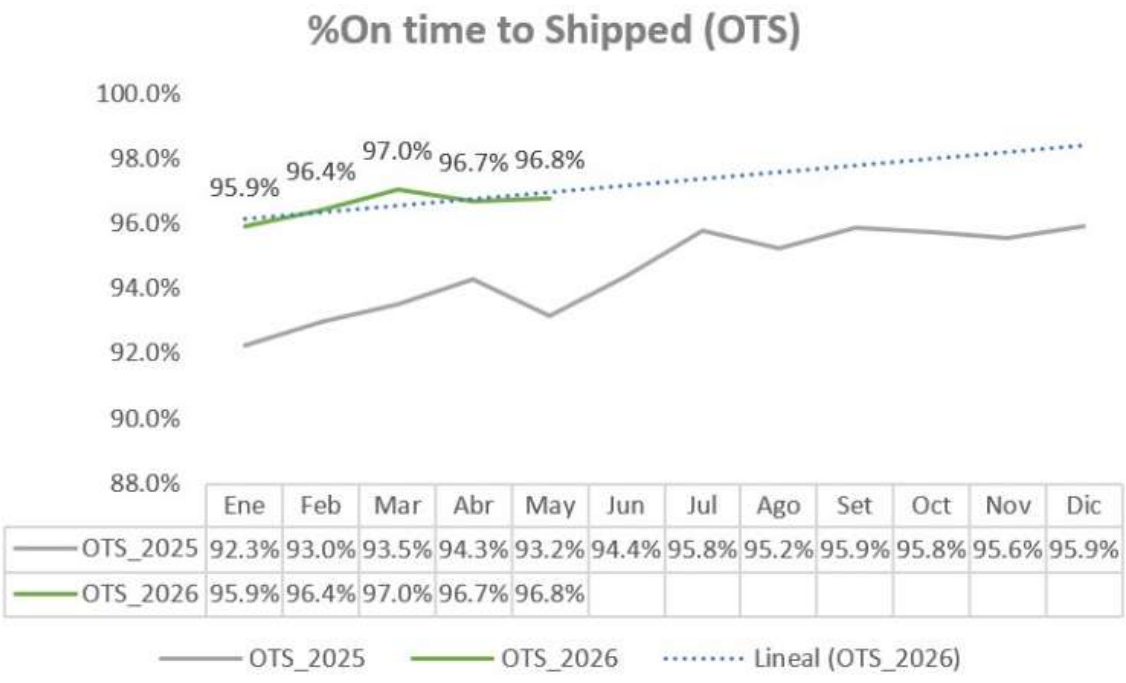
Estos resultados reflejan una incorporación más rápida de los pedidos a la red logística, una reducción del tiempo de permanencia en las etapas iniciales del proceso y una mayor capacidad para cumplir oportunamente la promesa de entrega al cliente.

En la Figura 13 se muestra la evolución del indicador On Time to Shipped (OTS) el cual aumentó de 93,2 % a 96,8 %, registrando una mejora de 3,6 puntos porcentuales.

Este comportamiento evidencia una mayor eficiencia en la preparación, validación y liberación de los pedidos hacia la red logística, reduciendo retrasos en el despacho y fortaleciendo el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos con los sellers.

Figura 13

Evolución del indicador OTS

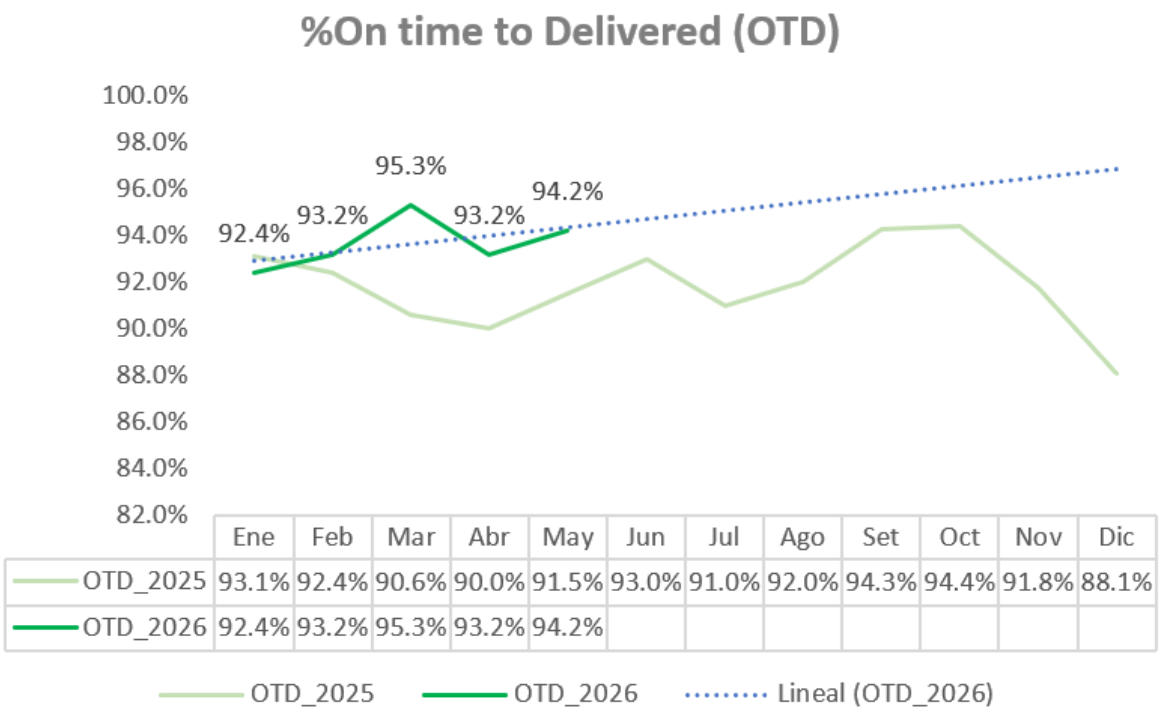


	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
OTS_2025	92.3%	93.0%	93.5%	94.3%	93.2%	94.4%	95.8%	95.2%	95.9%	95.8%	95.6%	95.9%
OTS_2026	95.9%	96.4%	97.0%	96.7%	96.8%							

En la Figura 14 se muestra los resultados del indicador On Time Delivered (OTD).

Figura 14

Evolución del indicador OTD



	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
OTD_2025	93.1%	92.4%	90.6%	90.0%	91.5%	93.0%	91.0%	92.0%	94.3%	94.4%	91.8%	88.1%
OTD_2026	92.4%	93.2%	95.3%	93.2%	94.2%							

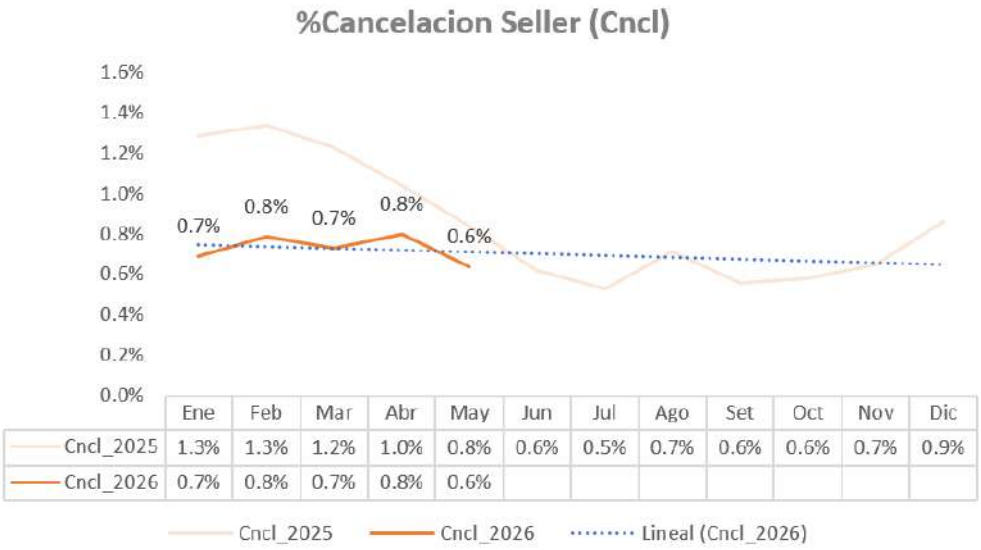
El indicador On Time Delivered (OTD) se incrementó de 91,5 % a 93,7 %, equivalente a una mejora de 2,2 puntos porcentuales.

Este resultado demuestra un fortalecimiento del cumplimiento de la promesa de entrega y una mayor confiabilidad del servicio logístico percibido por el cliente final, contribuyendo a mejorar la experiencia de compra dentro del marketplace.

Los resultados de la tasa de cancelación de atribuible al seller se muestra en la Figura 15.

Figura 15

Evolución de la tasa de cancelación atribuible al seller



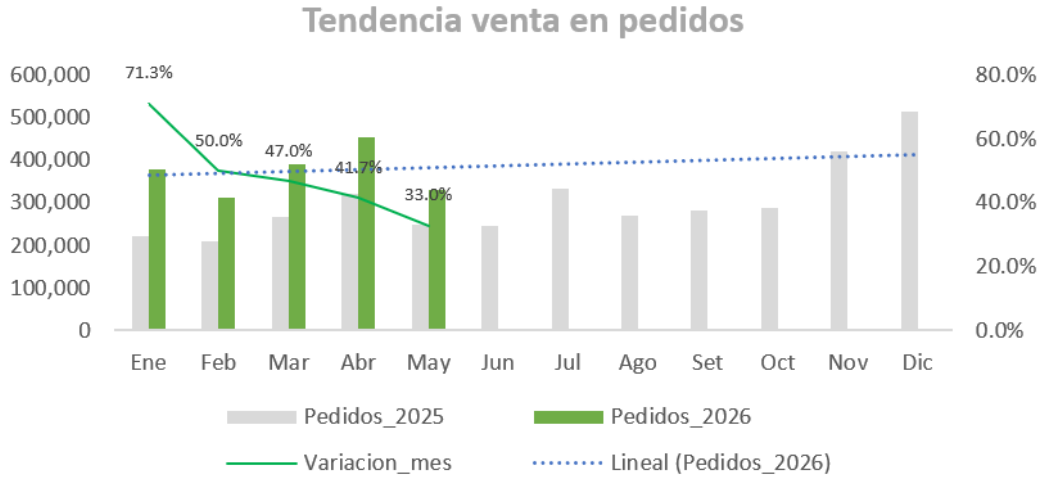
	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Set	Oct	Nov	Dic
Cncl_2025	1.3%	1.3%	1.2%	1.0%	0.8%	0.6%	0.5%	0.7%	0.6%	0.6%	0.7%	0.9%
Cncl_2026	0.7%	0.8%	0.7%	0.8%	0.6%							

La tasa de cancelación atribuible al seller disminuyó de 1,12 % a 0,72 %, representando una reducción de 0,40 puntos porcentuales. Este comportamiento evidencia una mejora en la coordinación operativa entre sellers y FALABELLA.COM, así como una mayor disponibilidad de inventario y una reducción de incidencias durante el proceso de despacho.

Los resultados de la tendencia de las ventas se presentan en la Figura 16.

Figura 16

Tendencia de ventas en pedidos tras la implementación de la modalidad Drop Off



La evolución del volumen de pedidos mostró una tendencia creciente durante el periodo evaluado. Este indicador se presenta como una evidencia comercial complementaria y no como un KPI utilizado para evaluar directamente el desempeño de la modalidad Drop Off. Debido a que el volumen de pedidos y las ventas pueden estar condicionados por diversos factores comerciales, su evolución no puede atribuirse de manera exclusiva a la implementación de la modalidad. Por ello, estos resultados deben interpretarse como evidencia complementaria de la evolución del negocio, en conjunto con las mejoras observadas en los indicadores operativos y logísticos definidos para la evaluación del piloto.

Como evidencia documental complementaria del despliegue progresivo de la modalidad Drop Off, en los Anexos 9, 10, 11 y 12 se presentan evidencias gráficas de las comunicaciones y materiales utilizados durante la implementación de la solución. Los anexos correspondientes se encuentran consignados en el índice de anexos del documento.

En conjunto, los resultados obtenidos evidencian una mejora integral en el desempeño operativo de la modalidad Drop Off. La reducción de los tiempos de incorporación de los pedidos a la red logística permitió optimizar el flujo de despacho, incrementar el cumplimiento de los niveles de servicio y mejorar la eficiencia del proceso logístico.

