

CAPÍTULO 2: Funcionamiento e impactos de la logística de Distribución de Última Milla

UNIDAD 3: Tendencias en las operaciones de DUM

Cápsula 2.3.2

Comportamiento y expectativas del consumidor



Qué se debe hacer antes de esta cápsula:

Cápsulas 1.2.1, 1.2.4

Cápsula vinculada con:

Cápsulas 2.2.2, 2.5.5

Autores:

NVF
Consortio SUSMILE



Objetivos de la Cápsula

El objetivo de la cápsula es introducir a los estudiantes la importancia clave del comportamiento y las expectativas de los consumidores para el negocio de la Distribución de Última Milla (DUM) y proporcionar una visión general de las tendencias actuales en el comportamiento y las expectativas de los consumidores

Categoría	Documento, fuente	MEC		
		4	5	6
		X	X	X

Ejercicios incluidos	NO
----------------------	----

Dedicación en la capsula	Contenido 2 Min.	Ejercicios 0 Min.	Material extra 30 Min.
--------------------------	---------------------	----------------------	---------------------------

Contenido

1. Comportamiento y expectativas de los consumidores:
factores clave
2. Las principales tendencias actuales y el impacto de la
pandemia de COVID-19

Instrucciones para la cápsula

Adjunto a esta Cápsula encontrará dos fuentes de información:

1. Un análisis de la consultora Accenture que describe cómo han evolucionado las expectativas de los clientes en la distribución de la última milla, e identifica los factores y tendencias clave que toda empresa debe conocer para tener éxito
2. En la segunda fuente, un artículo web, encontrará información adicional sobre las tendencias actuales de entrega al consumidor, también en el contexto de la pandemia de COVID-19

La lectura de estas fuentes le permitirá obtener una visión básica de las tendencias actuales en el comportamiento y las expectativas de los consumidores. Además, en las siguientes páginas de la cápsula se ofrece un breve resumen del contenido de la fuente más relevante para el tema.

Comportamiento y expectativas de los consumidores

El comercio electrónico no ha dejado de crecer en los últimos años, por lo que es necesario entregar más paquetes a los consumidores. Con el aumento del comercio electrónico, el comportamiento y las expectativas de los consumidores se vuelven cruciales. Los consumidores pueden dar una respuesta inmediata e influir potencialmente en las decisiones de otros clientes sobre qué operador elegir. Hay tres factores principales en los que se fijan los consumidores: **el plazo de entrega, el precio, y el seguimiento y control de la entrega.**

Comportamiento y expectativas de los consumidores

A medida que el sector de la distribución ha ido creciendo, las expectativas de los clientes también han evolucionado. Los principales factores actuales de las expectativas de los clientes pueden resumirse como:

- Entrega rápida o instantánea (incluso el mismo día)
- Reparto a bajo coste o gratuito
- Entrega transparente (seguimiento de la entrega, lo que permite un mayor control y flexibilidad)

Fuente (pdf en inglés):
Accenture.com. (2019, February 14). *How could last mile delivery evolve to sustainably meet customer expectations?*

https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-95/accenture-last-mile-delivery-meet-customer-expectations.pdf



Tendencias actuales e impacto del COVID-19

La pandemia del COVID-19 impulsó algunas tendencias ya existentes y también dio vida a otras nuevas. Estas son las tendencias de consumo actuales teniendo en cuenta el impacto de la pandemia del COVID-19:

- Reducción de gastos: La pandemia influye negativamente en los ingresos de algunos hogares. Por ello, algunos consumidores cambiaron su forma de gastar.
- Pérdida de fidelidad a las marcas: Las empresas que no se han adaptado a la nueva situación, provocada por la pandemia, se encontraron con una parte de los fieles que las abandonaron.
- Preocupación por la seguridad: Debido a la pandemia, surgió un aumento de la preocupación por la limpieza y el saneamiento.
- Excelencia digital: Como la mayoría de las actividades comerciales durante la pandemia se trasladaron a Internet, los consumidores se acostumbraron a ello y esperan servicios en línea de alta calidad.

Fuente (página web en EN): Sickmon, S. (2021, September 23). *How To Survive as Consumer Delivery Trends Evolve*. Aptean.com.



<https://www.aptean.com/en-BE/insights/blog/survive-changing-home-delivery-trends>

Documento, Fuente 1

Accenture. (2019, February 14). *How could last mile delivery evolve to sustainably meet customer expectations?* https://www.accenture.com/_acnmedia/pdf-95/accenture-last-mile-delivery-meet-customer-expectations.pdf

Documento, Fuente 2

Sickmon, S. (2021, September 23). *How To Survive as Consumer Delivery Trends Evolve*. Aptean.com. <https://www.aptean.com/en-BE/insights/blog/survive-changing-home-delivery-trends>