



Breve radiografía de la logística inversa

Dentro de cualquier cadena de distribución, el proceso de entrega significa el cierre del ciclo en el que la venta se ha concretado y el cliente satisfecho recibe un producto en un domicilio especificado; sin embargo, no siempre es así y, en algunas ocasiones se produce una de las situaciones que, al día de hoy, sigue siendo un desafío en el universo de la logística y en algunas industrias *retail*, hablamos de la **devolución de mercancías o la logística inversa**.

Algo importante que debemos resaltar es que el proceso de logística inversa también forma parte del ciclo dentro de una cadena de distribución y no es una operación aislada, aunque no siempre es necesaria una devolución. Dentro de la cadena, esta etapa tiene lugar después de la entrega de mercancía, y su objetivo es devolverlo ya sea al distribuidor o al proveedor. Es decir, se trata del mismo proceso que en la logística convencional, pero hacia atrás.

Se pueden distinguir 2 modelos de logística inversa, los cuales varían de acuerdo con la funcionalidad de la empresa:

- **Logística inversa de devoluciones:** consiste en retornar el producto desde el cliente final hasta el centro de origen, ya sea por insatisfacción del cliente, equivocaciones en la entrega o defectos en el producto, por mencionar algunas razones.
- **Logística inversa de residuos:** en este proceso hablamos de recolección y tratamiento de desechos generados por el producto final tras su comercialización. Esto con la finalidad de reducir el impacto ambiental que puedan causar.

De estos dos, el rubro de devoluciones se relaciona más con la forma de operación del comercio electrónico, por lo que es importante considerar, para su mejor implementación, modificaciones que vayan desde cómo es anunciada la mercancía hasta la experiencia del cliente.

Al igual que con las entregas, la experiencia de devolución afecta la decisión de compra de muchos consumidores a nivel global, repercutiendo en los índices de venta de las marcas. En este sentido, la logística inversa juega un rol fundamental para ofrecer un buen servicio de devolución, ofreciendo ventajas como:

- Mejor experiencia de compra



- Fidelización de cliente
- Aumento en el volumen de ventas
- Mayor competitividad en el mercado
- Optimización de costos logísticos

¿Qué interviene en un proceso exitoso de logística inversa?

Así como en la última milla, en las devoluciones un proceso bien planificado y ejecutado se hace sustentable, y para lograr esta sostenibilidad, existe una serie de factores que intervienen y que es importante que las empresas, de cualquier tamaño, tengan en cuenta.

- La logística inversa puede darse entre varias partes involucradas. Por ejemplo, si un cliente recibe un producto defectuoso, hay una devolución del comprador al distribuidor, y después del distribuidor al proveedor.
- Se lleva a cabo a través del servicio de posventa y llegan a intervenir múltiples departamentos de una empresa como soporte técnico, logística, ventas, atención al cliente y hasta finanzas.
- Mientras más productos sean devueltos, mayor es la reducción de los costos de transporte terrestre y otros asociados.
- Dentro de la logística inversa por devolución también se encuentra el proceso desencadenado por entregas fallidas de última milla. Es decir, envíos que, al final, no fueron entregados a los clientes y que deben ser devueltos y reprocesados.

En este último punto, la tecnología ha podido facilitar el proceso a través de características programación de recolección de productos o rastreo en tiempo real. Estas son ventajas y valor que plataformas de entregas inmediatas como Lalamove pueden añadir a la cadena de distribución de una PyME. A través de sistemas avanzados de geolocalización, la trazabilidad de rutas de entrega o devolución están siempre monitorizadas, garantizando completa trazabilidad y seguridad al momento de implementar algún proceso de logística inversa.

Conoce más acerca de las soluciones logísticas de entregas y devoluciones de Lalamove [aquí](#).