Desde la perspectiva de los sellers, la solución implementada incrementó su autonomía operativa al permitir la entrega directa de los pedidos en tiendas Falabella habilitadas como puntos de recepción. Esta modalidad redujo la dependencia de rutas programadas de recolección, disminuyó incidencias operativas y facilitó una gestión más flexible del despacho de pedidos.

Para los clientes, las mejoras observadas en los indicadores PLT, OTS y OTD se tradujeron en entregas más rápidas y confiables, fortaleciendo la percepción de calidad del servicio y mejorando la experiencia de compra dentro del marketplace.

Desde la perspectiva organizacional, la implementación de la modalidad Drop Off contribuyó a fortalecer el desempeño operativo y comercial de FALABELLA.COM mediante una mayor eficiencia logística, un mejor cumplimiento de la promesa de entrega y una reducción de las incidencias asociadas al proceso de despacho. Asimismo, la disponibilidad de información proveniente de los sistemas corporativos y de los indicadores de desempeño permitió sustentar la toma de decisiones basada en datos y respaldó la evaluación objetiva de la solución implementada.

En síntesis, la comparación entre la situación inicial (AS-IS) y la situación posterior a la implementación (TO-BE) demostró que la modalidad Drop Off generó mejoras significativas en los principales indicadores operativos del proyecto, validando su viabilidad técnica y operativa como alternativa para optimizar los tiempos de entrega en el marketplace de FALABELLA.COM. Los resultados obtenidos constituyeron la base para la formulación de las acciones de mejora y estandarización desarrolladas en la fase Actuar (Act) del ciclo PHVA.

1.2.3.5.5. Comparación de resultados AS-IS vs TO-BE

Con el propósito de determinar el impacto de la implementación de la modalidad Drop Off**,** se realizó una comparación integral entre el desempeño del proceso logístico antes de la implementación **(**AS-IS**)** y el modelo propuesto **(**TO-BE**).** Esta comparación permitió verificar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos durante la fase de planificación y

evaluar los cambios alcanzados en términos de eficiencia operativa, cumplimiento de los niveles de servicio y desempeño comercial.

El análisis tomó como referencia el modelo tradicional de recolección de pedidos en las instalaciones de los sellers, caracterizado por una elevada dependencia de las rutas programadas de los operadores logísticos, mayores tiempos para incorporar los pedidos a la red de distribución y una menor flexibilidad operativa. En contraste, el modelo TO-BE incorporó la modalidad Drop Off, permitiendo que los sellers entregaran directamente sus pedidos en tiendas Falabella habilitadas como puntos de recepción. Esta modificación simplificó el proceso de incorporación de los pedidos, redujo actividades que no agregaban valor y optimizó el flujo logístico desde las etapas iniciales del despacho.

La comparación evidenció mejoras consistentes en los principales indicadores operativos. Se registró un incremento en el porcentaje de pedidos incorporados y despachados dentro de las primeras 24 y 48 horas, reflejado en los indicadores Production Lead Time (Production Lead Time (PLT) 24H y Production Lead Time (PLT) 48H); asimismo, se observó un incremento en los indicadores On Time to Shipped (OTS) y On Time Delivered (OTD), asociados al cumplimiento oportuno del despacho y de la promesa de entrega, respectivamente. Asimismo, se registró una disminución de la tasa de cancelación atribuible al seller. Durante el periodo de evaluación también se observó una tendencia favorable en el volumen de pedidos, considerada como evidencia complementaria del desempeño del proyecto y no como un efecto atribuible exclusivamente a la implementación de la modalidad Drop Off.

Desde una perspectiva integral, el modelo TO-BE demostró un desempeño superior respecto al modelo AS-IS, al reducir los tiempos de espera, incrementar la flexibilidad

operativa para los sellers, fortalecer la trazabilidad de los pedidos y mejorar la coordinación entre los procesos logísticos y los sistemas de información.

Estas mejoras contribuyeron a optimizar la experiencia de los sellers y de los clientes, además de fortalecer el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por FALABELLA.COM.

La Tabla 12 resume la comparación entre la situación inicial **(**AS-IS**)** y el escenario alcanzado tras la implementación de la modalidad Drop Off (TO-BE)**,** evidenciando las mejoras obtenidas en los principales aspectos operativos, logísticos y de servicio. En conjunto, los resultados confirman que el modelo TO-BE superó el desempeño del modelo AS-IS, validando la efectividad de la solución implementada y su contribución a la optimización de los tiempos de entrega en el marketplace de FALABELLA.COM. No obstante, la mejora observada respecto de la situación inicial no implica que todos los indicadores hayan alcanzado las metas establecidas para el piloto. La comparación evidencia una mejora del desempeño del modelo TO-BE frente al AS-IS, mientras que la evaluación de las metas permite identificar los indicadores que requieren acciones adicionales para alcanzar los niveles objetivo definidos durante la planificación.

1.2.3.5.6. Evaluación del logro de los objetivos

Concluida la evaluación del piloto y la comparación entre los modelos AS-IS y TO-BE, se procedió a evaluar el logro de los objetivos planteados durante la fase de planificación del proyecto. Esta validación se sustentó en la integración de la evidencia cuantitativa obtenida mediante los indicadores clave de desempeño (KPIs) y la evidencia obtenida mediante la evaluación de la percepción de los participantes recopilada a través de la encuesta aplicada a los usuarios participantes del piloto.

La combinación de ambas fuentes permitió realizar una evaluación integral de la solución implementada, verificando no solo las mejoras alcanzadas en el desempeño operativo del marketplace, sino también el nivel de aceptación de la modalidad Drop Off por parte de los sellers, el personal de las tiendas Falabella y los colaboradores del área Head of Operations – Seller Experience.

Tabla 12

Comparación AS-IS vs situación final de la modalidad Drop Off

Aspecto evaluado	Situación inicial (AS-IS)	Situación final (implementación Drop Off)
Modalidad de despacho	Recojo programado en las instalaciones del seller	Entrega directa mediante modalidad Drop Off
Incorporación de pedidos a la red logística	Dependiente de rutas programadas	Incorporación directa desde tiendas habilitadas
Production Lead Time (PLT) 24H y Production Lead Time (PLT) 48H	Mayor tiempo de incorporación y despacho	Mayor porcentaje de pedidos incorporados y despachados dentro de las ventanas de 24H y 48H
On Time to Shipped (OTS)	Menor cumplimiento del despacho oportuno	Mayor cumplimiento del despacho oportuno
On Time Delivered (OTD)	Menor cumplimiento de la promesa de entrega	Mayor cumplimiento de la promesa de entrega
Tasa de cancelación atribuible al seller	Mayor incidencia de cancelaciones	Reducción de cancelaciones atribuibles al seller
Flexibilidad operativa del seller	Baja	Alta
Trazabilidad del pedido	Limitada	Mejorada mediante la integración de los sistemas
Coordinación logística	Dependencia del operador logístico	Mayor coordinación entre seller, tienda y operador
Experiencia del cliente	Cumplimiento irregular de los tiempos de entrega	Entregas más rápidas y confiables

Nota. *La comparación presenta los principales cambios observados entre la situación inicial y la situación posterior a la implementación de la modalidad Drop Off. El desempeño comercial se presenta como evidencia complementaria y no como un efecto atribuible exclusivamente a la implementación, debido a la influencia de diversos factores comerciales.*

Validación del objetivo general. El objetivo general del proyecto consistió en implementar la modalidad Drop Off para mejorar el desempeño del proceso de incorporación,

despacho y entrega de los pedidos gestionados mediante el marketplace de FALABELLA.COM. La evidencia obtenida durante el piloto permitió determinar que la implementación de la modalidad Drop Off mejoró el desempeño del proceso logístico respecto de la situación inicial. Los indicadores PLT 24H y PLT 48H evidenciaron un incremento en el porcentaje de pedidos incorporados y despachados dentro de las respectivas ventanas de tiempo, mientras que los indicadores OTS y OTD también presentaron mejoras respecto de la situación inicial. Asimismo, la tasa de cancelación atribuible al seller disminuyó de 1,12 % a 0,72 %, evidenciando una mejora en el desempeño del indicador.

En cuanto al cumplimiento de las metas cuantitativas, cuatro de los cinco indicadores alcanzaron los valores objetivo establecidos: OTS, OTD, PLT 48H y tasa de cancelación atribuible al seller. El PLT 24H, aunque presentó una mejora de 14,8 puntos porcentuales, pasó de 4,4 % a 19,2 % y mantuvo una brecha de 0,8 puntos porcentuales respecto de la meta establecida de ≥20,0 %.

Por tanto, el objetivo general se considera alcanzado, debido a que la implementación produjo una mejora en los indicadores que evalúan el desempeño del proceso respecto de la situación inicial; sin embargo, el cumplimiento de las metas cuantitativas fue parcial, dado que uno de los cinco indicadores, PLT 24H, no alcanzó la meta establecida.

Validación de los objetivos específicos. Los objetivos específicos relacionados con el diseño e implementación de la modalidad, la ejecución del piloto y la evaluación de su desempeño fueron desarrollados conforme a lo planificado. En cuanto a los resultados cuantitativos, los cinco indicadores evidenciaron una mejora respecto de la situación inicial; sin embargo, cuatro de los cinco indicadores alcanzaron las metas establecidas: OTS, OTD, PLT 48H y tasa de cancelación atribuible al seller, mientras que el PLT 24H mantuvo una

brecha de 0,8 puntos porcentuales respecto de su valor objetivo. En primer lugar, se diseñó e implementó una nueva modalidad logística que permitió reemplazar parcialmente el modelo tradicional de recolección programada por un esquema de entrega directa de pedidos en tiendas Falabella habilitadas como puntos de recepción. En segundo lugar, se implementó un piloto controlado que permitió evaluar el comportamiento de la solución en condiciones reales de operación. Finalmente, se verificó el impacto de la modalidad implementada mediante el seguimiento de indicadores operativos y la evaluación de la percepción de los usuarios, generando evidencia para sustentar la viabilidad de la solución.

Evidencia cuantitativa. La evidencia cuantitativa demostró mejoras consistentes en los principales indicadores utilizados para evaluar el proyecto. Se observó un incremento en los indicadores Production Lead Time (PLT) 24H y Production Lead Time (PLT) 48H, una mejora en los indicadores On Time to Shipped (OTS) y On Time Delivered (OTD), una reducción de la tasa de cancelación atribuible al seller y procesados durante el piloto. En conjunto, estos resultados evidenciaron una mejora en el desempeño del proceso logístico, particularmente en el cumplimiento de las ventanas de incorporación y despacho y en el cumplimiento de la promesa de entrega.

Evidencia de percepción de los participantes. La evidencia obtenida mediante la encuesta estructurada de percepción evidenció una valoración favorable de la modalidad Drop Off por parte de los participantes del piloto. Los resultados mostraron un alto nivel de aceptación en las dimensiones evaluadas, destacando la facilidad de uso del proceso, el adecuado funcionamiento de la arquitectura tecnológica y de los sistemas de información, la eficiencia de la operación logística, la calidad del servicio y los beneficios percibidos derivados de la implementación. De manera complementaria, las respuestas a las preguntas

abiertas permitieron identificar oportunidades de mejora orientadas al perfeccionamiento de determinados procedimientos operativos, al fortalecimiento de funcionalidades específicas de los sistemas de información y a la ampliación gradual de la modalidad hacia un mayor número de tiendas y sellers, contribuyendo a la formulación de acciones de mejora continua para la siguiente fase del ciclo PHVA.

Validación tecnológica. Desde la perspectiva tecnológica, la implementación de la modalidad Drop Off evidenció el adecuado funcionamiento de la arquitectura tecnológica diseñada para soportar el nuevo proceso logístico. La integración entre Seller Center, Fulfillment Order, los sistemas operativos de las tiendas, las plataformas de seguimiento logístico y las herramientas de Business Intelligence permitió mantener la trazabilidad de los pedidos, garantizar la disponibilidad de información para el seguimiento de la operación y facilitar la toma de decisiones basada en datos durante la ejecución del piloto.

Validación operativa. Desde el punto de vista operativo, la modalidad Drop Off permitió optimizar el flujo de incorporación de los pedidos a la red logística, reducir actividades que no agregaban valor, incrementar la flexibilidad operativa de los sellers y fortalecer la coordinación entre las áreas de Operaciones, Logística, Tecnología, Business Intelligence y las tiendas participantes. Estas mejoras contribuyeron al incremento de la eficiencia del proceso, al cumplimiento de los niveles de servicio establecidos y a una mejor experiencia para los usuarios del marketplace.

