



Logística inversa

Costos visibles,
ocultos y su gestión

the
**LOGISTICS
WORLD**

®

E-BOOK

Este e-book es
patrocinado por:



SÍGUENOS



INTRODUCCIÓN

Las devoluciones se han convertido en parte esencial del comercio electrónico, casi tan importante como el precio o la rapidez de entrega, como medio para convencer y fidelizar al comprador. Pero los retornos de mercancía también suponen un enorme reto para la logística de las empresas.

Los productos comprados en línea tienen tres veces más probabilidades de ser devueltos que los que se adquieren en lugares físicos. Y sin una gestión óptima, este proceso puede generar costos de inventario, transporte y mano de obra, así como depreciación del producto y pérdidas de recuperación. ⓘ

Este informe te ayudará a entender cuáles son los costos visibles y ocultos de la logística inversa y cómo optimizar los sistemas de devoluciones para generar valor en la organización.

¿Qué es la logística inversa?

La logística inversa es una etapa de la cadena de suministro que reúne a las acciones para el manejo de productos cuando estos son devueltos por el cliente al proveedor o al fabricante.

Las devoluciones suelen ser la cara más visible de la logística inversa debido a su impacto directo en los clientes y en las operaciones diarias de una empresa. En su sentido más amplio, sin embargo, este eslabón de la cadena abarca una mayor gama de actividades, como [i](#):

- Reparación de productos
- Reemplazo de mercancía
- Reintegración del stock a la cadena de valor
- Gestión de excedentes en inventario
- Reciclaje
- Disposición final de productos
- Reutilización y reciclaje
- Eliminación de productos



¿Por qué está aumentando el retorno de mercancías?

El crecimiento de las ventas en línea ha provocado un aumento exponencial en las devoluciones, lo que implica retos para minoristas y proveedores de logística.

- **En México**, tres de cada 10 compradores (25%) de e-commerce han solicitado devoluciones en el último año, según datos de la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO). [i](#)
- **En Estados Unidos**, 21% de los pedidos en línea fue devuelto en 2021, con un valor aproximado de 218,000 millones de dólares, según cifras de la Federación Nacional de Minoristas (NRF) de dicho país. [i](#)

Durante las temporadas de ventas altas en México, como diciembre o el Hot Sale, la cifra de retornos y reembolsos por concepto de compra en línea aumenta hasta 10%. [i](#)

Tasas de devolución: categorías y motivos

De acuerdo con el estudio “Devoluciones de compras en línea”, elaborado por el Global Webindex en 2019, poder hacer devoluciones sin costo es la segunda razón por la que internautas de Estados Unidos y Reino Unido eligen comprar por internet.

Los productos que más se devuelven en plataformas de e-commerce son:

- Ropa/zapatos: 56%
- Accesorios/joyería: 30%
- Tecnología: 42%
- Salud y belleza: 22%
- Entretenimiento: 21%

Según el mismo estudio, encontrar defectos o daños en los artículos al momento de la entrega es el motivo más común para solicitar una devolución, con el 53% de las respuestas. Otras razones incluyen:

- El tamaño o talla no era el correcto: 52%
- El producto no cumplió con las expectativas del cliente: 46%
- Entrega equivocada: 46%
- El artículo se veía diferente en físico: 33%



La categoría de ropa y zapatos registra la mayor cantidad de devoluciones entre los internautas mexicanos. ⓘ

