

## LA NUEVA MODA EN LAS GRANDES ORGANIZACIONES: LOGÍSTICA INVERSA, ¿ALGO PASAJERO O LLEGÓ PARA QUEDARSE?

L.A MARIELA DENISSE REBOLLO ALTAMIRA

### INTRODUCCIÓN

Algo muy frecuente, que suele suceder al comprar un producto por catálogo o por internet es la desconfianza que nos invade, sobre todo si la cantidad a pagar es alta o sí el producto es muy específico, y es normal sentir esa clase de emociones, dado que no conocemos la ética de la empresa en cuestión, o sus políticas y procedimientos, sin embargo, en plena era digital, las cosas han cambiado radicalmente. Hace 8 o 10 años en México, no existía la cultura de protección al consumidor que realizaba compras en internet, no obstante, en la actualidad las empresas han cambiado su forma de pensar, al igual que las leyes.

Volviendo a la premisa inicial, sí un producto comprado en internet no nos satisface, o sale defectuoso, podemos hacer efectivos nuestros derechos al cambio o la devolución del mismo, aunque el proceso con este tipo de empresas varía un poco, dado que no puedes ir físicamente al lugar en cuestión a cambiar o devolver el producto, las empresas hacen uso de nuevos métodos como la “Logística Inversa” que en este caso consiste en recoger el producto hasta tu domicilio y llevarlo a la planta, posteriormente te lo cambiarán o posiblemente te devuelvan el dinero a través de una transferencia bancaria. Esta clase de ejemplo es sólo una de las muchas aplicaciones que tiene la “Logística Inversa”.

En el presente artículo se pretende explicar este término claramente, a través de su origen, de definiciones de expertos en el tema y experiencias que han tenido algunas empresas al hacer uso de la Logística Inversa.

## ORIGEN

En el artículo publicado por (Guzmán, Rosas, Pérez, & Navarro, 2012) menciona algo que: El origen de la Logística Inversa proviene de la necesidad de las empresas por atender la devolución de mercancías, el reciclaje de envases, restos de embalajes, desperdicios peligrosos, tratamiento de productos obsoletos o de inventarios estacionales en cualquier punto de la cadena de suministro, tratando que la recuperación sea efectiva y económica.

La preocupación de los consumidores y los gobiernos por el medio ambiente, condiciona a las empresas a adoptar programas de disposición de desechos compatibles con una economía global, lo cual es un factor a considerar si se quiere competir en otros mercados. También existe la tendencia de las empresas a adoptar este tipo de programas para ser percibidas por los consumidores como compañías con conciencia social y, por tanto, como un mejor prestador de servicios, generando una ventaja respecto a sus competidores.

En su artículo (Vellojín, González, & Mier, 2006), nos da una breve reseña, de cómo inicia la Logística Inversa en las organizaciones, los autores argumentan que tradicionalmente, la principal preocupación de las empresas consistía en hacer llegar el producto o material desde el fabricante hacia el cliente. Su importancia radicaba en ofrecer una respuesta rápida a sus mercados, manteniendo óptimas líneas de suministro que permitieran la consecución de este objetivo y en el panorama sólo se visualizaba la posibilidad de expansión a nivel global para el mejoramiento de esta actividad.

Más adelante se comenzaron a tener en cuenta aspectos como el servicio postventa y el establecimiento de vínculos con el cliente. El responsabilizarse por una venta ya realizada se ha convertido en una forma de valor agregado que hace a cualquier producto más atractivo a la percepción del consumidor.

Una forma de servicio postventa son las muy conocidas devoluciones: artículos que no fueron considerados por los clientes como merecedores de la inversión que realizaron y las cuales casi nunca son consideradas como un factor que afecte la relación cliente-empresa. La creciente preocupación por el ambiente ha llevado a la fama al proceso de reciclaje. La conciencia ambiental y la preocupación por el bienestar y conservación de los recursos naturales parecen, en ocasiones, causar mayores descontentos en los consumidores que sus propias inconformidades. En cualquier caso, lo que se aprecia son unas cuantas de las muchas manifestaciones de un tipo de flujo de material que se ha denominado Logística Inversa.