Conclusión de la validación. La integración de la evidencia cuantitativa y de la evidencia obtenida mediante la encuesta de percepción permitió evaluar el logro de los objetivos general y específicos, así como determinar el nivel de cumplimiento de las metas establecidas para los indicadores del piloto. Los resultados demostraron que la

implementación de la modalidad Drop Off constituyó una solución técnica y operativamente viable para optimizar el desempeño del proceso logístico y contribuir a la optimización de los tiempos de entrega en el marketplace de FALABELLA.COM. Asimismo, los resultados confirmaron la efectividad de la solución implementada, evidenciada en la mejora de los indicadores operativos y en la valoración favorable de los participantes, respaldando su potencial para fortalecer el desempeño logístico, mejorar la experiencia de sellers y clientes y contribuir a la mejora continua de la operación.

En consecuencia, los hallazgos obtenidos durante la fase Verificar (Check) proporcionaron la evidencia necesaria para iniciar la fase Actuar (Act) del ciclo PHVA, orientada a estandarizar las mejoras alcanzadas, implementar las acciones correctivas y de optimización identificadas durante el piloto, y definir el despliegue progresivo de la modalidad Drop Off hacia una mayor cobertura dentro de la operación del marketplace

1.2.3.6. Fase Actuar (Act).

La fase de actuación tuvo como finalidad consolidar la solución y asegurar su sostenibilidad operativa.

1.2.3.6.1. Estandarización del nuevo proceso

Concluida la fase de verificación y confirmada la mejora del desempeño observada durante el piloto mediante el análisis de los indicadores operativos y la retroalimentación de los usuarios, se procedió a la estandarización del proceso de la modalidad Drop Off, con el propósito de garantizar una ejecución uniforme, reducir la variabilidad operativa y facilitar su posterior escalamiento hacia nuevas tiendas de la red FALABELLA.COM. La estandarización permitió transformar una iniciativa piloto en un proceso formalmente incorporado a la operación logística del marketplace, asegurando que todas las actividades fueran ejecutadas

bajo criterios homogéneos de calidad, tiempos de respuesta y cumplimiento de los niveles de servicio.

Como parte de este proceso se actualizó el flujo operativo TO-BE, incorporando las mejoras identificadas durante la evaluación del piloto y definiendo de manera precisa la secuencia de actividades desde la preparación del pedido por parte del seller hasta su recepción en tienda, validación documental, registro en los sistemas de información, consolidación logística y entrega al operador encargado del transporte hacia el centro de distribución. Asimismo, se establecieron los puntos de control necesarios para asegurar la trazabilidad del pedido y minimizar la ocurrencia de errores durante la operación.

De manera complementaria, se documentaron los procedimientos operativos estándar (SOP), las instrucciones de trabajo y los lineamientos funcionales para cada uno de los actores involucrados en la modalidad Drop Off. Esta documentación definió claramente las responsabilidades del equipo de Seller Experience, del personal de tienda, de los sellers participantes y de los operadores logísticos, especificando las actividades, criterios de validación, horarios de recepción, protocolos de contingencia y mecanismos de comunicación entre las áreas participantes. La disponibilidad de procedimientos estandarizados permitió disminuir la dependencia del conocimiento individual y asegurar la repetibilidad del proceso en diferentes puntos de operación.

En el ámbito tecnológico también se consolidaron las configuraciones implementadas durante la fase piloto, formalizando los parámetros operativos de los sistemas de información que soportan la modalidad Drop Off, entre ellos Seller Center, Fulfillment Order, las plataformas de seguimiento operativo y los tableros de Business Intelligence utilizados para el monitoreo de los indicadores. De esta manera, las configuraciones validadas durante el piloto

pasaron a formar parte del estándar operativo de la organización, garantizando una gestión consistente de la información y una adecuada integración entre los procesos logísticos y tecnológicos.

Como parte de la estandarización, se definieron los indicadores de control que permitirían monitorear de manera permanente el desempeño del proceso una vez incorporado a la operación regular. Estos indicadores comprendieron el On Time to Shipped (OTS), el On Time Delivered (OTD), el Production Lead Time (PLT) en las ventanas de 24 y 48 horas y la tasa de cancelación atribuible al seller. Para cada indicador se establecieron los criterios de seguimiento, la frecuencia de medición y los responsables de su monitoreo, con el propósito de asegurar una evaluación objetiva y basada en datos, facilitar la identificación oportuna de desviaciones y sustentar la toma de decisiones y las acciones de mejora continua.

Finalmente, la estandarización constituyó la base para el despliegue progresivo de la modalidad Drop Off dentro de FALABELLA.COM, ya que proporcionó procedimientos documentados, responsabilidades claramente definidas, configuraciones tecnológicas estables y mecanismos permanentes de seguimiento. En consecuencia, el nuevo proceso quedó institucionalizado como parte de la operación logística del marketplace, fortaleciendo la eficiencia operativa, la trazabilidad de los pedidos, la consistencia en la prestación del servicio y la sostenibilidad de las mejoras obtenidas mediante la aplicación del ciclo PHVA.

Esta estandarización permitió que el modelo estuviera preparado para su expansión controlada hacia nuevas tiendas, aspecto que se desarrolla en la siguiente sección correspondiente al escalamiento de la modalidad Drop Off.

1.2.3.6.2. Escalamiento de la modalidad Drop Off

Una vez validada la efectividad de la modalidad Drop Off durante el piloto y estandarizados los procedimientos operativos, se inició el escalamiento progresivo de la solución hacia un mayor número de tiendas Falabella y sellers participantes. Esta actividad correspondió a la fase Actuar (Act) del ciclo PHVA y tuvo como finalidad ampliar la cobertura del modelo logístico de manera controlada, manteniendo los niveles de servicio alcanzados durante el piloto y asegurando la estabilidad de la operación.

El despliegue se desarrolló mediante una estrategia de Ramp Up, basada en la incorporación gradual de nuevos puntos Drop Off y sellers previamente seleccionados. Para determinar la secuencia de incorporación se consideraron criterios relacionados con la capacidad operativa de las tiendas, infraestructura disponible, volumen esperado de pedidos, ubicación geográfica, capacidad logística y nivel de cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio (SLA). Este enfoque permitió controlar los riesgos asociados a una expansión progresiva y realizar ajustes antes de avanzar hacia las siguientes etapas de implementación.

El proceso de escalamiento comprendió los siguientes componentes:

a. Priorización de tiendas participantes. Se estableció un orden de incorporación de las tiendas Falabella considerando su capacidad operativa, infraestructura disponible, ubicación estratégica, volumen esperado de recepción de paquetes y cercanía a los principales sellers del marketplace. Esta priorización permitió distribuir progresivamente la carga operativa y mantener la continuidad del servicio durante la expansión de la modalidad.

b. Incorporación progresiva de sellers. De manera paralela a la ampliación de la red de tiendas, se incorporaron nuevos sellers que cumplían con los requisitos establecidos para operar bajo la modalidad Drop Off. Como parte de este proceso, se desarrollaron actividades

de capacitación y acompañamiento sobre el flujo operativo, los procedimientos de entrega, el uso de Seller Center y las condiciones de recepción de paquetes, con el propósito de favorecer una adopción uniforme del modelo.

c. Adecuación operativa y tecnológica. La expansión requirió habilitar progresivamente las nuevas tiendas en los sistemas de información involucrados, entre ellos Seller Center, Fulfillment Order y las herramientas de monitoreo operativo. Asimismo, se verificó la correcta articulación con los procesos de recepción en tienda, consolidación logística y distribución, asegurando la trazabilidad de los pedidos durante las diferentes etapas del flujo operativo.

d. Monitoreo de indicadores de desempeño. Durante cada etapa del despliegue se efectuó el seguimiento de los principales indicadores operativos definidos para la modalidad Drop Off: On Time to Shipped (OTS), On Time Delivered (OTD), Production Lead Time (PLT) en las ventanas de 24 y 48 horas y tasa de cancelación atribuible al seller. El monitoreo permitió evaluar de manera continua el desempeño de la operación, identificar oportunamente desviaciones respecto de los criterios de desempeño establecidos y determinar la necesidad de realizar ajustes antes de avanzar hacia las siguientes etapas de expansión. De esta manera, el seguimiento de los indicadores contribuyó a mantener el control del proceso y a sustentar la toma de decisiones durante el escalamiento de la modalidad.

e. Gestión de riesgos y soporte operativo. Durante la incorporación de nuevas tiendas y sellers se establecieron mecanismos de acompañamiento para identificar y atender oportunamente incidencias operativas, consultas y desviaciones respecto de los procedimientos establecidos. Estas acciones permitieron reducir los riesgos asociados al

crecimiento de la modalidad y facilitar la estabilización del proceso en cada nuevo punto de operación.

El despliegue se estructuró considerando cuatro etapas sucesivas: piloto, validación, escalamiento y consolidación. Estas etapas permitieron establecer una ruta controlada desde la prueba inicial de la solución hasta su incorporación progresiva a la operación regular del marketplace. La Tabla 13 presenta las principales etapas del despliegue de la modalidad Drop Off.

Tabla 13

Etapas del despliegue de la modalidad Drop Off

Etapa	Objetivo
Piloto	Validar el funcionamiento operativo de la modalidad en una tienda controlada.
Validación	Confirmar el cumplimiento de los indicadores operativos y realizar los ajustes necesarios al proceso y a los sistemas de información.
Escalamiento	Incorporar progresivamente nuevas tiendas y sellers, manteniendo la estabilidad operativa y el cumplimiento de los niveles de servicio.
Consolidación	Integrar la modalidad Drop Off como parte de la operación regular del marketplace, asegurando la estandarización y sostenibilidad del modelo.

El despliegue progresivo permitió ampliar la modalidad Drop Off de manera controlada, reduciendo los riesgos asociados a una implementación de mayor cobertura y favoreciendo una adopción uniforme de los procedimientos establecidos. Asimismo, el monitoreo continuo de los indicadores permitió identificar oportunidades de ajuste durante las diferentes etapas de expansión y verificar que el desempeño operativo se mantuviera dentro de las condiciones establecidas.

En este sentido, el escalamiento constituyó un mecanismo para trasladar los resultados obtenidos durante el piloto hacia una operación de mayor cobertura, manteniendo los procedimientos, controles e indicadores definidos previamente. De esta manera, la modalidad Drop Off avanzó desde una solución validada en un entorno controlado hacia un modelo preparado para su incorporación progresiva a la operación regular del marketplace, generando

las condiciones necesarias para su sostenibilidad y para la aplicación posterior de mecanismos permanentes de mejora continua.

1.2.3.6.3. Acciones de mejora continua

Finalizado el proceso de estandarización y escalamiento de la modalidad Drop Off, se estableció un esquema permanente de mejora continua con el propósito de garantizar la sostenibilidad de la solución implementada y promover su evolución conforme a las necesidades del negocio. En esta etapa, los resultados obtenidos durante la evaluación del piloto fueron utilizados como base para institucionalizar las mejores prácticas identificadas, fortalecer los controles operativos e impulsar nuevas oportunidades de optimización, consolidando la aplicación del ciclo PHVA dentro de la operación logística del marketplace.

Como primera acción, se actualizaron y formalizaron los procedimientos operativos estandarizados (Standard Operating Procedures - SOP), incorporando las lecciones aprendidas durante el piloto y el despliegue progresivo de la modalidad. Esta documentación estableció criterios uniformes para la recepción, validación, clasificación, consolidación y transferencia de los pedidos recibidos en las tiendas Drop Off, permitiendo que todos los puntos de operación ejecutaran el proceso bajo los mismos lineamientos y estándares de calidad.

De manera complementaria, se documentaron las principales lecciones aprendidas del proyecto, identificando los factores que contribuyeron al éxito de la implementación, las incidencias detectadas durante la operación y las acciones que demostraron mayor efectividad para reducir los tiempos de despacho y mejorar el cumplimiento de los niveles de servicio. Esta información fue incorporada como referencia para futuras implementaciones y proyectos de mejora dentro del ecosistema logístico de FALABELLA.COM, fortaleciendo la gestión del conocimiento organizacional. Asimismo, se implementó un proceso sistemático para la

gestión de acciones correctivas y preventivas. Cuando el análisis de los indicadores operativos o las incidencias registradas evidenciaba desviaciones respecto de los niveles de servicio establecidos, se realizaban análisis de causa raíz para identificar el origen del problema y definir las acciones necesarias para eliminarlo. Paralelamente, se establecieron mecanismos preventivos orientados a minimizar la recurrencia de incidencias mediante controles operativos, validaciones automáticas y alertas tempranas, contribuyendo a incrementar la estabilidad del proceso y reducir riesgos operativos.