• Tasa de retornos: e-commerce vs. tienda física

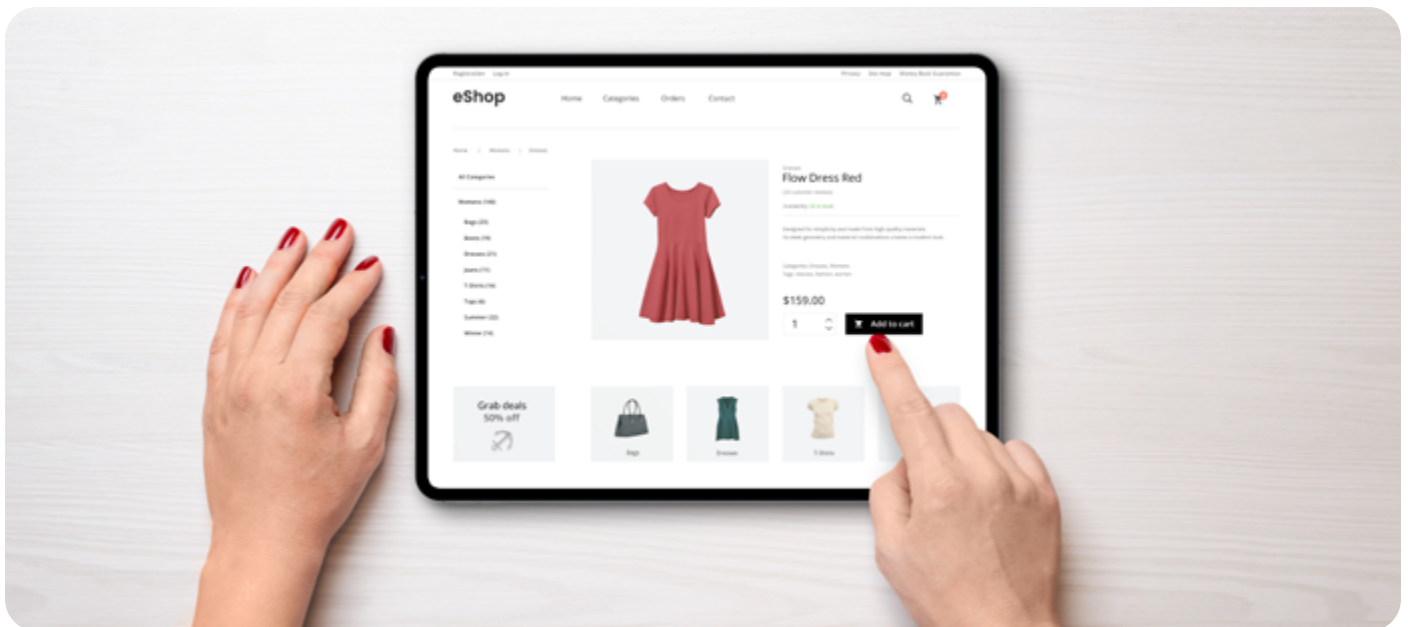
La tasa de devolución media para el modelo e-commerce es de 20%, según cifras de Red Stag. Esto significa que 1 de cada 5 pedidos en línea es devuelto. En contraste, la tasa de devolución en tiendas físicas es de alrededor del 9%.

Los principales motivos de esta disparidad se relacionan con las ventajas que ofrece la compra física, como poder ver, tocar o probar el producto antes de su compra.



¿Cuánto cuesta la logística inversa?

Para más de la mitad de los compradores (51%), tener que pagar por las devoluciones los hace reconsiderar si realmente quieren hacer una compra en línea. Ofrecer retornos gratuitos, sin embargo, se traduce en un aumento en los costos logísticos para las empresas. ⓘ



Una fórmula para determinar la tarifa real de las devoluciones consiste en evaluar:

- La tarifa base para el envío de la devolución
- Recargos por una etiqueta de devolución impresa o enviada por correo electrónico
- Tarifas por recoger el paquete del cliente
- Costo terrestre (se debe considerar que muchos transportistas no han logrado acuerdos para este tipo de actividad)
- El costo de reenviar el artículo correcto si el cliente solicita un intercambio

Una vez se tenga el artículo de vuelta, las empresas también deben analizar los costos del resto del proceso de logística inversa. Estos incluyen:

- Espacio de almacén para clasificar y almacenar artículos
- El tiempo del equipo para procesar la devolución y determinar qué hacer con la mercancía
- La reposición, reventa, reciclaje o eliminación de artículos

Los costos ocultos de la logística inversa

Las devoluciones se han convertido en un serio problema para los minoristas, con un costo promedio de 66% del precio total de compra, según estimaciones de FarEye. Además, pueden generar gastos “ocultos” que tienen un impacto importante en los balances comerciales de las empresas. ⓘ

En 2021, debido a problemas laborales y de cadena de suministro, los costos del manejo de devoluciones aumentaron 59% en Estados Unidos, respecto al año anterior. ⓘ