En su artículo (Vázquez, 2008) es más específico en cuestión de fechas, indicando que los inicios de la Logística Inversa se fijan al principio de la década de los años setenta, cuando se comienza a analizar la estructura de los canales de distribución para el reciclaje, los miembros que participan en estos canales, las nuevas funciones, etc. Pero es a partir de los años noventa cuando se comienza a estudiar con mayor profundidad la gestión de los productos fuera de uso y los sistemas logísticos asociados.

Las razones por las que se ha incrementado en los últimos años el estudio de la logística inversa son: el creciente aumento de los productos retornados, las oportunidades de venta en los mercados secundarios, la enorme proliferación de las devoluciones fin de vida, la presión de los consumidores sobre las empresas para responsabilizarlas de la eliminación de los productos que contienen residuos peligrosos y que la capacidad de los vertederos ha llegado a ser limitada y cara.

A través de estos artículos podemos entender los orígenes de la Logística Inversa, que, si bien en un inicio este tipo de Logística, surge como una necesidad de las organizaciones para tener una mejor imagen ante sus respectivos consumidores,

así como una ventaja competitiva ante otros fabricantes, en realidad comenzó desde que se empezaron a realizar estudios de reciclaje y sus respectivos canales de distribución.

## DEFINICIONES

Ahora revisaremos las definiciones del término Logística Inversa, desde expertos en el tema hasta nuestra propia conceptualización del mismo.

El Diccionario de la Real Academia Española define el término “logística” como el arte de la organización militar que atiende al movimiento y mantenimiento de las tropas en campaña, así como el conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa o de un servicio, especialmente de distribución. Así mismo define la palabra “inversa” como lo contrario, lo alterado, lo trastornado de algo.

Por lo tanto, podemos decir que la “Logística Inversa” sería un conjunto de medios y métodos que se llevan a cabo para la recolección de un producto, de afuera hacia dentro de la organización, que sin bien podríamos decir que tiene sus orígenes en la organización militar, la Logística Inversa surge como necesidad de la organización, ubicada en el organigrama entre producción y mercadotecnia.

Desde el punto de vista de una compañía que presta servicios de Logística Inversa a otras empresas, tenemos que: La logística Inversa brinda una completa gestión de las devoluciones del producto desde que es recolectado en el domicilio del cliente hasta que llegue a su destino. (SIT, 2017)

Mireia More nos dice que Logística Inversa, es el sistema destinado a la creación de canales de recogida selectiva de residuos industriales como pueden ser embalajes, envases, vehículos y neumáticos fuera de uso, equipos electrónicos o residuos de la construcción.(More, 2015)

Así mismo en su artículo menciona que Interempresas sugiere que: la Logística Inversa se encarga de la recuperación y reciclaje de los desechos en empresas, así como de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales.(More, 2015)

El autor del libro 'Logística Inversa en la cadena de suministro' (2012), Editorial Marge Books nos enseña que la Logística Inversa, o como se denomina internacionalmente reverse supplyChain, cubre todo el amplio abanico del flujo de productos y complementos que se inicia después de la entrega del suministro primario y que, conocido tradicionalmente por el nombre de “devoluciones”, ampara la optimización de este flujo inverso de productos, embalajes analizando todas las posibilidades: reutilización en la supplyChain, reparación, restauración, re-manufactura parcial, reciclado de materias primas o eliminación definitiva y decidiendo en cada caso que es lo que hay que aplicar, y cómo y cuándo aplicarlo. (Cabeza, 2014)

Según el Consejo Ejecutivo de Logística Inversa, Logística Inversa, se puede definir como: el proceso de planificación, implantación y control eficiente del flujo efectivo de costes y almacenaje de materiales, inventarios en curso y productos terminados, así como de la información relacionada, desde el punto de consumo al punto de origen, con el fin de recuperar valor. (Transporte, 2016)

El Blog de Transporte menciona que: Logística Inversa es el proceso de proyectar, implementar y controlar un flujo de materia prima, inventario en proceso, productos terminados en 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. Se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos, así como de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones e inventarios estacionales.

