

# Uso de tecnologías y alianzas con repartidores, claves para agilizar la logística inversa

Con el tiempo se han establecido estándares mínimos para que las compañías gestionen de manera efectiva, rápida y sostenible este proceso.

Debe ser vista como una inversión reputacional:

La logística inversa se ha convertido en una prioridad para las compañías. La gestión de devoluciones, el traslado para reacondicionamiento de productos, el reciclaje y los artículos cambiados por garantía suponen un desafío para el sector. En Chile, los elevados costos asociados a traslados interregionales de productos o los envíos a zonas extremas hacen de esta tarea algo aún más complejo de sortear.

La optimización de estos procesos recae en estrategias como el uso de tecnologías, eje facilitador para estas tareas; alianzas entre compañías, para transitar hacia la sostenibilidad, y la gestión de calidad de los productos, para disminuir devoluciones en un país que se caracteriza por una extensión longitudinal que supera los cuatro mil km de norte a sur.

“Para reducir los costos de la logística inversa, una de las posibilidades apunta a reducir la cantidad de devoluciones generadas en el despacho de productos. Para esto, se recomienda implementar y mejorar estrategias de revisión exhaustiva de productos, digitalizar procesos de venta, utilizar modelos de predicción de demanda y contar con puntos intermedios para almacenaje”, explica Jorge Faúndes, socio y CEO de Notus, empresa de analítica avanzada e inteligencia artificial.

En España, durante las últimas campañas de Navidad y Black Friday se gestionaron más de 100 millones de envíos, un 7,1% más que en 2023, según estimaciones de la patronal de logística UNO. Otro informe, de la empresa de embalajes DS Smith, consigna que se esperaba la devolución de 17 millones de paquetes en territorio español dentro de ese mismo período de ventas. De esta manera, se advierte que las devoluciones son una realidad del e-commerce poco evitable.

Mirada regional

En Chile, la logística inversa en regiones enfrenta múltiples desafíos. Por un lado, está la estandarización de los procesos asociados a devoluciones. Desde Notus revelan que muchas

empresas tienen registros manuales de la información asociada a despachos y devoluciones o tienen el transporte tercerizado, lo que se traduce en barreras para sistematizar información. En este escenario, la recolección de información se vuelve compleja. Además, opinan que en regiones existe reticencia hacia la adopción de nuevos procesos por las tareas de conexión asociadas a estos sistemas interconectados.

“Un reto en la logística de regiones es el tratamiento que se le debe proporcionar a los productos recogidos, por lo que también se requiere definir procesos y políticas. Los productos pueden ser destinados para reventa, reacondicionados, desmantelados para reciclar las piezas o finalmente desechados de una manera segura y responsable”, dice Patricia Esparza, secretaria académica de Ingeniería Comercial de la Universidad de Las Américas (UDLA). Es importante mantener una trazabilidad de los productos recogidos, para así conocer su origen y tratamiento final, lo que se traduce en contar con personal capacitado para transporte y otros procesos también.

Finalmente, para que todas estas soluciones sean efectivas en conjunto y por separado es necesaria la planificación logística, identificando los puntos y tiempos de recogida, para intentar garantizar que el retorno de los artículos no se traduzca en pérdidas económicas para las compañías. “La logística inversa no se debe ver como un costo, sino más bien como una inversión en reputación y marca para las empresas, al mejorar la experiencia del cliente”, afirma Esparza.

Valentina Pizarro R

DEBE SER VISTA COMO UNA INVERSIÓN REPUTACIONAL:

# Uso de tecnologías y alianzas con repartidores, claves para agilizar la logística inversa

Con el tiempo se han establecido estándares mínimos para que las compañías gestionen de manera efectiva, rápida y sostenible este proceso.

VALENTINA PIZARRO B.

La logística inversa se ha convertido en una prioridad para las compañías. La gestión de devoluciones, el traslado para reacondicionamiento de productos, el reciclaje y los artículos cambiados por garantía suponen un desafío para el sector. En Chile, los elevados costos asociados a traslados interregionales de productos o los envíos a zonas extremas hacen de esta tarea algo aún más complejo de sortear.

La optimización de estos procesos recae en estrategias como el uso de tecnologías, eje facilitador para estas tareas; alianzas entre compañías, para transitar hacia la sostenibilidad, y la gestión de calidad de los productos, para disminuir devoluciones en un país que se caracteriza por una extensión longitudinal que supera los cuatro mil km de norte a sur.