Estos son algunos de los costos más comunes asociados a la logística inversa:

- **Servicio de atención al cliente.** Especialmente si los procesos de devolución no están automatizados, las tareas que van desde la atención al cliente hasta el seguimiento de casos generan gastos de mano de obra.
- **Transporte.** Además de su gestión, se debe tomar en cuenta el costo del traslado y, en caso de que el producto esté dañado, el de mandarlo a un servicio de reparación, que generalmente se sitúa fuera del almacén.
- **Reparación.** Integrar un artículo devuelto al stock implica acciones de control de calidad, revisión y reemplazo de piezas defectuosas o reparación de daños.
- **Reciclado.** Algunas logísticas inversas contemplan el reciclaje o eliminación de artículos devueltos. Estos servicios implican costos de mano de obra, clasificación, transporte y gestión de residuos.
- **Reventa.** Si se busca dar una segunda oportunidad a la mercancía, se deben planificar los costos de reventa, que incluyen el embalaje, empaque y la adición a un nuevo pedido.

Otro “costo oculto”: el desperdicio de las devoluciones

Según una encuesta de 2021 realizada a 300 minoristas, menos de la mitad de los artículos devueltos se pueden revender a precio completo. Otro hallazgo: muchas empresas no cuentan con la logística interna para clasificar, inspeccionar y volver a empaquetar las devoluciones. ⓘ



En el mejor de los escenarios, las devoluciones se venden por volumen a empresas de liquidación de terceros; en el peor, cientos de miles de artículos devueltos y sin usar son destruidos cada año.

Se estima que, tan sólo en Estados Unidos, 10 mil millones de libras de productos devueltos terminan en vertederos cada año. ⓘ

6 ventajas de una logística inversa eficiente

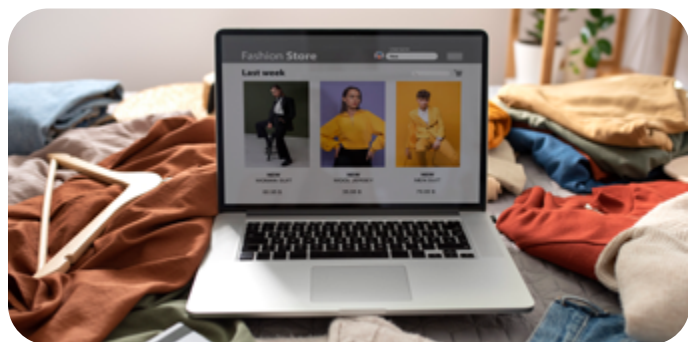
Tener una logística inversa eficiente tiene varias ventajas competitivas para las organizaciones. Entre los beneficios destacan:

1. Reducir los costos asociados al transporte y a la pérdida de artículos gracias a su reintegración al stock.
2. Aumentar la satisfacción del cliente y mayor posibilidad de fidelidad a la marca.
3. Disminuir el impacto industrial ambiental. Para lograrlo, las organizaciones pueden:
 - Desarrollar estrategias para reutilizar o reciclar empaques.
 - Optimizar los cronogramas de envío para el traslado de los productos.
 - Garantizar una cadena de reciclaje o reutilización del material devuelto.
4. Mejorar la rentabilidad al garantizar que los artículos devueltos en buen estado se vendan de nueva cuenta.
5. Incrementar la transparencia de las operaciones a lo largo de la cadena de suministro.
6. Optimizar el inventario gracias al control de los recursos y productos.

5 pasos para tener devoluciones rentables

La gestión eficaz de la logística inversa permite reducir tiempos y costos, además fortalece la relación con el cliente. Todo parte de que la empresa tenga una política de devoluciones clara y sostenible, y que esté alineada con las estrategias y objetivos de negocio.

Los pasos a seguir para crear un proceso de logística inversa eficiente dependen de la política de devolución de cada empresa. Sin embargo, existen algunas pautas generales que optimizarán tus operaciones:



1. Recepción del producto

Cuando un cliente solicita una devolución, hay que preguntar si desea un reemplazo, un reembolso o un cambio. Una vez que el producto llegue al centro de procesamiento, hay que notificar al cliente que se ha recibido.

