

“LOGISTICA INVERSA: UNA ESTRATEGIA COMPETITIVA QUE CUIDA EL MEDIO AMBIENTE”

INTRODUCCIÓN:

Es común que las empresas fijen sus conceptos de gestión de proveedor a cliente, la mayoría tienen una tendencia a ignorar el destino final de sus productos cuando terminan su vida útil. Sin embargo, el tipo de vida actual y los hábitos de consumo de la sociedad provocan la generación de muchos residuos y la gestión de estos en una parte integrante de la economía. No obstante, la problemática que se deriva de los residuos demandan actividades que minimicen los perjuicios al medio ambiente producidos por algunos procesos productivos e industriales.

Justo aquí es donde entra la logística inversa como una nueva cultura empresarial que toma en cuenta estrategias, diseños y procesos productivos, aspectos tales como el consumo de energía y materias primas, la cantidad y tipo de materiales usados, la emisión de sustancias contaminantes o la generación de residuos. La logística inversa abarca todos los aspectos desde el consumidor hasta el fabricante en el proceso de devolución para así posteriormente proceder a la reutilización o destrucción de un bien

DEFINICIONDE LOGISTICA:

“Proceso de proyectar, implementar y controlar un flujo de materia prima, inventario en proceso, productos terminados e información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo de una forma eficiente y lo más económica posible con el propósito de cumplir con los requerimientos del cliente final.” (UNAM)

“Se define logística como el proceso de planificación, implantación y control, de una forma eficiente, del flujo de materias primas, los materiales en curso de fabricación y los productos terminados, así como de la información relacionada desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el objetivo de cubrir las necesidades de los clientes” (López Parada)

DEFINICION DE LOGISTICA INVERSA:

La logística Inversa también es llamada distribución inversa, retro logística o logística de la recuperación y el reciclaje.

Básicamente es lo mismo que logística, pero de manera inversa; es decir, es el proceso de proyectar, implementar y controlar un flujo de materia prima, inventario en proceso, productos terminados e información relacionada desde el punto de consumo hasta el punto de origen de una forma eficiente y lo más económica posible con el propósito de recuperar su valor o el de la propia devolución.

“La logística inversa se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligroso; así como de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. Incluso se adelanta al fin de vida del producto, con objeto de darle salida en mercados con mayor rotación.” (Domínguez & Arena)

“La logística inversa constituye un importante sector de actividad dentro de la logística, que engloba multitud de actividades. Algunas de estas actividades tienen connotaciones puramente ecológicas, como la recuperación y el reciclaje de los productos, evitando así un deterioro del medio ambiente. Otras buscan mejoras en los procesos productivos y de abastecimiento, así como mayores beneficios.” (Oltra Badenes)

VECTORES PARA EL IMPULSO DE LA LOGISTICA INVERSA:

1. *Consideraciones de costo beneficio:* recuperación del valor en envases, empaques, embalajes y unidades de manejo y reciclables, mejores productos con un costo de producción más pequeño.
2. *Requerimientos legales:* derivados de consideraciones por costos de procesamientos de residuos, derivados de la protección a la salud y del ambiente.

3. *Responsabilidad social*: es impulsado por organizaciones no gubernamentales y por asociaciones de clientes que buscan productos más seguros y amigables con el medio ambiente. No se pierde dinero ya que se tiene un posicionamiento en un segmento “Premium” que le gusta consumir de una forma “correcta”.

RAZONES PARA EL USO DE LOGISTICA INVERSA:

- Productos obsoletos
- Productos defectuosos
- Inventarios estacionales
- Retorno de exceso de inventario
- Producto devuelto

¿QUE ABARCA LA LOGISTICA INVERSA?

- Dinero en efectivo y portadores
- Clientes
- Cliente final
- Supermercados
- Hipermercados

ELEMENTOS CLAVE PARA UNA BUENA LOGISTICA INVERSA;

- Filtrado de entrada
- Timo de ciclo de retorno
- Sistemas de información
- Centros de devoluciones centralizados
- Contratos de no devolución