Incluso se adelanta el fin de vida del producto, con el objeto de darle salida en mercados con mayor rotación.(Transporte, 2016)

En su artículo (Guzmán et al., 2012) cita a Rosas y colaboradores (2009) indicando que la finalidad de la Logística Inversa es proyectar, implementar y controlar el flujo de materia prima, inventario en proceso, productos terminados y toda la información relacionada con estos flujos desde el punto de consumo hasta el punto de origen, de forma eficiente y lo más económicamente posible a fin de recuperar su valor o el de la propia devolución. Asimismo, gestionar el retorno de las mercancías en la cadena de suministros de la forma más efectiva y económica posible además de los procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. Incluso prevé el fin de vida del producto, con el objeto de darle salida en los mercados con mayor rotación. Rosas y colaboradores resumen las características de la Logística Inversa en la siguiente tabla:

Causas que generan Logística Inversa	Alcance de la Logística Inversa	Actividades de la Logística Inversa
Mercancía en Estado Defectuoso	Clientes	Retirada de Mercancía
Retorno de Exceso de Inventario	Hipermercados	Clasificación de Mercadería
Devoluciones de Clientes	Dinero en Efectivo y Portadores	Reacondicionamiento de Productos
Productos Obsoletos	Supermercados	Devolución a Orígenes
Inventarios Estacionales	Cliente Final	Destrucción
		Recuperación, Reciclaje de Envases, Embalajes y Residuos Peligrosos

Tabla 1 Resumen de las Características de la Logística Inversa Fuente: (Guzmán et al., 2012)

## ETAPAS DE LA LOGÍSTICA INVERSA

De acuerdo a las definiciones mencionadas anteriormente, la Logística Inversa engloba multitud de actividades. (Vázquez, 2008) menciona que 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, de alguna manera, mejoras y mayores beneficios en los procesos productivos y de abastecimiento de los mercados. Así, procesos de retorno de excesos de inventario, devoluciones de clientes, productos obsoletos, inventarios sobrantes de demandas estacionales, etc., y actividades de retirada, clasificación, reacondicionamiento y reenvío al punto de venta o a otros mercados secundarios, son algunas de las operaciones que pueden enmarcarse dentro de la Logística Inversa.

(Vázquez, 2008) continúa diciendo que las actividades de la Logística Inversa son aquellos procesos que se utilizan para recoger productos usados, dañados, no deseados o desfasados, al igual que los envases y embalajes y el transporte de éstos desde los usuarios finales al vendedor. El principal objetivo es recibir el valor más alto posible por los bienes y productos, de acuerdo con las restricciones legales o cláusulas impuestas por el vendedor, o en caso contrario proceder a su eliminación al menor coste posible.

Cuando un producto se ha devuelto a una empresa, ya se trate de una devolución dentro del periodo de garantía o de un producto al final de su vida útil, la empresa dispone de diversas formas de gestionarlo con vistas a recuperar parte de su valor. Estas opciones están sujetas a múltiples consideraciones: viabilidad técnica, calidad del producto, existencia de infraestructuras, costes implicados, consecuencias para el medio ambiente, etc.

**Hecho por L.A Mariela Denisse Rebollo Altamira**

**Asesor: Dr. Fernando Aguirre y Hernández**

(Guzmán et al., 2012) cita en su artículo a Gómez y colaboradores (2012) que afirman que el ciclo de la Logística Inversa que involucra los procesos de recolección, inspección y selección, recuperación directa del producto, transformación o tratamiento final, transporte y almacenamiento a fin de evitar daño ambiental, darles un uso alternativo o realizarse una disposición adecuada.