“Para reducir los costos de la logística inversa, una de las posibilidades apunta a reducir la cantidad de devoluciones generadas en el despacho de productos. Para esto, se recomienda implementar y mejorar estrategias de revisión exhaustiva de productos, digitalizar procesos de venta, utilizar modelos de predicción de demanda y contar con

puntos intermedios para almacenaje”, explica Jorge Faúndes, socio y CEO de Notus, empresa de analítica avanzada e inteligencia artificial.

En España, durante las últimas campañas de Navidad y Black Friday se gestionaron más de 100 millones de envíos, un 7,1% más que en 2023, según estimaciones de la patronal de logística UNO. Otro informe, de la empresa de embalajes DS Smith, consigna que se esperaba la devolución de 17 millones de paquetes en territorio español dentro de ese mismo período de ventas. De esta manera, se advierte que las de-

voluciones son una realidad del *e-commerce* poco evitable.

## MIRADA REGIONAL

En Chile, la logística inversa en regiones enfrenta múltiples desafíos. Por un lado, está la estandarización de los procesos asociados a devoluciones. Desde Notus revelan que muchas empresas tienen registros manuales de la información asociada a despachos y devoluciones o tienen el transporte tercerizado, lo que se traduce en barreras para sistematizar información. En este escenario, la recolección de información se vuelve compleja. Además, opinan que en regiones existe re-

ticencia hacia la adopción de nuevos procesos por las tareas de conexión asociadas a estos sistemas interconectados.

“Un reto en la logística de regiones es el tratamiento que se le debe proporcionar a los productos recogidos, por lo que también se requiere definir procesos y políticas. Los productos pueden ser destinados para reventa, reacondicionados, desmantelados para reciclar las piezas o finalmente desechados de una manera segura y responsable”, dice Patricia Esparza, secretaria académica de Ingeniería Comercial de la Universidad de Las Américas (UDLA). Es importante mantener una trazabilidad de los productos recogidos, para así conocer su origen y tratamiento final, lo que se traduce en contar con personal capacitado para transporte y otros procesos también.

Finalmente, para que todas estas soluciones sean efectivas en conjunto y por separado es necesaria la planificación logística, identificando los puntos y tiempos de recogida, para intentar garantizar que el retorno de los artículos no se traduzca en pérdidas económicas para las compañías. “La logística inversa no se debe ver como un costo, sino más bien como una inversión en reputación y marca para las empresas, al mejorar la experiencia del cliente”, afirma Esparza.



*Expertos explican que para definir una estrategia, primero hay que profundizar en el análisis de datos, averiguando cuáles son los artículos que se devuelven con más frecuencia.*

DEBE SER VISTA COMO UNA INVERSIÓN REPUTACIONAL:

## Uso de tecnologías y alianzas con repartidores, claves para agilizar la logística inversa

Con el tiempo se han establecido estándares mínimos para que las compañías gestionen de manera efectiva, rápida y sostenible este proceso.

VALENTINA PIZARRO B.

La logística inversa se ha convertido en una prioridad para las compañías. La gestión de devoluciones, el traslado para reacondicionamiento de productos, el reciclaje y los artículos cambiados por garantía suponen un desafío para el sector. En Chile, los elevados costos asociados a traslados interregionales de productos o los envíos a zonas extremas hacen de esta tarea algo aún más complejo de sortear.

La optimización de estos procesos recae en estrategias como el uso de tecnologías, eye facilitador para estas tareas; alianzas entre compañías, para transitar hacia la sostenibilidad, y la gestión de calidad de los productos, para disminuir devoluciones en un país que se caracteriza por una extensión longitudinal que le supera los cuatro mil km de norte a sur.

"Para reducir los costos de la logística inversa, una de las posibilidades apunta a reducir la cantidad de devoluciones generadas en el despacho de productos. Para esto, se recomienda implementar y mejorar estrategias de revisión exhaustiva de productos, digitalizar procesos de venta, utilizar modelos de predicción de demanda y contar con

puntos intermedios para almacenaje", explica Jorge Faúndes, socio y CEO de Notus, empresa de analítica avanzada e inteligencia artificial.

En España, durante las últimas campañas de Navidad y Black Friday se gestionaron más de 100 millones de envíos, un 7,1% más que en 2023, según estimaciones de la patronal de logística UNO. Otro informe, de la empresa de embalajes DS Smith, consigna que se esperaba la devolución de 17 millones de paquetes en territorio español dentro de ese mismo periodo de ventas. De esta manera, se advierte que las de-

voluciones son una realidad del e-commerce poco evitable.