En el ámbito tecnológico, se promovió el fortalecimiento continuo de la integración entre Seller Center**,** el Fulfillment Order**,** los sistemas de tienda y las plataformas de Business Intelligence, con el propósito de mejorar la trazabilidad de los pedidos, incrementar la calidad de la información disponible y optimizar la gestión basada en datos. Como parte de esta estrategia, se impulsó la evolución de tableros de control y mecanismos de monitoreo que facilitaran la identificación temprana de desviaciones, el seguimiento del desempeño operativo y la toma de decisiones oportunas para asegurar el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

Como parte de la consolidación del modelo, se estableció un programa permanente de capacitación y actualización dirigido al personal de tiendas, equipos operativos y sellers incorporados a la modalidad. Estas actividades permitieron reforzar el conocimiento de los procedimientos estandarizados, asegurar la correcta utilización de las plataformas tecnológicas y mantener una aplicación homogénea del proceso en todos los puntos Drop Off habilitados. Paralelamente, se fortalecieron los espacios de coordinación entre las áreas de Seller Experience, Operaciones, Logística, Tecnología, Analytics y Tiendas, favoreciendo una gestión integral del cambio y una respuesta oportuna frente a nuevas necesidades operativas.

Finalmente, se institucionalizó un proceso permanente de revisión y mejora del modelo logístico, mediante evaluaciones periódicas orientadas a identificar nuevas oportunidades de optimización tecnológica y operativa. Estas evaluaciones consideraron la incorporación de funcionalidades adicionales en los sistemas de información, el fortalecimiento de los mecanismos de trazabilidad, la automatización de actividades operativas, la ampliación progresiva de la cobertura de la modalidad Drop Off y el análisis continuo de la experiencia de sellers y clientes. De esta manera, la modalidad dejó de constituir un proyecto piloto para convertirse en un proceso operativo integrado a la gestión regular del marketplace, asegurando la continuidad de las mejoras alcanzadas y la generación de nuevas iniciativas de innovación dentro del ecosistema digital de FALABELLA.COM.

1.2.3.6.4. Sostenibilidad y control

Concluido el despliegue progresivo de la modalidad Drop Off, se establecieron mecanismos de sostenibilidad y control orientados a garantizar la estabilidad del proceso, preservar los resultados alcanzados durante la implementación y asegurar su mejora continua. Estas acciones permitieron incorporar la modalidad Drop Off como parte de la operación regular del marketplace de FALABELLA.COM, manteniendo el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos con sellers y clientes.

Para asegurar la sostenibilidad operativa, el proceso fue incorporado a los procedimientos habituales de la organización, definiéndose responsables para cada etapa de la operación, desde la recepción de los pedidos en tienda hasta su integración a la red logística. Asimismo, se mantuvieron vigentes los procedimientos operativos estandarizados (SOP), las instrucciones de trabajo y los protocolos de atención de incidencias, reduciendo la variabilidad en la ejecución del proceso y facilitando la continuidad de la operación aun ante cambios de

personal o incremento en el volumen de pedidos. Esta documentación constituyó la base para mantener un desempeño homogéneo en todas las tiendas habilitadas para la modalidad Drop Off. El control del proceso se sustentó en el monitoreo permanente de los indicadores clave de desempeño (KPIs), entre ellos Production Lead Time (PLT) 24H y Production Lead Time (PLT) 48H, On Time to Shipped (OTS), On Time Delivered (OTD) y la tasa de cancelación atribuible al seller.

Estos indicadores fueron visualizados mediante tableros de Business Intelligence desarrollados en Power BI y complementados con información proveniente del Seller Center, Fulfillment Order y otras plataformas operativas, permitiendo detectar oportunamente desviaciones, evaluar tendencias y ejecutar acciones correctivas cuando los resultados se alejaban de las metas establecidas. La disponibilidad de información en tiempo real fortaleció la toma de decisiones basada en datos y contribuyó a mantener la estabilidad del proceso.

Como parte del modelo de control, se implementó un esquema periódico de seguimiento entre las áreas de Seller Experience, Operaciones, Logística, Tecnología, Analytics y Tiendas, mediante reuniones de revisión de indicadores, análisis de incidencias y evaluación del desempeño operativo.

Estas sesiones permitieron identificar oportunidades de optimización, coordinar acciones preventivas y correctivas y asegurar la alineación entre las áreas responsables del proceso.

Desde la perspectiva tecnológica, se estableció un control permanente sobre la integración entre Seller Center, Fulfillment Order, Backstore y las herramientas analíticas utilizadas para el seguimiento operativo.

El mantenimiento de estas plataformas permitió garantizar la trazabilidad de los pedidos durante todo su recorrido, preservar la consistencia de la información registrada y asegurar el funcionamiento continuo de la modalidad Drop Off dentro de la arquitectura tecnológica del marketplace.

La sostenibilidad también fue fortalecida mediante un programa continuo de capacitación dirigido al personal de tiendas y a los nuevos sellers incorporados a la modalidad. Estas actividades permitieron reforzar el conocimiento de los procedimientos operativos, actualizar las buenas prácticas de recepción y validación de pedidos y asegurar una aplicación uniforme de los estándares definidos por la organización.

Paralelamente, las lecciones aprendidas obtenidas durante la implementación fueron documentadas y utilizadas como referencia para futuras expansiones y proyectos de mejora logística.

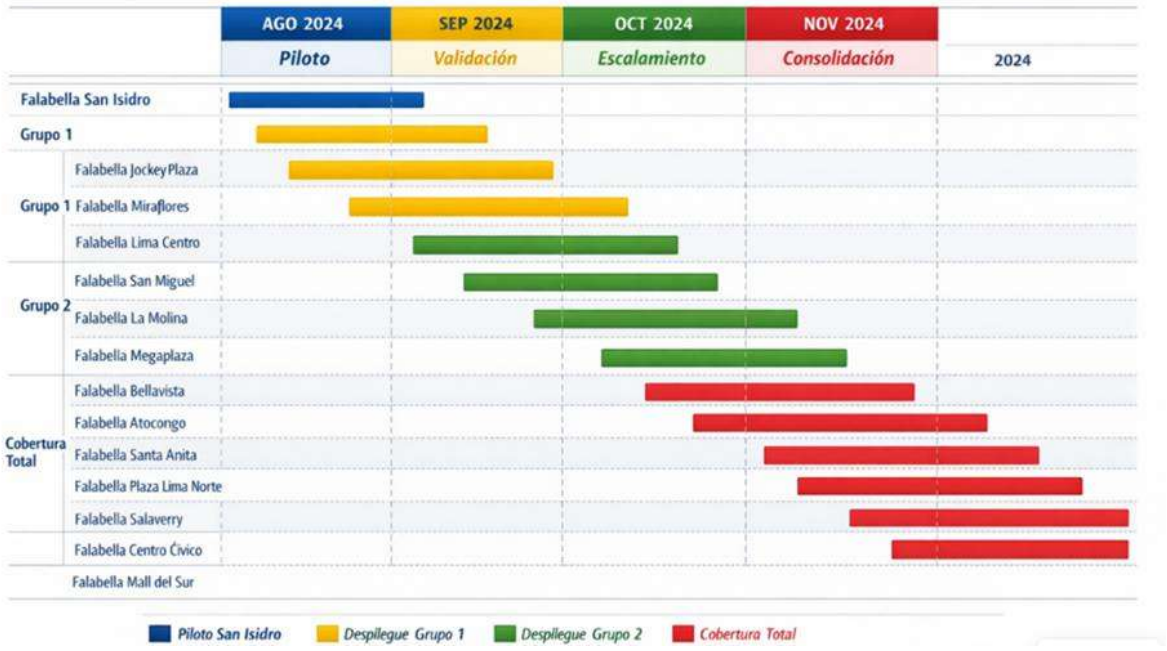
Finalmente, el proceso quedó sujeto a un esquema permanente de mejora continua basado en el ciclo PHVA. La información obtenida mediante el monitoreo de los indicadores y el análisis de incidencias permitió identificar nuevas oportunidades de optimización, implementar acciones correctivas y preventivas y actualizar los procedimientos cuando las condiciones operativas lo requirieran.

De esta manera, la modalidad Drop Off evolucionó de un proyecto piloto a un proceso institucionalizado, gestionado bajo un enfoque de control permanente, estandarización y mejora continua, garantizando la sostenibilidad de los resultados obtenidos y contribuyendo al fortalecimiento de la eficiencia operativa del marketplace de FALABELLA.COM.

En la Figura 17 se presenta el Plan de Implementación del modelo Drop Off, el cual resume las etapas del despliegue progresivo de la solución.

Figura 17

Plan de Implementación – Modelo Drop Off



Nota: Cronograma de implementación progresiva de la modalidad Drop Off durante 2024, iniciado con un piloto en Falabella San Isidro y seguido por etapas de validación, escalamiento y consolidación hasta alcanzar la cobertura planificada, asegurando la validación del modelo, la gestión de riesgos y la estandarización de los procesos.

1.2.4. Resultados por fase

Los resultados alcanzados se presentan en la Tabla 14.

Tabla 14

Resultados alcanzados por fase del PHVA

Fase	Resultado alcanzado
Planear	Diagnóstico AS-IS, identificación de oportunidades de mejora, diseño TO-BE, arquitectura tecnológica y planificación del piloto con definición de KPIs.
Hacer	Configuración de sistemas, integración operativa y tecnológica, habilitación de tiendas, pruebas, capacitación y ejecución del piloto controlado.
Verificar	Monitoreo de KPIs, evaluación de la percepción de los participantes, comparación AS-IS vs. TO-BE y evaluación integral de los resultados del piloto.
Actuar	Implementación de mejoras, estandarización del proceso, capacitación, despliegue progresivo y establecimiento de mecanismos de mejora continua.

La aplicación del ciclo PHVA permitió gestionar la implementación de la modalidad Drop Off de manera estructurada y sistemática, facilitando la identificación de oportunidades

de mejora, el diseño de soluciones operativas, la validación mediante pilotos controlados y el despliegue progresivo a nivel organizacional.

Como resultado, se fortaleció la eficiencia del proceso de despacho, se mejoró la experiencia de los sellers y se contribuyó al cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos con los clientes de FALABELLA.COM.

Resultados e impacto de la implementación de la modalidad Drop Off. Con el propósito de evaluar el desempeño de la modalidad Drop Off, se realizó el seguimiento de indicadores operativos y logísticos relacionados con la velocidad de despacho, cumplimiento de la promesa de entrega y eficiencia de la operación. La Tabla 15 muestra los indicadores monitoreados en el proyecto.

Tabla 15

Indicadores monitoreados en el proyecto.

Indicador	Situación inicial	Situación final	Variación	Meta	Brecha	Cumplimiento
On Time to Shipped (OTS)	93,2 %	96,8 %	+3,6 pp	≥95,0 %	+1,8 pp	Cumple
On Time Delivered (OTD)	91,5 %	93,7 %	+2,2 pp	≥93,0 %	+0,7 pp	Cumple
Production Lead Time (PLT) 24H	4,4 %	19,2 %	+14,8 pp	≥20,0 %	−0,8 pp	No cumple
Production Lead Time (PLT) 48H	30,3 %	53,7 %	+23,4 pp	≥50,0 %	+3,7 pp	Cumple
Tasa de cancelación atribuible al seller	1,12 %	0,72 %	−0,40 pp	≤1,5 %	−0,78 pp	Cumple

Nota. *La variación corresponde a la diferencia entre la situación final y la situación inicial, expresada en puntos porcentuales (pp). La brecha corresponde a la diferencia entre el resultado final y la meta. Para OTS, OTD, PLT 24H y PLT 48H, un valor mayor representa un mejor desempeño; para la tasa de cancelación atribuible al seller, un valor menor representa un mejor desempeño. Las metas corresponden a los valores establecidos durante la fase de planificación del piloto.*

Los resultados evidenciaron una mejora en el desempeño del proceso de incorporación y despacho de pedidos. El On Time to Shipped (OTS) aumentó de 93,2 % a 96,8 %, representando un incremento de 3,6 puntos porcentuales y superando la meta establecida de ≥95,0 %.