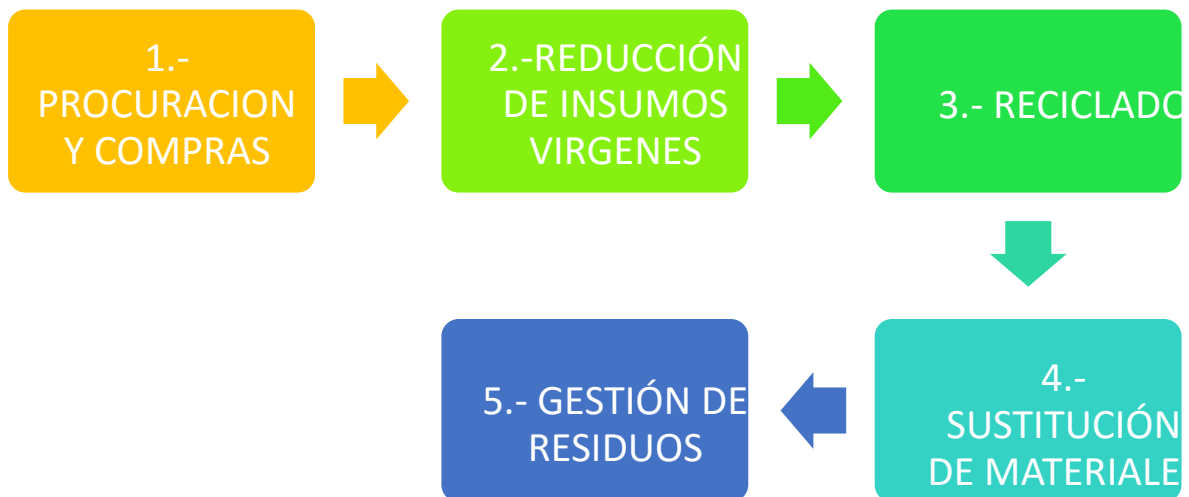
- Autorización de retorno
- Reparación
- Reciclado
- Flexibilidad
- Saldo y donación
- Finanzas Inversas
- Out Sourcing

CLASIFICACIÓN DE LOGISTICA INVERSA:

1. *Redes para el reciclaje:* Por lo regular son estructuras simples, de pocos eslabones y centralizadas. Estas redes se caracterizan por una gestión eficiente de la misma, un volumen alto de productos recuperados. Las altas tasas de utilización de estas redes se determinan por los altos costes de transformación.
2. *Redes para la re fabricación de productos:* “Su principal objetivo es la recuperación de partes y componentes de productos con alto valor añadido. En estos sistemas los fabricantes originales suelen desempeñar una labor muy importante, siendo en ocasiones los únicos responsables del diseño y la gestión del sistema de logística inversa. El diseño de la red responde a una tipología multinivel, de carácter descentralizado, para la que se suelen buscar sinergias con el canal directo.” (Rubio Lacoba, 2003)
3. *Redes de productos reutilizables:* en esta red los productos recuperados se reintroducen en la cadena de suministro después de su limpieza y mantenimiento, son estructuras descentralizadas en las cuales circulan productos originales y reutilizados y en las que el costo más significativo es el costo de transporte.

	RED REFABRICACIÓN	RED REUTILIZACIÓN	RED RECICLAJE
Estructura de la red	<ul style="list-style-type: none"> - Closed-Loop - Compleja - Descentralizada 	<ul style="list-style-type: none"> - Closed-Loop - Simple - Descentralizada 	<ul style="list-style-type: none"> - Open-Loop - Simple - Centralizada
Producto	<ul style="list-style-type: none"> - Diferenciado - Alto valor añadido - Tecnología avanzada - Recuperación de partes y componentes del PFU 	<ul style="list-style-type: none"> - Estandarizado - Escaso valor residual - Escasa tecnología - Recuperación del PFU 	<ul style="list-style-type: none"> - Estandarizado - Escaso valor residual - Escasa tecnología - Recuperación del material del PFU
Proceso	<ul style="list-style-type: none"> - Múltiples tareas: <ul style="list-style-type: none"> ~ Recuperación ~ Desmontaje ~ Inspección ~ Clasificación ~ Montaje - Elevados costes operativos 	<ul style="list-style-type: none"> - Proceso Simple - Mínimas operaciones de mantenimiento - Transporte actividad más importante 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos tecnología avanzada - Inversión inicial elevada - Pocas tareas
Incertidumbre	Cualitativa	Cuantitativa y Temporal	Cuantitativa
Mercado	Interacción "Originales-Refabricados"	Mismo Mercado	Mercados Diferentes
Factor de éxito	Integración canal directo y canal inverso	<ul style="list-style-type: none"> - Economías de Escala - Prevención pérdida PFU 	Economías de Escala
Relaciones en el Canal Inverso	Posición dominante de los fabricantes (OEM)	Posición dominante de los fabricantes (OEM)	Posición dominante de suministradores y OEM
Ejemplos	Fotocopadoras, teléfonos móviles, circuitos impresos, cámaras fotográficas, tóners.	Envases y embalajes	Reciclaje de arena, moquetas y escorias industriales