### MIRADA REGIONAL

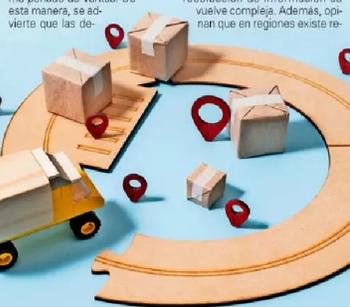
En Chile, la logística inversa en regiones enfrenta múltiples desafíos. Por un lado, está la estandarización de los procesos asociados a devoluciones. Desde Notus revelan que muchas empresas tienen registros manuales de la información asociada a despachos y devoluciones o tienen el transporte tercerizado, lo que se traduce en barreras para sistematizar información. En este escenario, la recolección de información se vuelve compleja. Además, opinan que en regiones existe re-

tencia hacia la adopción de nuevos procesos por las tareas de conexión asociadas a estos sistemas interconectados.

"Un reto en la logística de regiones es el tratamiento que se le debe proporcionar a los productos recogidos, por lo que también se requiere definir procesos y políticas. Los productos pueden ser destinados para reventa, reacondicionados, desmantelados para reciclar las piezas o finalmente desechos de una manera segura y responsable", dice Patricia Esparza, secretaria académica de Ingeniería Comercial de la Universidad de Las Américas (UDLA). Es importante mantener la trazabilidad de los productos recogidos, para así conocer su origen y tratamiento final, lo que se traduce en contar con personal capacitado para transporte y otros procesos también.

Finalmente, para que todas estas soluciones sean efectivas en conjunto y por separado es necesario la planificación logística, identificando los puntos y tiempos de recogida, para intentar garantizar que el retorno de los artículos no se traduzca en pérdidas económicas para las compañías.

"La logística inversa no se debe ver como un costo, sino más bien como una inversión en reputación y marca para las empresas, al mejorar la experiencia del cliente", afirma Esparza.



Expertos explican que para definir una estrategia, primero hay que profundizar en el análisis de datos, averiguando cuáles son los artículos que se devuelven con más frecuencia.



Cuentan con electricidad, accesos 24/7 y zonas de carga eficientes.

### ALMACENAMIENTO:

## Minibodegas, una extensión del hogar y de pequeñas empresas

La mayor parte de estos espacios (42,3%) están ubicados en la zona centro de la Región Metropolitana.

MARÍA JOSÉ VÁSQUEZ

El mercado de las minibodegas se encuentra en pleno auge, según un informe presentado por Collers en 2024. Este tipo de espacios llegaron para quedarse, entregando soluciones de almacenaje a un imponente segmento de la población, como familias y pequeñas empresas.

Su apogeo comenzó con el impulso del e-commerce, dado que estos espacios son adecuados para emprendedores dedicados a la venta en línea y que no necesariamente tienen un punto físico de venta. Asimismo, son requeridos para complementar espacios de almacenamiento insuficientes en viviendas.

Muchas pymes ven las minibodegas como una herramienta necesaria para optimizar costos y mantener operaciones en crecimiento. Benjamin Matthews, subgerente comercial de Mibodega, afirma que estas se han convertido en un factor determinante para la competitividad empresarial: "Al elegir una minibodega, la ubicación y

la seguridad son los factores más valorados por los clientes. La cercanía, la vigilancia, cámaras y alarmas están rediseñando los estándares de calidad en el sector y exigiendo soluciones más sofisticadas".

El ejecutivo de Mibodega, empresa del Grupo Megacentro, dice que las nuevas expectativas de los clientes abren una oportunidad única para la innovación en el sector. "Las empresas demandan que las bodegas cuenten con servicios como electricidad, accesos 24/7 y zonas de carga eficientes. A su vez, incorporar soluciones sostenibles y tecnológicas será clave para responder a clientes cada vez más exigentes y preocupados por la eficiencia operativa", comenta.

Los nuevos ciclos de consumo han convertido a las minibodegas en una extensión del hogar. "Las personas naturales usan estos espacios para almacenar muebles y artículos, además de cajas con libros o recuerdos, lo que demuestra que el almacenamiento emocional es una necesidad creciente", asegura Matthews.

### Asenav proyecta el futuro de la construcción naval en el país

"Chile tiene todas las posibilidades de ser el astillero más importante de Latinoamérica", asegura Heinz Pearce, gerente general de Astilleros y Servicios Navales (Asenav).

### Crean energía derivada del hidrógeno verde para impulsar barcos en el sur de Chile

El prototipo consiste en una embarcación a escala que utiliza esta fuente de energía, proponiendo una alternativa sostenible para la navegación en el estrecho de Magallanes y en aguas antárticas.

