

6/3/2016

**LOGÍSTICA
INVERSA. DEL
CONSUMIDOR
FINAL AL
FABRICANTE,
UNA NUEVA
FORMA DE
AUMENTAR LA
COMPETITIVIDAD**



ARTÍCULO

NIDIA RODRÍGUEZ MAZAHUA

FIA

El autor de este artículo agradece al Instituto Tecnológico de Orizaba máxima casa de estudios a la que le enorgullece pertenecer, a CONACYT por brindar los recursos para la realización de esta investigación, a la Maestría en Ingeniería Administrativa por el voto de confianza y al profesor Fernando Aguirre Y Hernández por la dedicación y compromiso por forjar talentos.

Índice

Resumen.....	4
Logística inversa.....	5
La logística.....	6
Logística inversa.....	7
Operaciones de la logística inversa.....	8
Logística verde.....	9
Conclusión	13
Referencias bibliográficas	14

Resumen

La logística de una empresa ha sido identificada desde hace muchos años como el análisis, planificación, operación y control del flujo de información relacionada y por lo tanto el tratamiento de los sistemas logísticos se ha centrado fundamentalmente en visualizarla como unidireccional hacia el consumidor final,

La logística se define como “el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución”.

El concepto de logística ha evolucionado de manera importante a través del tiempo y ahora es concebida por las organizaciones especializadas en gestión logística y cadena de suministro incluye los conceptos de flujo directo o inverso que se refieren a los conceptos de la logística directa y

Se puede determinar que la logística inversa es un proceso de movimiento de bienes desde su destino final con el propósito de que estos recuperen valor, se asegure su correcta eliminación o como una forma de hacer marketing.

El actual estilo de vida y los hábitos de consumo de la sociedad ha provocado que aumente la generación de residuos de distinto tipo, es por esto que la gestión de los residuos se ha convertido en parte que integra la economía de los países y está siendo que sectores públicos y privados se preocupen por buscar alternativas a esta problemática.

Mediante la logística inversa, una vez que un producto se ha devuelto a la empresa esta dispone de varias formas de gestionarlo con recuperaciones de parte de su valor inicial.

Logística inversa

Hoy en día existen diferentes factores tales como la creciente conciencia en el medio ambiente, la necesidad de ofrecer servicios post venta más competitiva o la necesidad de recuperación de productos para recuperar valor y aumentar la rentabilidad de la empresa. Que están generando grandes cantidades de flujo de materiales y productos con dirección contraria a la tradicionalmente aceptada en la distribución comercial y en la logística tradicional.

Esto se refiere desde el consumidor al fabricante, lo cual hace que cada vez se vuelva más importante la llamada logística inversa , misma que cada vez va alcanzando más terreno por lo cual se vuelve de suma importancia su adecuada implementación para que contribuya a hacer organizaciones más competitivas.

La logística de una empresa ha sido identificada desde hace muchos años con el análisis, planificación, operación y control del flujo de información relacionada y por lo tanto el tratamiento de los sistemas logísticos se ha centrado fundamentalmente en visualizarla como unidireccional hacia el consumidor final.

No obstante la realidad empresarial revela que cada vez son más las organizaciones que practican la logística inversa. La gestión efectiva de esta se ha vuelto un arma competitiva de creciente importancia y al mismo tiempo representa una gran fuente de nuevas oportunidades para la empresa.

Sin embargo la logística inversa es un tema que no se ha tratado con la importancia que debería.

La logística inversa no debe ser contextualizada como una nueva disciplina de estudio sino más bien debe ser englobada dentro de la logística.

La logística

La logística se define como “el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.” (RAE, 2014)

Otra definición de la logística apunta a que “la logística empresarial es todo movimiento y almacenamiento que facilite el flujo de productos desde el punto de compra de los materiales hasta el punto de consumo, así como los flujos de información que se ponen en marcha, con el fin de dar al consumidor el nivel de servicio adecuado a un costo razonable.” (Ballou, 2003)

El concepto de logística ha evolucionado de manera importante a través del tiempo y ahora es concebida por las organizaciones especializadas en gestión logística y cadena de suministro incluye los conceptos de flujo directo o inverso que se refieren a los conceptos de la logística directa y logística inversa.

Logística inversa

La logística inversa es cada vez más utilizada por organizaciones en el mundo ya que estas recuperan productos de los clientes, ya sea por recuperar valor o como servicios de postventa.

Este término fue determinado como parte de una tendencia denominada “cadena de suministro inversa” donde los fabricantes diseñaban procesos eficaces para reusar los productos que elaboraban, la logística inversa también es conocida como retrologística o distribución inversa.

Algunas definiciones de la logística inversa señalan que:

“La Logística Inversa consiste en el proceso de planificación, ejecución y control de la eficiencia y eficacia del flujo de las materias primas, inventario en proceso, productos terminados e información relacionada, desde el punto de consumo hasta el punto de origen, con el fin de recuperar valor o la correcta eliminación” (Rogers et al, 2002)

“La Logística Inversa es el conjunto de actividades relacionadas con el manejo y gestión de equipos para la recuperación de productos, componentes, materiales o incluso sistemas técnicos completos (por defecto generalmente se utiliza únicamente el término de productos”. (Brito et al, 2002)

Por lo anterior se puede determinar que la logística inversa es un proceso de movimiento de bienes desde su destino final con al propósito de que estos recuperen valor, se asegure su correcta eliminación o como una forma de hacer marketing.

La logística inversa pertenece a un sector de actividad dentro de la logística y alguna de estas actividades tienen motivos ecológicos como el reciclaje de productos para evitar dañar el medio ambiente, otras actividades buscan mejorar los procesos de productividad y de abastecimiento de las organizaciones así como obtener mejores y más beneficios.