Asimismo, el On Time Delivered (OTD) pasó de 91,5 % a 93,7 %, equivalente a una mejora de 2,2 puntos porcentuales y un resultado superior a la meta de ≥93,0 %. En cuanto al Production Lead Time (PLT) 24H, el porcentaje de pedidos incorporados y despachados dentro de las primeras 24 horas aumentó de 4,4 % a 19,2 %, representando un incremento de 14,8 puntos porcentuales; sin embargo, el resultado se mantuvo 0,8 puntos porcentuales por debajo de la meta de ≥20,0 %. Por su parte, el PLT 48H aumentó de 30,3 % a 53,7 %, equivalente a un incremento de 23,4 puntos porcentuales, superando la meta establecida de ≥50,0 %.

Finalmente, la tasa de cancelación atribuible al seller disminuyó de 1,12 % a 0,72 %, representando una reducción de 0,40 puntos porcentuales y situándose 0,78 puntos porcentuales por debajo del límite establecido de ≤1,5 %. En conjunto, los cinco indicadores evidenciaron una mejora respecto de la situación inicial.

Asimismo, cuatro de los cinco indicadores alcanzaron las metas establecidas: OTS, OTD, PLT 48H y tasa de cancelación atribuible al seller. El PLT 24H presentó una mejora significativa respecto de la línea base, pero mantuvo una brecha de 0,8 puntos porcentuales respecto de la meta.

1.2.4.1. Comparación integral antes y después de la implementación

Con la finalidad de visualizar el impacto global del proyecto, se presenta una comparación consolidada entre el escenario inicial (AS-IS) y el escenario posterior a la implementación (TO-BE).

La Tabla 16 muestra la comparación entre AS-IS vs TO-BE. Los resultados obtenidos evidencian que la implementación de la modalidad Drop Off mejoró el desempeño del proceso de incorporación y despacho de pedidos respecto de la situación inicial. El PLT 24H aumentó de 4,4 % a 19,2 %, mientras que el PLT 48H pasó de 30,3 % a 53,7 %, evidenciando una mejora en el porcentaje de pedidos incorporados y despachados dentro de las ventanas establecidas.

Asimismo, el OTS aumentó de 93,2 % a 96,8 % y el OTD de 91,5 % a 93,7 %, mientras que la tasa de cancelación atribuible al seller disminuyó de 1,12 % a 0,72 %. En conjunto, los cinco indicadores presentaron mejoras respecto de la situación inicial y cuatro alcanzaron las metas establecidas: OTS, OTD, PLT 48H y tasa de cancelación atribuible al seller; el PLT 24H, aunque mostró una mejora de 14,8 puntos porcentuales, mantuvo una brecha de 0,8 puntos porcentuales respecto de la meta.

Estos resultados, complementados con la valoración favorable obtenida en la encuesta a los participantes, evidencian mejoras en el desempeño logístico, la flexibilidad operativa de los sellers, la trazabilidad de los pedidos y la experiencia de los usuarios.

Asimismo, la integración de los sistemas de información y las herramientas de análisis de datos fortaleció el seguimiento del proceso y la toma de decisiones basada en evidencia, generando condiciones para la estandarización y mejora continua de la modalidad Drop Off

Tabla 16

Comparación AS-IS vs TO-BE

Aspecto evaluado	Situación inicial (AS-IS)	Situación final (TO-BE)
Modalidad de despacho	Recojo programado en las instalaciones del seller.	Entrega directa de pedidos mediante modalidad Drop Off en tiendas habilitadas.
Incorporación de pedidos a la red logística	Dependiente de rutas programadas del operador logístico.	Incorporación directa de los pedidos desde tiendas habilitadas.
Production Lead Time (PLT) 24H	4,4 % de pedidos incorporados y despachados dentro de las primeras 24 horas.	19,2 % de pedidos incorporados y despachados dentro de las primeras 24 horas.
Production Lead Time (PLT) 48H	30,3 % de pedidos incorporados y despachados dentro de las primeras 48 horas.	53,7 % de pedidos incorporados y despachados dentro de las primeras 48 horas.
On Time to Shipped (OTS)	93,2 %	96,8 %
On Time Delivered (OTD)	91,5 %	93,7 %
Tasa de cancelación atribuible al seller	1,12 %	0,72 %
Flexibilidad operativa del seller	Baja, debido a la dependencia de las rutas programadas de recojo.	Alta, debido a la posibilidad de entregar directamente los pedidos en tiendas habilitadas.
Trazabilidad del pedido	Limitada, con dependencia de la información generada durante el proceso de recojo.	Mejorada mediante la integración de los sistemas de información y seguimiento.
Coordinación logística	Mayor dependencia del operador logístico para el recojo de pedidos.	Mayor coordinación entre seller, tienda y operador logístico.
Experiencia del cliente	Cumplimiento irregular de los tiempos de entrega.	Mayor cumplimiento de los tiempos de entrega y mejora de la confiabilidad del servicio.

1.2.4.2. Aportes que enriquecen la comprensión integral del proceso.

El proyecto generó una serie de aportes que enriquecen la comprensión integral del proceso logístico asociado a la modalidad Drop Off y fortalecen su gestión futura. Estos aportes permitieron identificar oportunidades de mejora, optimizar la toma de decisiones y consolidar una visión integral de la interacción entre los procesos operativos, los sistemas de

información y los actores involucrados en el marketplace. Entre los principales aportes destacan:

- Integración de los procesos operativos y tecnológicos que intervienen en la gestión de los pedidos mediante la modalidad Drop Off, fortaleciendo la trazabilidad y continuidad del flujo logístico.
- Identificación de las principales restricciones y oportunidades de mejora del modelo tradicional de recolección, particularmente aquellas relacionadas con los tiempos de espera, la dependencia de rutas programadas, los falsos fletes y la autonomía operativa de los sellers.
- Diseño e implementación de un modelo operativo TO-BE, mediante la incorporación de las tiendas Falabella como puntos de recepción de paquetes de los sellers, permitiendo simplificar el flujo logístico y reducir los tiempos de incorporación de los pedidos a la red de distribución.
- Fortalecimiento de la integración de los sistemas de información, mediante la articulación de Seller Center, Fulfillment Order, sistemas operativos de tienda, plataformas de seguimiento logístico y herramientas de Business Intelligence, favoreciendo la trazabilidad de los pedidos y el monitoreo del desempeño operativo.
- Implementación de un esquema de seguimiento basado en indicadores clave de desempeño (KPIs), que permitió evaluar objetivamente el comportamiento de la modalidad Drop Off y sustentar la toma de decisiones basada en datos.

- ❖ Estandarización y escalamiento del modelo, mediante la documentación de procedimientos operativos, definición de responsabilidades, configuración de sistemas e implementación progresiva hacia nuevas tiendas y sellers.
- ❖ Generación de una base para la mejora continua, a partir de las lecciones aprendidas, el monitoreo de indicadores, la identificación de desviaciones y la definición de acciones correctivas y preventivas.

1.3. Dificultades para desempeñar el puesto

Durante el desempeño del cargo de Head of Operations – Seller Experience y la implementación de la modalidad logística Drop Off en el marketplace de FALABELLA.COM, se presentaron diversos desafíos operativos y organizacionales que requirieron una gestión coordinada entre las áreas involucradas para asegurar el cumplimiento de los objetivos planteados. A continuación, se describen las principales dificultades enfrentadas y las acciones realizadas para su gestión.

- ❖ Resistencia al cambio por parte de los sellers. Uno de los principales desafíos estuvo relacionado con la adopción de la modalidad Drop Off por parte de algunos sellers, quienes se encontraban habituados al modelo tradicional de recolección de pedidos en sus instalaciones. La incorporación de un nuevo esquema operativo generó inicialmente dudas respecto a los procedimientos de entrega, responsabilidades operativas y beneficios esperados.
- ❖ Para afrontar esta situación, se desarrollaron acciones de comunicación y acompañamiento orientadas a explicar las ventajas del nuevo modelo, destacando la reducción de tiempos de incorporación de pedidos a la red logística y la mejora en los niveles de servicio. Asimismo, se realizó un seguimiento continuo durante las

primeras etapas de implementación para facilitar la adaptación de los sellers al nuevo proceso.

- Coordinación operativa con las tiendas habilitadas como puntos Drop Off. La implementación del proyecto requirió incorporar tiendas Falabella como puntos de recepción de paquetes, lo que implicó la definición de nuevos procedimientos operativos y la coordinación entre equipos que tradicionalmente no participaban en el proceso logístico marketplace.
- Para asegurar una operación uniforme, fue necesario establecer lineamientos de recepción, validación y transferencia de paquetes, así como mecanismos de comunicación entre las tiendas, los equipos de operaciones y los operadores logísticos involucrados.
- Alineamiento entre áreas involucradas en el proyecto. Debido al carácter transversal de la iniciativa, fue necesario coordinar acciones entre diversas áreas de la organización, incluyendo Operaciones, Supply Chain, Tecnología, Comercial y Atención al Cliente. La existencia de prioridades y objetivos distintos entre las áreas representó un reto para la implementación del proyecto.
- Con el propósito de asegurar el alineamiento organizacional, se realizaron reuniones periódicas de seguimiento, definición de responsabilidades y revisión de avances, permitiendo una adecuada coordinación y una ejecución eficiente de las actividades planificadas.
- Monitoreo y control del desempeño durante el piloto. Otra dificultad relevante estuvo asociada al seguimiento de los resultados obtenidos durante la etapa piloto de la modalidad Drop Off. La evaluación del impacto requería monitorear

indicadores relacionados con tiempos de despacho, cumplimiento de entregas, tasa de cancelaciones atribuibles al seller y niveles de servicio, garantizando la confiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones.

- Para ello, se implementaron mecanismos de seguimiento basados en indicadores clave de desempeño (KPIs), permitiendo medir objetivamente el comportamiento de la operación e identificar oportunidades de mejora durante el proceso de implementación.
- Gestión del cambio y sostenibilidad de la mejora. Finalmente, uno de los principales desafíos consistió en asegurar la sostenibilidad de la modalidad implementada una vez finalizada la etapa inicial del proyecto. Esto implicó promover la adopción de nuevas prácticas operativas, fortalecer la comunicación entre los actores involucrados y garantizar el cumplimiento de los procedimientos definidos.

La aplicación del enfoque de mejora continua mediante el ciclo PHVA permitió gestionar estas situaciones de manera estructurada, facilitando la identificación de oportunidades de optimización y contribuyendo a la consolidación progresiva de la modalidad Drop Off como una alternativa logística orientada a mejorar los tiempos de procesamiento y entrega de los pedidos. Asimismo, el seguimiento sistemático de los indicadores permitió evaluar los resultados del piloto, identificar desviaciones respecto de los objetivos establecidos y establecer acciones de ajuste para fortalecer el desempeño operativo. De esta manera, la gestión de los desafíos identificados no se limitó a resolver las dificultades propias de la implementación, sino que permitió generar condiciones para la estandarización del

nuevo modelo operativo, favorecer su adopción por parte de los sellers y contribuir a la sostenibilidad de las mejoras alcanzadas.

1.4. Contribuciones de la formación académica en el desempeño del puesto

La formación académica recibida en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión (UNJFSC) constituyó una base fundamental para el desarrollo de las competencias profesionales aplicadas durante el desempeño del cargo de Head of Operations – Seller Experience en FALABELLA.COM. Los conocimientos adquiridos durante la formación de pregrado en Ingeniería de Sistemas permitieron desarrollar una visión integral de las organizaciones, comprendiendo la interacción entre procesos, tecnología, información y personas para la generación de valor.

Durante la implementación de la modalidad logística Drop Off, resultaron especialmente relevantes los conocimientos relacionados con gestión de procesos, análisis de datos, sistemas de información, mejora continua y gestión de proyectos, los cuales facilitaron la identificación de oportunidades de optimización dentro de la operación marketplace y permitieron estructurar la iniciativa bajo el enfoque del ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)**.**

De manera complementaria, los estudios de Maestría en Ingeniería de Sistemas fortalecieron significativamente mis capacidades para gestionar proyectos de transformación y mejora organizacional. Los cursos de Modelos de Calidad en Procesos de Desarrollo y Teoría y Metodología de Sistemas contribuyeron a comprender la organización desde una perspectiva sistémica y orientada a la mejora continua, facilitando el análisis integral del proceso logístico y la identificación de restricciones en el modelo tradicional de recolección de pedidos.