PROCESOS EN LOGISTICA INVERSA:



1. Se refiere al desarrollo, procuración y adquisición de proveedores, materias primas, componentes, materiales para envase, materiales para empaque, materiales para embalaje y unidades de manejo que sean amigables con el medio ambiente.
2. El propósito es valorar actividades de reutilización de materiales sobrantes, usar preferentemente materiales reciclados, escoger contenedores unidades de manejo, embalajes, empaques y envases reutilizables y reciclables por medio de actividades de ingeniería de producto y reentrenamiento de los recursos humanos impulsando así una cultura de “retorno”.
3. En este paso se buscan innovaciones tecnológicas para la utilización de materiales reciclados, se desarrollan políticas de reciclado claro respetando los estándares del producto y se realiza financiamiento para estudios de reducción del uso de materias primas vírgenes.
4. Se busca la sustitución de materiales, principalmente de los más pesados por unos más ligeros con un desempeño igual o mayor.
5. Se debe evaluar la tasa de residuos en la utilización de materiales ya que el manejo de residuos es un costo no despreciable.

ACTIVIDADES DE LOGISTICA INVERSA:

- Retiro de mercancía
- Clasificación de mercadería
- Reacondicionamiento de productos
- Devolución a orígenes
- Destrucción

- Procesos administrativos
- Recuperación de envases, embalajes y residuos peligrosos
- Reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos.

ELEMENTOS DE DIRECCIÓN DE LÓGISTICA INVERSA:

1. *Filtrado de entrada:* tener un control de la mercancía tanto defectuosa como la que no cumple con los requisitos de devolución
2. *Ciclos de tiempo:* se debe definir un buen mecanismo de toma de decisiones para así saber que se hará con cada devolución posible y como recompensar al personal de la empresa que logre acortar al máximo este ciclo de tiempo.
3. *Sistemas de información de logística inversa:* Ya que no existe un software especial para este propósito se debe desarrollar uno o bien modificar uno que se posea de la manera más adecuada. No obstante, el sistema debe ser muy flexible para poder manejar una variedad enorme de distintos casos posibles de devoluciones. También debe ser lo suficientemente complejo para ser utilizado en diversos departamentos de la empresa.
4. *Centros de devolución centralizados (CDC):* estos son lugares que se dedican a manejar devoluciones de manera eficiente y rápida. En este lugar se ordenan, procesan y envían los productos a sus destinos. Los CDC tienen múltiples beneficios como una gran mejora en el proceso de devoluciones, se mentaliza y forma al personal con este respecto, se aumentan los beneficios, satisfacción del cliente y se reducen los niveles de inventario.
5. *“CERO” devoluciones:* es un programa donde el proveedor especifica a sus clientes que no aceptará devoluciones y que en su lugar el cliente se hará acreedor a un descuento.

6. *Reparación, reforma, uso parcial y reciclaje:* Reparación y reforma implican un acondicionamiento y/o actualización del producto devuelto. El usado parcial se basa en una recuperación solo de los elementos funcionales.
7. *Recuperación de bienes:* se busca recuperar tanto valor económico y ecológico como sea posible reduciendo a la vez las cantidades finales de desechos. Todo esto se realiza mediante la clasificación y disposición de los productos devueltos ya sea excedentes, caducados, obsoletos, desechos etc.
8. *Negociación:* Aquí tenemos una fase de regateo; es decir; que se negociara el valor del producto devuelto utilizando guías previas sobre establecimiento de precios.
9. *Dirección financiera:* una devolución conlleva una gran cantidad de problemas. Existen programas adecuados que brindan soporte directo a las actividades contables, recogiendo y suministrando la información necesaria.
10. *Out Sourcing:* Se puede contratar el proceso inverso fuera; no obstante, no se debe dejar toda la responsabilidad a estas firmas ya que el éxito de la logística inversa es proporcional al nivel de control que se tiene sobre el mismo.

ESTRATEGIA DE LOGISTICA INVERSA:

1. *Definir las prioridades:* en este paso se debe analizar el porqué de la implementación del programa de logística inversa, si se tiene necesidad de implementarlo y cuáles son las razones para hacerlo.
2. *Definir los recursos a implementar:* aquí se debe analizar cuanto tiempo se está dispuesto a utilizar, que cantidad del presupuesto, que recursos humanos para el programa de logística inversa, cuáles serán los beneficios aceptables sobre la inversión, quien va a dirigir y supervisar el proceso, etc.