2. Inspección y evaluación

Las devoluciones deben ser inspeccionadas exhaustivamente para asegurar que son elegibles para un cambio o reembolso, según la política que maneje cada empresa.

3. Registro en el sistema

Una vez inspeccionado, el producto debe ser registrado nuevamente en el sistema interno de la compañía. Esto no sólo garantiza el control de los retornos, también permite analizar sus causas y mejorar los puntos débiles que inciden en el número de devoluciones.

4. Reembolso o cambio del producto

Los reembolsos o envíos de nuevos productos deben realizarse lo antes posible para construir una relación positiva y de confianza entre cliente y empresa.

5. Recuperación del producto devuelto

La recuperación y disposición adecuada de los productos devueltos es clave para reducir los costos de la logística inversa. Grandes retailers, como Walmart, optan por reintegrarlos al inventario, enviarlos a un centro de distribución especializado para su reparación o, en caso de pérdidas, gestionar su disposición final siguiendo las normativas ambientales correspondientes. [i](#)

Mejora tu logística inversa con tecnología

Los minoristas que utilizan nuevas tecnologías como Inteligencia Artificial (IA) y big data reducen el impacto que tienen las devoluciones en tus ganancias. Los sistemas basados en IA facilitan la automatización de muchos procesos en la logística inversa y, entre otras cosas, permiten:

- Identificar automáticamente los productos que deben ser devueltos.
- Clasificarlos según su estado.
- Enviar a los centros adecuados para su procesamiento.

Entre otros beneficios del usar IA en la logística inversa están [i](#):

- Mejorar la eficiencia gracias a la automatización de procesos y a una mayor precisión en la clasificación de productos.
- Reducir los costos al mejorar la eficiencia y precisión de las gestiones de devolución, reparación, reutilización y reciclaje.
- Aumentar la satisfacción del cliente al agilizar los tiempos de devolución.
- Bajar el impacto ambiental al ser más eficientes y precisos.



Si el producto no cumple con los criterios de devolución, algunas tiendas ofrecen como alternativa la reparación o un reembolso parcial.

CONCLUSIONES

Las devoluciones y la gestión de la logística inversa se han convertido en un enorme desafío para las empresas, pero también en un argumento de venta y un vehículo para la fidelización de clientes. El 84% de los compradores en línea considera más probable comprar en el mismo negocio después de una experiencia positiva con sus devoluciones. ①

De igual forma, un estudio del Journal of Marketing demostró que los clientes que recibieron envíos gratis en artículos devueltos aumentaron sus compras entre un 58 y 357%, en los dos años posteriores a esta experiencia. En una cadena de suministro lineal, sin embargo, los productos están diseñados para salir de la tienda, no para ser devueltos. Y, para muchas empresas, resulta más económico desechar el producto que reabastecerlo, reempaquetarlo y revenderlo. Sensibilizar a los clientes sobre el desperdicio que originan los artículos que no se reintegran al canal comercial y definir políticas de devoluciones claras y razonables son pasos fundamentales para transformar el modelo online actual.

Acerca de BEUMER Group

BEUMER Group es líder internacional en el diseño y fabricación de sistemas intralogísticos de transporte, carga, paletización, embalaje, clasificación y distribución.

Fue fundada en 1935 y es independiente y de propiedad privada en la tercera generación. Con 5,100 empleados en todo el

mundo. Está representada en todo el mundo en 70 países. Entre los sectores de soluciones tenemos: manejo de Mensajería, Exprés y Paquetería (CEP), Comercio Electrónico, Moda, Bienes de Consumo y Comercio Minorista.



ESTOS E-BOOKS PODRÍAN INTERESARTE



Te inspiramos para transformar al mundo logístico, vinculándote con información, capacitación y networking del más alto nivel. Nuestras plataformas son:

TLW | ONLINE: medio digital especializado en logística y de supply chain.

TLW | SUMMIT & EXPO: exposición de logística, cadena de suministro y carga de México y Centroamérica, con formato presencial.

TLW | PLAY: todos los contenidos multimedia y el podcast.

¡Conéctate e inspírate!