Asimismo, los cursos de Desarrollo e Integración de Sistemas y Gestión de Servicios de Tecnologías de Información permitieron comprender la interacción entre plataformas tecnológicas, procesos operativos y usuarios, aspecto fundamental para la implementación de la modalidad Drop Off dentro del ecosistema digital de FALABELLA.COM. De igual forma, la asignatura de Sistemas de Soporte a Decisiones fortaleció las capacidades para transformar datos operativos en información útil para la gestión, contribuyendo al monitoreo y evaluación de indicadores clave de desempeño como On Time Shippep (OTS), On Time Delivered (OTD), tiempos de entrega y tasas de cancelación.

Por otro lado, los conocimientos adquiridos en Gestión de Proyectos Informáticos facilitaron la planificación, coordinación y seguimiento de las actividades necesarias para la implementación de la nueva modalidad logística, permitiendo gestionar adecuadamente los recursos, cronogramas, riesgos y actores involucrados. Asimismo, los cursos de Auditoría y Seguridad en Sistemas de Información y Prospección de Tecnologías Emergentes contribuyeron a fortalecer la visión estratégica respecto al uso de la tecnología como habilitador de la eficiencia operativa y la innovación en los procesos de negocio.

Adicionalmente, el desarrollo de Tesis I y Tesis II fortaleció competencias relacionadas con investigación aplicada, análisis crítico, formulación de soluciones y evaluación de resultados, capacidades que fueron fundamentales para sustentar técnicamente la implementación de la modalidad Drop Off y medir objetivamente su impacto en la optimización de los tiempos de entrega.

Complementariamente, he fortalecido mi desarrollo profesional mediante programas de capacitación orientados a gestión ágil de proyectos, gestión de costos y modelamiento de procesos. Entre ellos destacan el Scrum Master Professional Certificate (Anexos 3 y 4), la

capacitación en Gestión de Costos y Presupuestos (Anexo 5), el Workshop de Modelamiento de Procesos BPMN (Anexo 6) y curso de especialización Retail & Category management (Anexo 7 y Anexo 8) cuyos conocimientos contribuyeron al análisis, diseño e implementación de iniciativas de mejora dentro de la organización. Estas herramientas fueron aplicadas en la estructuración del proyecto, la representación de procesos AS-IS y TO-BE, y la gestión de las actividades asociadas al despliegue de la modalidad Drop Off.

En conjunto, la formación universitaria, los estudios de posgrado y la capacitación complementaria permitieron aplicar conocimientos de Ingeniería de Sistemas para analizar procesos, gestionar proyectos, evaluar resultados y desarrollar soluciones orientadas a mejorar la eficiencia operativa, la experiencia del cliente y el desempeño del ecosistema marketplace de FALABELLA.COM.

1.5. Metas personales y formativas alcanzadas durante el desempeño del puesto

Durante mi experiencia en Falabella Seller Center, logré alcanzar diversas metas que fortalecieron mi desarrollo profesional y personal. Entre las más importantes destacan:

Desarrollo de una visión integral del negocio, comprendiendo la interacción entre las áreas de operaciones, logística, tecnología, experiencia seller y atención al cliente dentro del ecosistema Marketplace.

Fortalecimiento de habilidades de liderazgo y trabajo colaborativo, coordinando iniciativas con equipos multidisciplinarios para asegurar el cumplimiento de objetivos operativos y proyectos de mejora.

Compromiso con la mejora continua, impulsando optimizaciones en procesos, controles y flujos operativos orientados a mejorar la eficiencia y la experiencia de sellers y clientes.

Desarrollo de capacidades analíticas, mediante el seguimiento de indicadores de desempeño y el uso de herramientas de análisis de datos para la toma de decisiones.

Fortalecimiento de conocimientos tecnológicos, participando en proyectos de integración y trazabilidad de pedidos, lo que me permitió comprender la arquitectura tecnológica que soporta las operaciones del Marketplace.

Estas experiencias contribuyeron significativamente a mi crecimiento profesional, permitiéndome desarrollar una visión estratégica de las operaciones de comercio electrónico y la gestión de proyectos de mejora dentro de Falabella Marketplace.

Capítulo 2: Conclusiones y recomendaciones

2.1. Conclusiones

- La implementación de la modalidad Drop Off permitió mejorar el desempeño del proceso de incorporación, despacho y entrega de los pedidos gestionados por sellers dentro del marketplace de FALABELLA.COM. La comparación entre la situación inicial y la situación final evidenció mejoras en los cinco indicadores operativos evaluados: PLT 24H, PLT 48H, OTS, OTD y tasa de cancelación atribuible al seller. En términos de cumplimiento de metas, cuatro de los cinco indicadores alcanzaron los valores objetivo establecidos: OTS, OTD, PLT 48H y tasa de cancelación atribuible al seller; mientras que el PLT 24H, aunque presentó una mejora significativa respecto de la situación inicial, mantuvo una brecha de 0,8 puntos porcentuales respecto de su meta.
- La aplicación del ciclo PHVA permitió gestionar de manera estructurada y sistemática la implementación de la modalidad Drop Off. La fase Planear permitió diagnosticar la situación AS-IS, identificar oportunidades de mejora, diseñar el modelo TO-BE, definir la arquitectura tecnológica y establecer los KPIs del piloto; la fase Hacer comprendió la configuración de sistemas, integración operativa y tecnológica, habilitación de tiendas, pruebas, capacitación y ejecución del piloto; la fase Verificar permitió monitorear los KPIs, evaluar la percepción de los participantes y comparar los escenarios AS-IS y TO-BE; finalmente, la fase Actuar permitió implementar mejoras, estandarizar el proceso, capacitar a los actores involucrados y establecer condiciones para el despliegue progresivo y la mejora continua.

- Los resultados de los indicadores operativos evidenciaron una mejora en el desempeño del proceso logístico. El Production Lead Time (PLT) 24H pasó de 4,4 % a 19,2 %, representando un incremento de 14,8 puntos porcentuales; mientras que el PLT 48H aumentó de 30,3 % a 53,7 %, equivalente a 23,4 puntos porcentuales. Asimismo, el On Time to Shipped (OTS) pasó de 93,2 % a 96,8 %, con un incremento de 3,6 puntos porcentuales, y el On Time Delivered (OTD) pasó de 91,5 % a 93,7 %, con una mejora de 2,2 puntos porcentuales. Estos resultados evidencian una mejora en el cumplimiento de las ventanas de incorporación y despacho de los pedidos y en el cumplimiento de la promesa de entrega.
- La tasa de cancelación atribuible al seller presentó una mejora respecto de la situación inicial. El indicador disminuyó de 1,12 % a 0,72 %, equivalente a una reducción de 0,40 puntos porcentuales. De acuerdo con la evaluación desarrollada en el proyecto, este resultado se relacionó con una mejora en la coordinación operativa entre sellers y FALABELLA.COM, una mayor disponibilidad de inventario y una reducción de incidencias durante el proceso de despacho.
- La evaluación de la percepción de los participantes complementó la evidencia obtenida mediante los indicadores operativos. La encuesta estructurada aplicada a 30 participantes, conformados por sellers, personal de tienda y colaboradores de Head of Operations – Seller Experience, obtuvo un promedio general de 4,61 sobre 5,00 y un nivel de aceptación de 94,4 %. Las valoraciones favorables se concentraron en las dimensiones relacionadas con la operación logística, los beneficios percibidos y la satisfacción. La contrastación de esta evidencia con los

KPIs permitió realizar una evaluación integral de la modalidad e identificar oportunidades de mejora para la continuidad del ciclo PHVA.

- La implementación evidenció la importancia de la integración de los sistemas de información para soportar el proceso logístico del marketplace. La articulación de Seller Center, Fulfillment Order, sistemas de tienda, plataformas de seguimiento logístico y herramientas de Business Intelligence permitió fortalecer la trazabilidad de los pedidos, mantener la consistencia de la información entre los actores involucrados y disponer de información para el monitoreo de los indicadores y la toma de decisiones basada en datos.
- La estandarización de la modalidad Drop Off permitió consolidar las mejoras obtenidas durante el piloto y establecer condiciones para su sostenibilidad y despliegue progresivo. Para ello, se documentaron procedimientos operativos estándar, instrucciones de trabajo, responsabilidades de los actores involucrados, configuraciones tecnológicas e indicadores de seguimiento. Asimismo, se definieron criterios de seguimiento, frecuencia de medición y responsables para los principales KPIs, permitiendo establecer mecanismos de control y detectar oportunamente desviaciones del proceso.
- Desde la perspectiva de la Ingeniería de Sistemas, el proyecto permitió aplicar conocimientos relacionados con gestión de procesos, modelamiento AS-IS y TO-BE, sistemas de información, integración tecnológica, análisis de datos, Business Intelligence, gestión de indicadores, mejora continua y gestión de proyectos. La experiencia evidenció que la articulación entre procesos operativos, sistemas de información y análisis de datos constituye un elemento relevante para fortalecer el

control operativo, la trazabilidad y la toma de decisiones dentro de un ecosistema digital de comercio electrónico.

- En términos generales, la evidencia obtenida permitió sustentar la viabilidad técnica y operativa de la modalidad Drop Off. La integración de los resultados cuantitativos de los KPIs, la evaluación de la percepción de los participantes y la validación de la solución tecnológica permitió determinar que la modalidad contribuyó a mejorar el desempeño del proceso logístico respecto de la situación inicial, fortalecer la flexibilidad operativa de los sellers, mejorar la trazabilidad de los pedidos y generar información para la gestión y mejora continua. No obstante, debido a que el PLT 24H aún mantiene una brecha de 0,8 puntos porcentuales respecto de su meta, se requiere mantener el seguimiento del indicador y continuar con las acciones de mejora establecidas dentro del ciclo PHVA.

2.2. Recomendaciones

- A partir de los resultados obtenidos durante la implementación de la modalidad logística Drop Off, del análisis de los indicadores operativos y de la evaluación de la percepción de los usuarios participantes, se plantean las siguientes recomendaciones orientadas a consolidar las mejoras alcanzadas, reducir la variabilidad del proceso y establecer condiciones para la sostenibilidad y escalabilidad de la solución dentro del marketplace de FALABELLA.COM.
- Continuar con el despliegue progresivo de la modalidad Drop Off. Se recomienda ampliar gradualmente la cobertura de la modalidad mediante la incorporación de nuevos puntos de recepción, considerando la capacidad operativa de las tiendas, el volumen esperado de pedidos, la cobertura geográfica y las condiciones de la red

logística. El escalamiento deberá realizarse de manera controlada, tomando como referencia los procedimientos validados durante el piloto y verificando previamente que cada nuevo punto cumpla las condiciones operativas requeridas.

- Mantener el monitoreo sistemático de los indicadores clave de desempeño (KPIs). Se recomienda continuar con el seguimiento de Production Lead Time (PLT) 24H, Production Lead Time (PLT) 48H, On Time to Shipped (OTS), On Time Delivered (OTD) y tasa de cancelación atribuible al seller. Para cada indicador deberán mantenerse claramente definidos su fórmula de cálculo, meta, frecuencia de medición, fuente de información y responsable de seguimiento. Esto permitirá diferenciar la mejora respecto de la línea base del cumplimiento de las metas establecidas y facilitará la identificación oportuna de desviaciones.
- Fortalecer la capacitación y el acompañamiento de los actores involucrados. Se recomienda mantener un programa de capacitación dirigido principalmente a sellers y personal de las tiendas habilitadas como puntos Drop Off. La capacitación deberá abordar el flujo operativo, horarios o cut-off establecidos, criterios de recepción y validación, responsabilidades de cada participante y procedimiento para la atención de incidencias. Asimismo, se recomienda complementar la capacitación con materiales de consulta que permitan reducir la dependencia del conocimiento individual y favorecer una ejecución uniforme del proceso.
- Consolidar la estandarización del proceso mediante procedimientos operativos actualizados. Se recomienda mantener actualizados los procedimientos operativos estándar (SOP), instrucciones de trabajo y lineamientos funcionales de la

modalidad Drop Off. Estos documentos deberán incorporar las lecciones aprendidas durante la implementación y establecer claramente las responsabilidades de Seller Experience, sellers, personal de tienda y operadores logísticos. La estandarización permitirá reducir la variabilidad entre puntos de operación y facilitar la replicabilidad del modelo.

