

# LOGÍSTICA INVERSA EN OMNISCANALIDAD

La logística inversa dentro de un entorno omnicanal se ha convertido en un proceso crítico para garantizar la satisfacción y fidelidad del cliente. A diferencia de los esquemas tradicionales, donde las devoluciones representaban un flujo marginal, en los modelos omnicanal constituyen una parte central de la **experiencia postventa**. La facilidad para devolver productos influye directamente en la percepción de confianza del consumidor, especialmente en compras realizadas por canales digitales.

Una de las principales características de la logística inversa omnicanal es la multiplicidad de opciones de devolución. El cliente puede regresar el producto en una tienda física, enviarlo a un centro de distribución, entregarlo en puntos de conveniencia o incluso solicitar una recolección a domicilio. Esta flexibilidad requiere sistemas altamente coordinados que permitan rastrear el producto desde su retorno hasta su destino final, garantizando trazabilidad y precisión operativa.

Además, la logística inversa omnicanal implica trabajar con inventarios en movimiento y diferentes estados del producto. Chopra y Meindl (2021) indican que los artículos devueltos pueden ser reacondicionados, reintegrados al inventario, enviados a liquidación o desechados según su condición. Este proceso demanda una evaluación precisa, así como plataformas tecnológicas capaces de automatizar la clasificación y determinar el destino adecuado para cada retorno.

Otro desafío importante es el costo asociado a las devoluciones. Las empresas deben equilibrar la satisfacción del cliente con la eficiencia financiera, ya que ofrecer devoluciones gratuitas o ilimitadas puede generar un impacto significativo en los márgenes. Muchas organizaciones han adoptado políticas diferenciadas según tipo de producto, historial del cliente o canal de compra, apoyándose en modelos analíticos para gestionar costos sin afectar negativamente la experiencia del consumidor.

La logística inversa en omnicanalidad contribuye directamente a la sostenibilidad operativa. El reaprovechamiento de productos, la reducción de residuos y la optimización de rutas de recolección conforman una estrategia responsable con el medio ambiente. Integrar la logística inversa como parte del diseño sostenible fortalece la reputación corporativa y refuerza la relación con los clientes. Así, una logística inversa bien diseñada se convierte en un valor agregado dentro de la experiencia omnicanal.

***Referencia:***

*Chopra, S., & Meindl, P. (2021). Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation (8.ª ed.). Estados Unidos. Pearson.*

