

## ¿Cuál es el coste real de una entrega de comercio electrónico fallida?



Imagen de un repartidor de mensajería y paquetería. Foto de archivo

Uno de cada cinco paquetes del comercio electrónico no se entrega en el primer intento, lo que supone un coste por incidencia

PAQUETERIA COSTES COMERCIO ELECTRÓNICO ENTREGAS EMPRESAS ÚLTIMA MILLA



**DT** DIARIODETRANSPORTE.COM - REDACCIÓN  
08/07/25 - 10:00

En un mercado cada vez más exigente, **cualquier desviación** —desde un retraso hasta una entrega fuera de plazo— repercute en los costes operativos, en la eficiencia de la cadena y, especialmente, en la imagen de marca. **La experiencia del cliente está hoy** más ligada que nunca a la calidad del servicio logístico, y los datos lo demuestran: en el último año, la plataforma **Reclamacion24.es** ha recogido **4.884 reclamaciones** relacionadas con entregas, reflejo de las carencias estructurales que aún arrastra el sector en España.

Uno de cada cinco paquetes no se entrega en el primer intento, lo que puede suponer un **coste medio de 15 euros por incidencia**. En ciudades como Madrid, **el precio medio de un envío de última milla ya alcanza los 7,1 euros**, con un incremento del 18% en lo que va de 2024. En este contexto, disponer de datos fiables sobre el rendimiento logístico **no solo permite detectar desviaciones**, sino también tomar decisiones estratégicas que mejoren la calidad del servicio y optimicen los recursos.

Con el objetivo de facilitar este análisis, **TDI ha desarrollado Experform**, un módulo de *Business Intelligence* que permite evaluar de **forma objetiva** el rendimiento de los operadores logísticos a partir de los propios datos generados por los envíos de cada empresa.

### Más allá del transportista: análisis de la calidad de entrega final

**Experform** no se limita a medir el cumplimiento por parte del transportista. Va un paso más allá, al **evaluar también la experiencia del destinatario final**. La herramienta analiza el rendimiento a través de tres indicadores principales:

- Tasa de servicio:** mide el cumplimiento del plazo de entrega anunciado por el operador logístico.
- Tasa de entregas no conformes:** identifica la proporción de paquetes que no se entregaron en el plazo contractual, y permite determinar la responsabilidad del incumplimiento.
- Plazo medio de entrega:** calcula el tiempo total de entrega, diferenciando entre el tiempo de posesión del paquete por parte del transportista y el tiempo de retención por parte del cliente.

### Visualización y exportación de datos

La información se presenta mediante gráficos dinámicos —**diagramas de barras, mapas, etc.**— y puede filtrarse por transportista, zona geográfica, periodo temporal o remitente, facilitando un análisis preciso. Además, los datos seleccionados pueden exportarse fácilmente para su uso interno o para informes de seguimiento.

### Requisitos y disponibilidad

El módulo **Experform** está disponible a través del portal **MyTDI** y requiere la activación previa del sistema **Extracking**, así como la configuración de las tarifas en **Expricing**.

Experform va más allá del análisis del rendimiento del transportista, ya que analiza la **calidad de la entrega para el destinatario final**.

**Experform** permite evaluar la calidad de las entregas a tus destinatarios finales a través de tres indicadores principales:

- Tasa de servicio:** mide la calidad de la entrega teniendo en cuenta el cumplimiento del plazo anunciado por sus transportistas.
- Tasa de entregas no conformes:** mide la proporción de paquetes que no se entregaron dentro del plazo contractual, identificando al responsable del retraso.
- Plazo medio de entrega:** calcula el tiempo medio de entrega, diferenciando entre el tiempo de retención por parte del cliente y el tiempo de posesión del paquete por parte del transportista.

El módulo cuenta con varias representaciones gráficas —**diagramas de barras, mapas— y filtros** —transportistas, zonas geográficas, rangos de fechas, remitentes— que permiten realizar un análisis preciso y completo.