- Fortalecer la trazabilidad de los pedidos y la consistencia de la información. Se recomienda continuar fortaleciendo la integración y adecuada operación de los sistemas que intervienen en el proceso Drop Off, asegurando la disponibilidad y consistencia de la información desde la recepción del pedido hasta su incorporación a la red logística. Asimismo, deberán establecerse mecanismos de validación que permitan identificar oportunamente diferencias o incidencias en los registros operativos y evitar que inconsistencias de información afecten el seguimiento de los indicadores.
- Consolidar el uso de herramientas de Business Intelligence para la toma de decisiones. Se recomienda mantener el uso articulado de las herramientas de análisis y visualización empleadas en el proyecto, como Power BI, Analytics, Excel, Python y SQL Assistant, de acuerdo con las necesidades de seguimiento y análisis. Estas herramientas deberán utilizarse para consolidar la información, visualizar la evolución de los KPIs, identificar desviaciones y analizar tendencias, de modo que las decisiones de gestión se sustenten en evidencia objetiva y trazable.
- Mantener una coordinación transversal entre las áreas involucradas**.** Se recomienda establecer mecanismos permanentes de coordinación entre Seller

Experience, Operaciones, Logística, Tecnología, Analytics y las tiendas participantes. Esta coordinación deberá contemplar el seguimiento de indicadores, gestión de incidencias, comunicación de cambios operativos, revisión de resultados y definición de acciones de mejora. La continuidad de esta articulación resulta relevante debido al carácter transversal de la modalidad Drop Off y a la participación de diferentes actores en el flujo operativo.

- Continuar aplicando el ciclo PHVA como mecanismo de mejora continua. Se recomienda utilizar los resultados obtenidos en la implementación como una nueva referencia para el ciclo de mejora. En la etapa Planificar deberán identificarse las brechas y oportunidades de mejora; en Hacer deberán implementarse las acciones priorizadas; en Verificar deberán evaluarse nuevamente los indicadores y la percepción de los usuarios; y en Actuar deberán estandarizarse las mejoras que demuestren resultados favorables o establecerse acciones correctivas cuando persistan desviaciones. De esta manera, la modalidad podrá evolucionar mediante ciclos sucesivos de evaluación y ajuste.
- Realizar evaluaciones periódicas del desempeño integral de la modalidad. Se recomienda complementar el análisis cuantitativo de los KPIs con la retroalimentación de los usuarios participantes, considerando aspectos relacionados con facilidad de uso, aceptación del proceso, operación logística, calidad del servicio y satisfacción. La combinación de ambas fuentes de evidencia permitirá identificar oportunidades de mejora que no necesariamente sean visibles mediante los indicadores operativos y contribuirá a evaluar de manera integral la evolución de la modalidad.

- Establecer criterios para determinar la continuidad y escalabilidad de la modalidad. Antes de ampliar la cobertura del modelo, se recomienda evaluar periódicamente el comportamiento de los principales indicadores, la capacidad operativa de los puntos habilitados, la estabilidad del proceso, las incidencias registradas y la aceptación de los usuarios. Estos criterios permitirán sustentar técnicamente las decisiones de expansión y priorizar aquellos puntos o condiciones donde la modalidad presente mejores condiciones para su implementación.
- En conjunto, estas recomendaciones buscan consolidar la modalidad Drop Off mediante la estandarización del proceso, el monitoreo sistemático de los resultados, la coordinación entre las áreas involucradas y la aplicación continua del ciclo PHVA. De esta manera, los resultados obtenidos durante la implementación podrán utilizarse como base para nuevos ciclos de mejora, manteniendo el control sobre el desempeño operativo y generando condiciones para una eventual ampliación de la solución dentro del marketplace de FALABELLA.COM.

Capítulo 3: Referencias bibliográficas

Deming, W. E. (1993). *The new economics for industry, government, education*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.

Grupo Falabella. (s. f.). *Quiénes somos*. Grupo Falabella. Recuperado de https://investors.grupofalabella.com/nosotros/quienes-somos/

Grupo Falabella. (2025). *Memoria anual 2024*. Santiago, Chile: Grupo Falabella.

Grupo Falabella. (2026). *Memoria anual 2025*. Santiago, Chile: Grupo Falabella.

Lacoste, J. A. (2023). *Transformación digital: Cómo los líderes de hoy redefinen el futuro*. Barcelona, España: Editorial Autografía.

Liberos, E., García del Poyo, R., & Somalo, I. (2010). *El libro del comercio electrónico*. Madrid, España: ESIC Editorial.

Martínez Valverde, J. F., & Rojas Ruiz, F. (2025). *Comercio electrónico* (2.ª ed.). Madrid, España: Paraninfo.

Miquel Peris, S., Parra Guerrero, F., Lhermie, C., & Miquel Romero, M. J. (2008). *Distribución comercial* (6.ª ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.

Observatorio eCommerce y Transformación Digital. (2017). *El gran libro del comercio electrónico*. España: Editorial Bubok Publishing.

Palomares Borja, R. (2017). *Marketing en el punto de venta: Comunicación y promoción* (3.ª ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.

S.A.C.I. Falabella. (2015). *Memoria anual 2015*. Santiago, Chile: S.A.C.I. Falabella.

Trespalacios Gutiérrez, J. A., Vázquez Casielles, R., Estrada Alonso, E., & González Mieres, C. (Coords.). (2019). *Omnichannel marketing: Las nuevas reglas de la distribución y*

el consumo en un mundo omnicanal. Oviedo, España: Cátedra Fundación Ramón Areces de Distribución Comercial, Universidad de Oviedo.

Vergara Correa, O. (2024). *Del ego al eco: La gran migración hacia los ecosistemas*. España: Grupo Asís.

Capítulo 4: Anexos

Anexo 1: *Confirmación de contratación como ejecutivo asociado*

			PRE-REQUISITOS					CICLO: I
CÓDIGO	**NOMBRE DEL CURSO**	**ELECTIVO**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**CRÉDITOS**
033204101	COMPLEMENTO MATEMÁTICO I	NO						3,50
033204102	INTRODUCCIÓN A LA INGENIERÍA DE SISTEMAS	NO						3,00
033204103	FUNDAMENTO DE PROGRAMACIÓN	NO						3,50
033204104	FILOSOFÍA SISTÉMICA	NO						2,50
033204105	MATEMÁTICA I	NO						4,50
033204106	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA	NO						2,50
033204107	TALLER DE COMUNICACIÓN Y ORATORIA	NO						2,50

Créditos Totales: 22,00

			PRE-REQUISITOS					CICLO: II
CÓDIGO	**NOMBRE DEL CURSO**	**ELECTIVO**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**CRÉDITOS**
033204151	LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN I	NO	103					4,50
033204152	FÍSICA I	NO	105					4,00
033204153	TEORÍA DE SISTEMAS I	NO	102					3,00
033204154	GRÁFICO POR COMPUTADORAS	NO	101					3,00
033204155	MATEMÁTICA II	NO	105					4,50
033204156	PROGRAMACIÓN NEURO LINGÜÍSTICA	NO	107					3,00

Créditos Totales: 22,00

			PRE-REQUISITOS					CICLO: III
CÓDIGO	**NOMBRE DEL CURSO**	**ELECTIVO**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**CRÉDITOS**
033204201	LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN II	NO	151					5,00
033204202	FÍSICA II	NO	152					4,00
033204203	TALLER DE LIDERAZGO PERSONAL	NO	156					3,00
033204204	ECONOMÍA GENERAL	NO						3,00
033204205	TEORÍA DE SISTEMAS II	NO	153					2,50
033204206	MATEMÁTICA III	NO	155					4,50

Créditos Totales: 22,00

			PRE-REQUISITOS					CICLO: IV
CÓDIGO	**NOMBRE DEL CURSO**	**ELECTIVO**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**CRÉDITOS**
033204251	BASE DE DATOS I	NO	201					4,50
033204252	CIRCUITOS Y SISTEMAS DIGITALES	NO	202					3,00
033204253	CONTABILIDAD GENERAL	NO	204					3,00
033204254	ESTADÍSTICAS Y PROBABILIDADES	NO	206					4,00
033204255	LENGUAJE DE PROGRAMACIÓN III	NO	201					4,50
033204256	DINÁMICA DE SISTEMAS	NO	205					3,00

Créditos Totales: 22,00

			PRE-REQUISITOS					CICLO: V
CÓDIGO	NOMBRE DEL CURSO	ELECTIVO	1	2	3	4	5	CRÉDITOS
033204301	BASE DE DATOS II	NO	251					4,00
033204302	ARQUITECTURA DE COMPUTADORES	NO	252					3,50
033204303	INFERENCIA ESTADÍSTICA	NO	254					4,00
033204304	COSTOS Y PRESUPUESTOS	NO	253					3,00
033204305	INGENIERÍA DE SOFTWARE I	NO	255					4,50
033204306	SISTEMAS DE CONTROL	NO	256					3,00

Créditos Totales: 22,00

			PRE-REQUISITOS					CICLO: VI
CÓDIGO	NOMBRE DEL CURSO	ELECTIVO	1	2	3	4	5	CRÉDITOS
033204351	GESTIÓN POR PROCESOS	NO	306					3,00
033204352	SISTEMAS OPERATIVOS	NO	302					4,00
033204353	FUNDAMENTOS DE LA ADMINISTRACIÓN	NO						3,00
033204354	INGENIERÍA DE SOFTWARE II	NO	305					4,50
033204355	INVESTIGACIÓN OPERATIVA I	NO	303					4,50
033204356	TEORÍA FINANCIERA	NO	304					3,00

Créditos Totales: 22,00

			PRE-REQUISITOS					CICLO: VII
CÓDIGO	NOMBRE DEL CURSO	ELECTIVO	1	2	3	4	5	CRÉDITOS
033204401	PROSPECTIVA ESTRATÉGICA	NO	354					3,00
033204402	CALIDAD DE SOFTWARE Y SISTEMAS	NO	354					4,00
033204403	INVESTIGACIÓN OPERATIVA II	NO	355					4,50
033204404	GESTIÓN FINANCIERA	NO	356					3,50
033204405	ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL	NO	353					4,00
033204406	ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE PERSONAS	NO						3,00

Créditos Totales: 22,00

			PRE-REQUISITOS					CICLO: VIII
CÓDIGO	NOMBRE DEL CURSO	ELECTIVO	1	2	3	4	5	CRÉDITOS
033204451	MODELOS Y SIMULACIÓN DE SISTEMAS	NO	401					3,50
033204452	REDES Y SISTEMAS DE COMUNICACIÓN	NO	402					4,00
033204453	FORMULACIÓN Y EVALUACIÓN DEPROYECTOS	NO	404					4,00
033204454	DESARROLLO DE APLICACIONES WEB	NO	402					4,00
033204455	PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO DE TI	NO	405					3,50
033204456	NEGOCIACIÓN Y SOLUCIÓN DE CONFLICTOS	NO	406					3,00

Créditos Totales: 22,00

			PRE-REQUISITOS					CICLO: IX
CÓDIGO	**NOMBRE DEL CURSO**	**ELECTIVO**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**CRÉDITOS**
033204501	INTELIGENCIA DE NEGOCIOS	NO	451					4,00
033204502	DESARROLLO DE TESIS I	NO	453					4,00
033204503	AUDITORIA Y SEGURIDAD DE SISTEMAS	NO	452					4,00
033204504	GESTIÓN DE PROYECTOS	NO	453					3,00
033204505	GERENCIA ESTRATÉGICA DE TI	NO	455					4,00
033204511	DESARROLLO EMPRENDEDOR (E)	SI						3,00
033204512	DESARROLLO DE APLICACIONES MÓVILES (E)	SI						3,00
033204513	COMERCIO ELECTRÓNICO (E)	SI						3,00

Créditos Totales: 28,00

			PRE-REQUISITOS					CICLO: X
CÓDIGO	**NOMBRE DEL CURSO**	**ELECTIVO**	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**CRÉDITOS**
033204551	GESTIÓN DE LA CALIDAD	NO	501					3,00
033204552	DESARROLLO DE SOLUCIONES EMPRESARIALES	NO	502					4,00
033204553	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO	NO	504					4,00
033204554	SISTEMAS INTELIGENTES	NO	503					4,00
033204555	DESARROLLO DE TESIS II	NO	502					4,00
033204561	TÓPICOS AVANZADOS DE INGENIERÍA (E)	SI						3,00
033204562	GESTIÓN GLOBAL (E)	SI						3,00
033204563	DERECHO INFORMÁTICO (E)	SI						3,00

Anexo 2: *Record académico de matrícula de Maestría en Ingeniería de Sistemas*

Unidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

UNIDAD DE REGISTROS ACADÉMICOS

RECORD ACADÉMICO POR MATRÍCULA

MAESTRÍA : INGENIERÍA DE SISTEMAS
Codigo Universitario : 7100181015
Alumno : LEON AGUILAR SHEYLA GERALDYNE
Plan : 03