3. *Definir cómo será la comunicación con los clientes:* cuando ocurra un llamado por devolución se debe establecer, quien atenderá al cliente, si se establecerá un centro de llamadas, si se contratará un servicio externo para la atención de llamadas, si se definirán guiones, etc.

VENTAJAS DE LA LOGISTICA INVERSA (Meza González & Amaya Mier, 2006):

- Aumento en la confianza del cliente para tomar la decisión de compra
- Reaprovechamiento de algunos materiales
- Retroalimentación de la información del producto
- Disminución de la incertidumbre en la llegada de productos defectuosos
- La empresa tiene la posibilidad de entrar en otros mercados
- Mejoramiento de la imagen de la empresa

DESVENTAJAS DE LA LOGISTICA INVERSA:

- Para establecer políticas de decisión en el tema se requieren estudios previos.
- Las inspecciones se deben hacer de forma individual y minuciosa en cada producto
- La logística Inversa involucra a todos los departamentos de la empresa
- Las devoluciones en cantidades pequeñas tienen a representar mayores costos al integrarlos al sistema.
- Las entradas son impredecibles

DIFERENCIAS ENTRE LOGISTICA DIRECTA Y LOGISTICA INVERSA:

Logística directa	Logística inversa
<p>Estimación de demanda relativamente cierta</p> <p>Transporte de uno a muchos generalmente</p> <p>Calidad del producto uniforme</p> <p>Envase del producto uniforme</p> <p>Precio relativamente uniforme</p> <p>Reconocida importancia a la rapidez de entrega</p> <p>Los costos son claros y monitoreados por sistemas de contabilidad</p> <p>Gestión de inventario relativamente sencilla</p> <p>Ciclo de vida del producto gestionable</p> <p>Métodos de marketing bien conocidos</p>	<p>Estimación de demanda más compleja</p> <p>Transporte de muchos a uno generalmente</p> <p>Calidad del producto no uniforme</p> <p>Envase a menudo dañado o inexistente</p> <p>El precio depende de muchos factores</p> <p>A menudo no es importante la rapidez en la entrega</p> <p>Los costos inversos son menos visibles y rara vez se contabilizan</p> <p>Gestión de inventario muy compleja</p> <p>Ciclo de vida del producto más complejo</p> <p>El <i>marketing</i> puede estar complicado por varios factores</p>

CONCLUSIONES:

Algunas veces se tiene que retroceder para poder avanzar y las empresas deben enfocarse en todas las interacciones con el consumidor y desarrollar una relación con este pues es la única forma de servirle correctamente.

La logística inversa es un tema reciente y pocas empresas lo utilizan debido a que muchas desconocen el concepto, no obstante, la logística inversa es de gran ayuda para preservar el ambiente pues se realiza reciclaje de materiales.

No obstante, la logística inversa es un enorme apoyo para incrementar la competitividad de las organizaciones.

AGRADECIMIENTOS:

Le agradezco a mi alma mater el Instituto Tecnológico de Orizaba, al profesor Fernando Aguirre y Hernández quien imparte la materia de Fundamentos de la Ingeniería Administrativa por demostrarnos que somos capaces de escribir artículos de diversos temas, por fomentarnos el hábito de la lectura y sobre todo por ayudarnos a darnos cuenta de lo que somos capaces de lograr.

Bibliografía

- Domínguez, A., & Arena, R. (s.f.). *Council of Supply Chain Management Professionals Round Table Mexico*. Recuperado el 7 de MARZO de 2016, de <http://www.cscmpmexico.com.mx>
- López Parada, J. (s.f.). Incorporación de la Logística Inversa en la Cadena de Suministros y su influencia en la estructura organizativa de las empresas. 31-89. Barcelona: Universidad de Barcelona.
- Meza González, J., & Amaya Mier, R. (12 de JULIO de 2006). Logística inversa: una herramienta de apoyo a la competitividad de las organizaciones. *Logística inversa: una herramienta de apoyo a la competitividad de las organizaciones*. Ingeniería y Desarrollo .
- Oltra Badenes, R. (s.f.). La logística Inversa: Concepto y definición . VALENCIA: UNIVESITAT POLITECNICA DE VALENCIA.
- Rubio Lacoba, S. (2003). *El sistema de logística inversa en la empresa: análisis y aplicaciones*. Universida de Extremadura.
- UNAM . (s.f.). *FACULTAD DE INGENIRIA* . Recuperado el 07 de MARZO de 2016, de *FACULTAD DE INGENIERIA*: <http://www.ingenieria.unam.mx/industriales/descargas/documentos/catedra/loginver.pdf>