### Entrevista del mes: Javier León, director de la Cámara Aduanera de Chile A.G.

Conversó sobre la ampliación portuaria en Valparaíso y el proyecto de gestión expansiva en San Antonio.

### BREVES

#### Los retos de seguridad vial se enfrentan con ayuda de la IA

En el rubro del transporte, la inteligencia artificial (IA) ha cautivado con sus infinitas aplicaciones, que permiten optimizar operaciones, mejorar la seguridad y promover la sostenibilidad. Chile ya cuenta con soluciones innovadoras para la gestión de flotas, como telemetría avanzada y monitoreo en tiempo real. Un ejemplo son las presentadas por la compañía Geotab, que permiten enfrentar desafíos críticos como son proteger a los conductores, reducir riesgos en carretera y optimizar el uso de vehículos.

#### Talcahuano prueba sin contratiempos Ventanilla Única Marítima

Con exitosas pruebas de la Ventanilla Única Marítima (Vumar) cerró 2024 Puertos de Talcahuano. El innovador sistema digital busca modernizar la gestión logística y aduanera en el terminal. Las pruebas demostraron la eficacia del mecanismo para integrar y simplificar trámites de exportadores e importadores. La herramienta reduce significativamente los tiempos de despacho y mejora la coordinación entre operadores, lo que aumenta la competitividad del puerto a nivel regional y global. Este avance tecnológico forma parte de la estrategia de transformación digital del sector, orientada a optimizar procesos logísticos y reforzar la conectividad en el comercio internacional.

### COLUMNA

#### Puerto Valparaíso, innovación y eficiencia logística

La actual temporada de la fruta, que comenzó hacia fines de 2024 con el exitoso envío de cerezas a China por nuestros terminales, ha consolidado la modernización del modelo logístico de Valparaíso iniciado en 2023, a través del PCS Siloport, reflejando avances significativos en eficiencia operativa y aplicación de tecnología de punta en distintos procesos, entre ellos, en la atención de carga y el control en la ruta de acceso al puerto.

Esta modernización de nuestros sistemas ha permitido, solo en esta temporada, atender un 32% más de camiones de exportación y reducir los tiempos de espera en la Zona de Extensión de Apoyo Logístico (ZEAL), experiencia de soporte también única en el país. Solo como ejemplo de esta situación, el tiempo medio de permanencia de un camión...

**FRANCO GANDOLFO**  
GERENTE GENERAL DE PUERTO VALPARAISO

Escanea para seguir leyendo en Enel Social.

### TRANSACCIONES DIGITALES:

#### Pago con tarjetas en el lugar de destino agiliza la logística de los servicios courier

Los chilenos prefieren este método por sobre el efectivo. En la última década, su uso aumentó 42% en los hogares nacionales.

MARÍA JOSÉ VÁSQUEZ

El último Informe de Sistemas de Pago del Banco Central de Chile (BCCh), presentado en agosto de 2024, confirmó que el uso de los medios de pago digitales continúa en aumento, en línea con los avances tecnológicos y una mayor disponibilidad para las personas y comercios. Una de las cifras revela que, en marzo pasado, el 66% del consumo de los hogares chilenos se pagó con una tarjeta, siendo este un alza considerable si se compara con registros de hace diez años, cuando alcanzaba el 24%.

El informe del BCCh, que va en su tercera versión, también señala que en 12 meses los pagos con medios digitales aumentaron de 5.289 a 6.296 millones, siendo estas transacciones realizadas en un 60% con tarjetas de débito y solo 1% con tarjetas de prepago. Estas cifras reflejan que el uso de efectivo o cheques va en declive, pero siguen siendo alternativas importantes para un segmento de la población.

Los pagos digitales suponen beneficios en términos de seguridad, costo y eficiencia para los usuarios. Y esta nueva realidad ha sido percibida por empresas que han integrado las transacciones digitales a sus procesos.

Starken es una de las compañías que cuenta con el servicio cash on delivery con tarjeta (COD), que consiste en pagar por el despacho del producto al momento de llegar al domicilio del destinatario.

Para Anibal Herrera, gerente comercial de Starken, la implementación ha sido positiva y bien recibida por los consumidores, quienes no dependerán del efectivo al momento de la entrega. "Ofrecer opciones como los tarjetas de crédito y débito se alinea con las expectativas de los clientes, que buscan comodidad, rapidez y seguridad en sus transacciones".

Este sistema de pago cómodo y seguro se ha implementado a nivel nacional.