Operaciones de la logística inversa

Algunas de las operaciones dentro de la logística inversa son:

- Procesos de retorno de exceso de inventario
- Devoluciones de clientes
- Productos obsoletos
- Inventarios sobrantes de demandas estacionales
- Actividades de retirada
- Clasificación
- Reacondicionamiento
- Reenvió a punto de ventas.

Mediante la logística inversa, una vez que un producto se ha devuelto a la empresa esta dispone de varias formas de gestionarlo con recuperaciones de parte de su valor inicial. (Oltra, 2015)

El actual estilo de vida y los hábitos de consumo de la sociedad ha provocado que aumente la generación de residuos de distinto tipo, es

por esto que la gestión de los residuos se ha convertido en parte que integra la economía de los países y está siendo que sectores públicos y privados demanden actividades para minimizar los perjuicios y daños al medio ambiente que los procesos productivos han causado.

Existe también la necesidad de plantear una nueva cultura empresarial que tome en cuenta sus estrategias, diseños y procesos productivos, aspectos como el consumo de energía y materias primas, cantidad de materiales usados, la emisión de sustancias contaminantes o la generación de residuos.

La logística inversa aborda temas que surgen de trasladar bienes desde el consumidor hasta el fabricante, ya sea procedente de devoluciones por cualquier causa con el objetivo de su reutilización o destrucción

Logística verde

Otro de los conceptos utilizados es la logística verde que se difiere a la logística inversa ya que la primera se refiere al proceso de reducir al mínimo el impacto ecológico de la logística.

Las actividades verdes de la logística incluyen la medición de las consecuencias que pudiera tener el medio ambiente en temas de transporte, reducción del uso de la energía y de los materiales.

Uno de los aspectos claves de la logística inversa es el que está relacionado con la recolección y el tratamiento de los bienes y productos

que ya han finalizado su vida útil pues muchos de estos muchas veces contienen componentes que es muy importante que se puedan controlar.

La logística verde surge precisamente de la importancia de que existan actividades para la recogida de estos productos y su transporte hasta los centros de transformación en los cuales se procede a su desmontaje, selección y tratamiento adecuado a cada clase de producto.

Las actividades relacionadas con la logística inversa son los procesos que una empresa utiliza para recolectar los productos que han sido utilizados, defectuosos, sobrantes o caducados y también los embalajes y elementos de transporte utilizados para hacer llegar sus productos al consumidor final.

Las actividades pueden clasificarse según los productos vengan del usuario final o de otro miembro del canal de distribución o según se trate de un producto o un embalaje.

Cuando el material llega a la compañía esta debe elegir el uso que le dará, estas actividades se consideran las más importantes en los procesos de logística inversa y debe decidir qué hacer con cada producto, el destino final y el flujo de su cadena logística como se muestra a continuación.

Tipo de actividades

Tipo	Canal de distribución	Usuario final
------	-----------------------	---------------

Productos	<ul style="list-style-type: none"> • Devoluciones por ajustes de stock. • Devoluciones por políticas comerciales. • Fin de gama, temporalidad. • Deterioro durante el tránsito 	<ul style="list-style-type: none"> • Defectuoso • Devoluciones por garantía • Retirados • Normativa ambiental
Embalajes	<ul style="list-style-type: none"> • Elementos reutilizables • Embalaje multiuso • Destrucción 	<ul style="list-style-type: none"> • Reutilización • Reciclaje • Destrucción

El fabricante debe tener la responsabilidad de lograr que sus productos puedan ser desmontados o destruidos de la forma más sencilla posible y que sus elementos puedan ser reutilizados.

Uso que se le da al material

Material	Actividades
Productos	<ul style="list-style-type: none"> • Devolver al fabricante • Vender nuevamente • Vender a través de terceros • Exportar a nuevos

	mercados. <ul style="list-style-type: none">• Reacondicionar• Restaurar• Remanufacturar• Reutilizar materiales• Reciclar• Destruir
Embalajes	<ul style="list-style-type: none">• Reutilizar• Restaurar• Reutilizar materiales• Reciclar• Recuperar

Las políticas medioambientales y los consumidores premian a la fabricación de productos que cuenten con materiales provenientes de reciclaje y que el producto sea lo más respetuoso con el entorno durante y al término de su vida útil. (López, 2014)

Conclusión

La logística inversa es una forma de negocios de las empresas que representa posibilidades de ser más competitivas , a través de esta pueden producir beneficios no solo al medio ambiente si no también a ellas mismas a través de mantener una imagen comprometida con las futuras generaciones y con brindarles lo mejor a sus clientes .

Además la logística inversa es una manera de asegurar que exista menos contaminación y menor daño al medio ambiente y el compromiso de las empresas con esto es de suma importancia para lograr óptimos resultados a largo plazo.

Referencias bibliográficas

Ballou, R. (2003). *Business Logistics: Supply Chain Management*. New Jersey: Prentice Hall.

Brito et al, (2002). Reverse logistics. *Erasmus University Rotterdam , Econometric Institute*.

López, J. P. (2014). Incorporación de la Logística Inversa en la Cadena de Suministros y su influencia en la estructura organizativa de las empresas. *Universidad de Barcelona*.

Oltra, R. F. (2015). La logística inversa : concepto y definición. *Universidad Politecnica de Valencia*.

RAE. (2014). Diccionario de la lengua Española. *RAE, Real Academia Española*.

Rogers et al , (2002). The Returns Management Process. *Logist. Manag.*, 1-18.