

5 "historias de terror" que nadie quiere vivir con las paqueterías

Ciudad de México, 22 de octubre de 2024.- La celebración del Día de Muertos y Halloween es una época en la que lo sobrenatural y lo aterrador salen a la luz, pero esas historias no solo le generan "pesadillas" a los usuarios en las películas; también en los procesos de última milla y entrega de paquetes del e-commerce hay situaciones a los que los consumidores le temen más que a la oscuridad.

Evitarlas es fundamental, sobre todo en el escenario actual que enfrenta el sector; datos de referencia señalan que el mercado de entrega urgente y última milla crecerá a una tasa compuesta anual de [6.43% hacia 2030](#).

Mail Boxes Etc., en dicho contexto, enlista los principales puntos críticos que las empresas de logística deben resolver para evitar el horror de una mala experiencia de entrega.

1. "¿Mi paquete? ¡Nunca llegó!"

El escenario donde un cliente espera su paquete por días, semanas, e incluso más allá de la fecha estimada, es uno de los mayores horrores en la compra en línea. El [21%](#) de los mexicanos indica que su principal preocupación es que el producto no llegue a tiempo. Este pánico aumenta hacia el final del año, cuando los regalos y celebraciones requieren entregas precisas.

Las paqueterías deben garantizar una precisión impecable en la promesa de entrega. Esto requiere una cadena de suministro robusta que utilice tanto automatización como gestión humana de inventarios y rutas. Aquí es clave el aporte de los 4PL, quienes integran toda la logística para optimizar tiempos.

2. "No sé dónde está mi paquete"

Nada más frustrante que no saber en qué parte se encuentra tu pedido. La falta de transparencia y de un sistema de seguimiento eficiente puede reducir significativamente la tasa de conversión si los consumidores no tienen claro dónde está su producto.

Un 4PL puede ofrecer sistemas de rastreo avanzados que brindan visibilidad completa del proceso. Las paqueterías necesitan implementar tecnología de tracking en tiempo real, complementada con la atención personalizada de asesores para resolver cualquier duda que escape a la IA. Aquí la mezcla entre tecnología avanzada y la intervención humana es crucial para crear una experiencia ágil y sin interrupciones.

3. "¿Por qué mi paquete parece que luchó contra monstruos?"

Pocas cosas generan mayor frustración que recibir un producto dañado. Ya sea por mala manipulación, transporte inadecuado o falta de protección en el empaquetado, este es un problema recurrente y a menudo se relaciona con fallas en la cadena de suministro o en la gestión de inventarios.

Aquí, el control en la última milla y el embalaje correcto son esenciales. Las paqueterías deben capacitar a su personal en el manejo adecuado de productos y asegurarse de que las soluciones 4PL implementen controles de calidad rigurosos en cada etapa de la entrega. De lo contrario, la "aparición" de productos dañados seguirá siendo una historia de horror recurrente.

4. "Lo necesitaba ayer"

Imagina pedir un paquete que sabes que necesitarás para una ocasión específica, pero la paquetería solo ofrece un rango de días para la entrega, sin ninguna opción para agendar o ajustar la entrega según tus necesidades.

Las empresas de logística deben enfocarse en ofrecer opciones de entrega flexible, donde los consumidores puedan seleccionar el día y la hora que más les convenga. Las 4PL juegan un papel importante en la creación de soluciones que permitan una mayor personalización en la última milla, integrando sistemas de distribución inteligentes y rutas dinámicas.

5. "Nadie me avisó que mi paquete había llegado"

Un paquete que llega sin previo aviso puede acabar en un buzón equivocado o simplemente extraviarse. La falta de notificaciones oportunas genera ansiedad en los consumidores, quienes esperan estar informados en cada etapa del proceso de entrega.

Las paqueterías deben implementar un sistema de comunicación proactiva que no solo informe cuando el paquete está en camino, sino que también ofrezca actualizaciones constantes y en tiempo real. Las plataformas 4PL permiten integrar tecnologías de notificación a través de diversos canales (mensajes de texto, correo electrónico, etc), asegurando que el cliente esté al tanto de su entrega en todo momento.

El crecimiento del comercio electrónico y la logística en México depende en gran medida de que las empresas resuelvan estas "historias de terror" de forma oportuna. Las paqueterías, apoyadas por el poder de los 4PL, deben ser capaces de anticiparse a estos problemas y ofrecer soluciones efectivas, rápidas y transparentes para garantizar que el



MAIL BOXES ETC.®

cliente nunca sienta el miedo de no recibir su pedido a tiempo o en buen estado. Después de todo, lo último que alguien quiere es un susto al comprar en línea.

-oOo-

Acerca de Mail Boxes ETC

Mail Boxes ETC es una compañía que ofrece soluciones empresariales de logística que permiten generar ahorros mediante soluciones hechas a la medida del cliente. Desde el inicio, Mail Boxes ofrece una experiencia de servicio extraordinaria y personalizada, basada en el uso de tecnología. Con presencia en 44 países del mundo y más de 2,600 tiendas a nivel global, así como 61 franquicias distribuidas en 20 ciudades de México, Mail Boxes ofrece soluciones integradas a una gama de servicios especializados en envíos, empaque e impresiones que derivan en ahorros para los clientes, entendiendo las necesidades y haciendo posible lo imposible.