N° Matrícula: 0023777 — **Año Académico: 2018-1**

Codigo Curso	Nombre Curso	Créditos	Nota	Fecha	Observacion
7103104	Modelos de Calidad en Procesos de Desarrollo	5,00	16	11/03/2018	
7103103	Desarrollo e Integración de Sistemas	5,00	15	29/04/2018	
7103101	Tesis I	5,00	16	27/05/2018	
7103102	Teoría y Metodología de Sistemas	5,00	18	24/06/2018	
7103105	Sistemas de Soporte a Decisiones	5,00	17	22/07/2018	
		25,00	**16,4**		

N° Matrícula: 0026053 — **Año Académico: 2018-2**

Codigo Curso	Nombre Curso	Créditos	Nota	Fecha	Observacion
7103203	Gestión de Proyectos Informáticos	5,00	14	30/09/2018	
7103202	Gestión de Servicios de Tecnologías de Información	5,00	16	11/11/2018	
7103204	Auditoría y Seguridad en Sistemas de Información	5,00	14	09/12/2018	
7103205	Prospección de Tecnologías Emergentes	5,00	16	13/01/2019	
7103201	Tesis II	5,00	16	10/02/2019	
		25,00	**15,2**		

Promedio Acumulado: 15,80

Anexo 3: *Scrum Master Professional Certificate SMPC - 1*



Anexo 4: *Scrum Master Professional Certificate SMPC - 2*

certiprof®

Herewith, Certiprof® certifies that

Sheyla Leon Aguilar

Has successfully passed the requirements for

Scrum Master

Professional Certification
SMPC®

Ismael Ramírez
Chief Executive Officer

Certification Date	Sat 25th Apr 2026
Certification ID	FLQWWLCQJL-QDFSFHJR-WNHWHNQBFD
Expiration Date	Wed 25th Apr 2029

Certiprof® is a registered trademark of Certiprof, LLC in the United States and/or other countriest. SMPC® is a trademark of Certiprof, LLC. All rights reserved.

PROFESSIONAL CERTIFICATION
certiprof®
SMPC®
SCRUM MASTER

Anexo 5: *Gestión de costos y presupuestos*

CIBERTEC

REPÚBLICA DEL PERÚ
MINISTERIO DE EDUCACIÓN

Instituto de Educación Privado



CIBERTEC

CERTIFICADO DE FORMACIÓN CONTINUA

Otorgado a **SHEYLA GERALDYNE LEON AGUILAR**

Por haber aprobado satisfactoriamente el programa de formación continua

GESTIÓN DE COSTOS Y PRESUPUESTOS

desarrollado del **05 de diciembre de 2025** al **26 de diciembre de 2025**, con un total de **1** créditos, equivalente a **24** horas.

Lugar y fecha: **Lima, 26 de diciembre de 2025**

Instituto de Educación Superior Privado "CIBERTEC" DIRECCIÓN GENERAL

JAIME TAMASHIRO
Director Académico

Anexo 6: *Workshop: Modelamiento de procesos BPMN*



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA
Facultad de Ingeniería Industrial y de Sistemas
Sistemas UNI

Certificado

Otorgado a: LEÓN AGUILAR, SHEYLA GERALDYNE

Por Haber: APROBADO

el: WORKSHOP: MODELAMIENTO DE PROCESOS CON BPMN

Realizado del: 07 - ENERO - 17 AL 28 - ENERO - 17

Ing. Jorge Guzmán Yangalí
DIRECTOR GENERAL SISTEMAS UNI

Ing. Daniel Valdivia Cárdenas
SECRETARIO ACADÉMICO FIIS

Anexo 7: *Retail & Categoru Management – Primer Puesto.*



escuela de postgrado UPC

EPG-GT-17406
UPC

Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Lima,
agosto de 2026

La Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC deja constancia que

Sheyla Geraldyne León Aguilar

ha obtenido el Primer Puesto en el Curso Especializado

Retail & Category Management

desarrollado del 16 de junio de 2026 al 21 de julio de 2026

Shoana Barragán Cornejo
Jefe de Secretaría Académica

Ricardo Pino Jordan
Director de la Escuela de Postgrado

0U1IVGREUEXX

Anexo 8: *Retail & Category management – Aprobación de cursos de especialización*



EPG escuela de postgrado UPC

EPG-GT-16487
UPC
Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas

Lima,
agosto de 2026

La Escuela de Postgrado de la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas UPC otorga el presente certificado a

Sheyla Geraldyne León Aguilar

en reconocimiento por haber aprobado el Curso Especializado

Retail & Category Management

desarrollado del 16 de junio de 2026 al 21 de julio de 2026

Shoana Barragán Cornejo
Jefe de Secretaría Académica

Ricardo Pino Jordan
Director de la Escuela de Postgrado

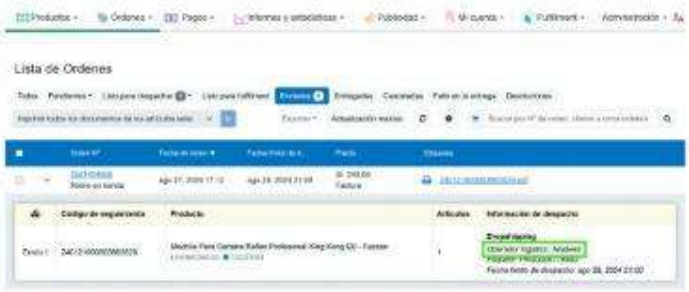
OK77ECSHF9YJ

Anexo 9: *Evidencias gráficas de la implementación 1.*



A partir del **04 de octubre**, las órdenes que indique como operador logístico falabella, deberás entregarlas en tu **nuevo punto Drop off en la tienda Falabella Miraflores.**

Para verificar el operador logístico, ingresa a **Falabella Seller Center**, dirígete a **Órdenes > Todas las Órdenes.**



Aquí te compartimos algunos puntos importarte:

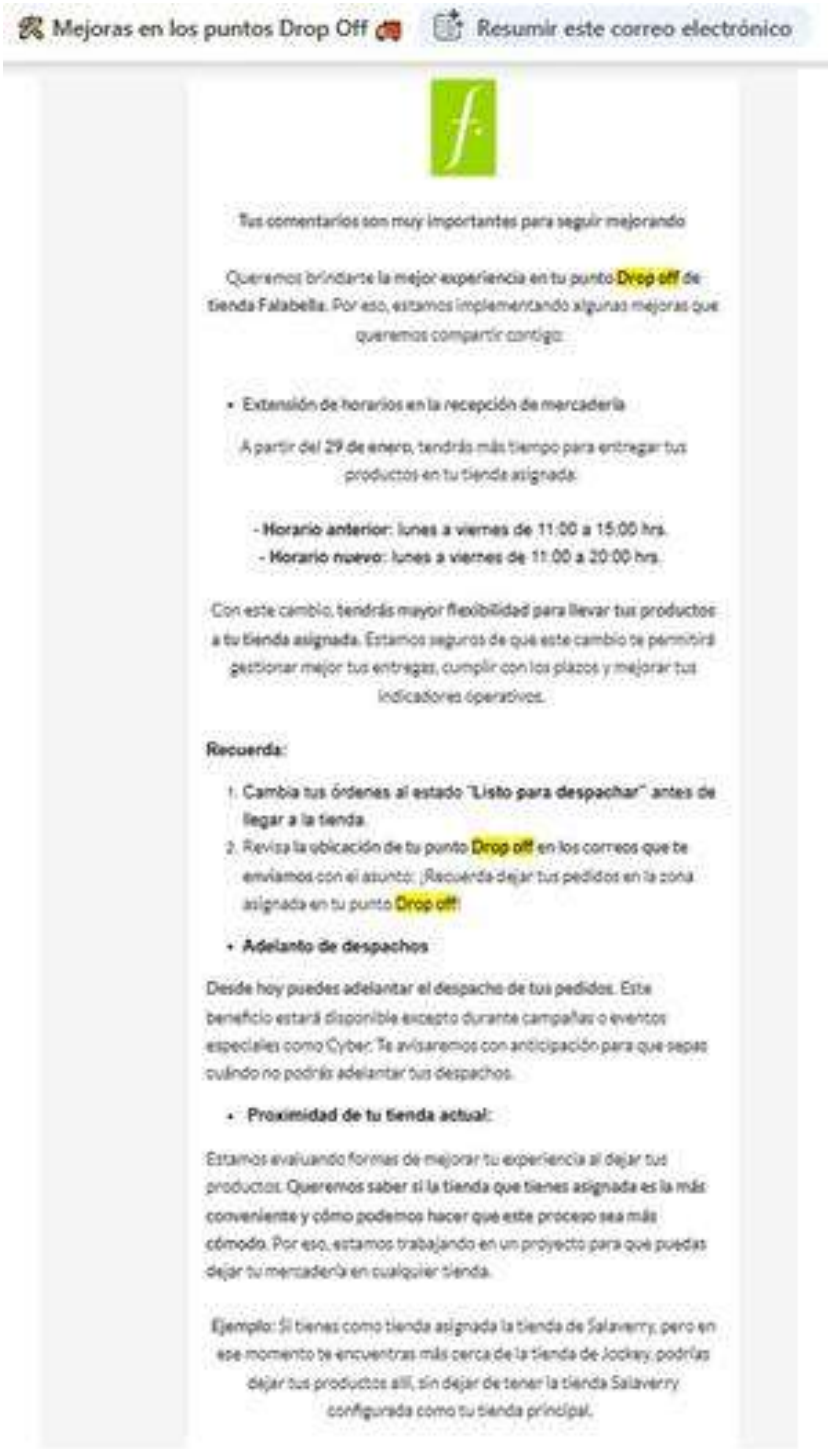
1. Tu nuevo punto Drop off recibirá tus pedidos de **lunes a sábado de 11:00 a 15:00 hrs.**
2. La dirección de la tienda Falabella Miraflores es: **Av. Arequipa 5280, Miraflores.**
3. Deberás ir al punto **"Retira en tienda"** para dejar tus paquetes. Cuando llegues:
   - Saca un ticket con tu DNI y espera a ser llamado.
   - Al llegar al mostrador, informa que **eres un seller y que vienes a dejar un paquete.**
   - El personal **revisará el estado del empaque** y aceptará o rechazará el producto según el manual de empaque. Si se rechaza, deberás reembalar y volver a presentarlo.

Importante: **no debes llevar pedidos con fechas futuras**, ya que no serán recibidos.

Anexo 10: *Evidencias gráficas de la implementación 2.*



Anexo 11: *Evidencias gráficas de la implementación 3.*



Mejoras en los puntos Drop Off 🚚 Resumir este correo electrónico

Tus comentarios son muy importantes para seguir mejorando

Queremos brindarte la mejor experiencia en tu punto Drop off de tienda Falabella. Por eso, estamos implementando algunas mejoras que queremos compartir contigo:

- Extensión de horarios en la recepción de mercadería

A partir del 29 de enero, tendrás más tiempo para entregar tus productos en tu tienda asignada.

- **Horario anterior**: lunes a viernes de 11:00 a 15:00 hrs.
- **Horario nuevo**: lunes a viernes de 11:00 a 20:00 hrs.

Con este cambio, tendrás mayor flexibilidad para llevar tus productos a tu tienda asignada. Estamos seguros de que este cambio te permitirá gestionar mejor tus entregas, cumplir con los plazos y mejorar tus indicadores operativos.

Recuerda:

1. Cambia tus órdenes al estado "Listo para despachar" antes de llegar a la tienda.
2. Revisa la ubicación de tu punto Drop off en los correos que te enviamos con el asunto: ¡Recuerda dejar tus pedidos en la zona asignada en tu punto Drop off!

- **Adelanto de despachos**

Desde hoy puedes adelantar el despacho de tus pedidos. Este beneficio estará disponible excepto durante campañas o eventos especiales como Cyber. Te avisaremos con anticipación para que sepas cuándo no podrás adelantar tus despachos.

- **Proximidad de tu tienda actual:**

Estamos evaluando formas de mejorar tu experiencia al dejar tus productos. Queremos saber si la tienda que tienes asignada es la más conveniente y cómo podemos hacer que este proceso sea más cómodo. Por eso, estamos trabajando en un proyecto para que puedas dejar tu mercadería en cualquier tienda.

Ejemplo: Si tienes como tienda asignada la tienda de Salaverry, pero en ese momento te encuentras más cerca de la tienda de Jockey, podrías dejar tus productos allí, sin dejar de tener la tienda Salaverry configurada como tu tienda principal.

Anexo 12: *Evidencias gráficas de la implementación 4.*