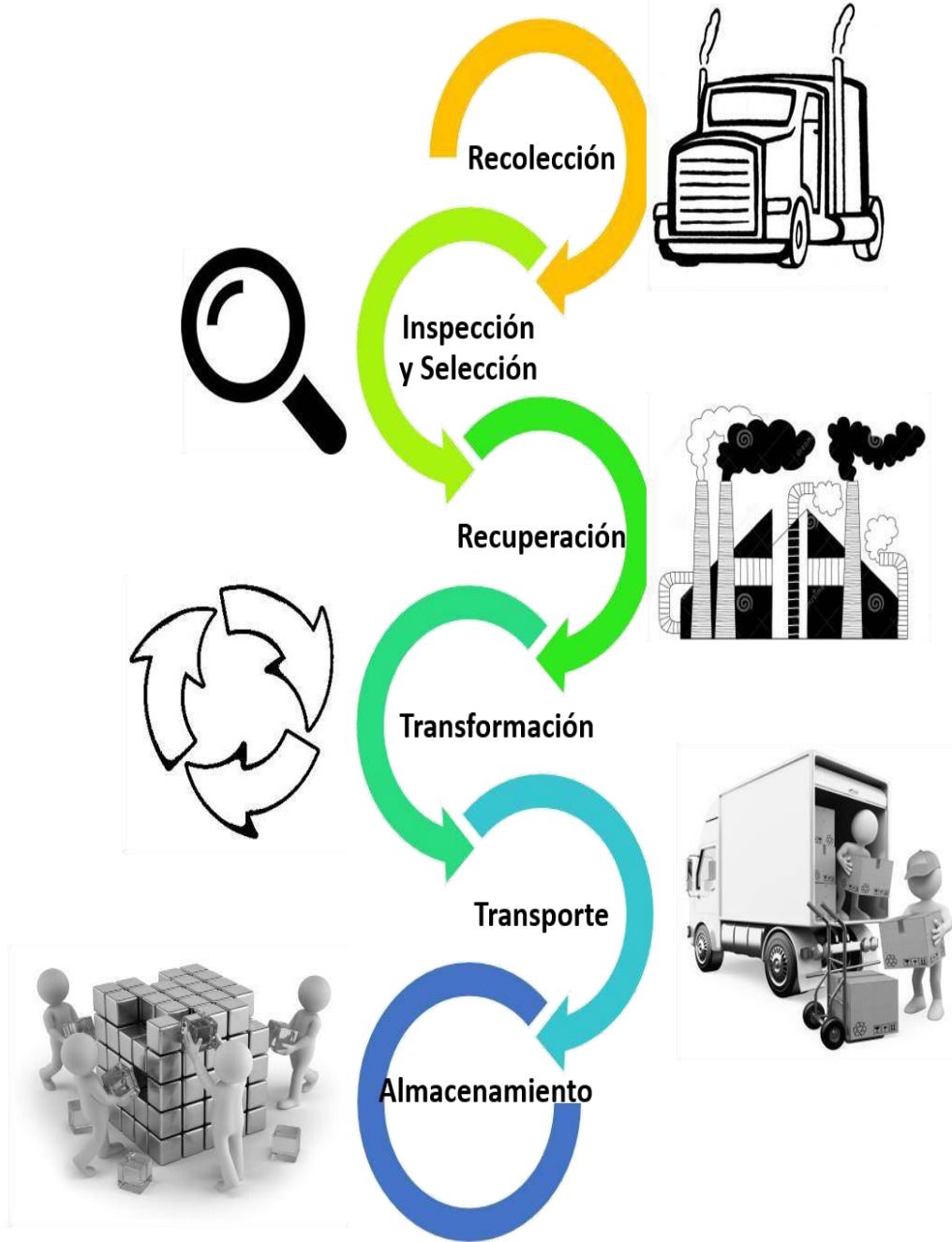


Fig. 1 Elaboración Propia (Fuente: Gómez y Colaboradores)

Mercedes Hortal en su artículo, cita a un autor que nos indica que: la Logística Inversa se encarga de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos

Hecho por L.A Mariela Denisse Rebollo Altamira

Asesor: Dr. Fernando Aguirre y Hernández

peligrosos; 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. Por tanto, las actividades incluidas dentro del concepto de logística inversa son numerosas. Por consiguiente, para mayor explicación hace uso de la siguiente imagen:

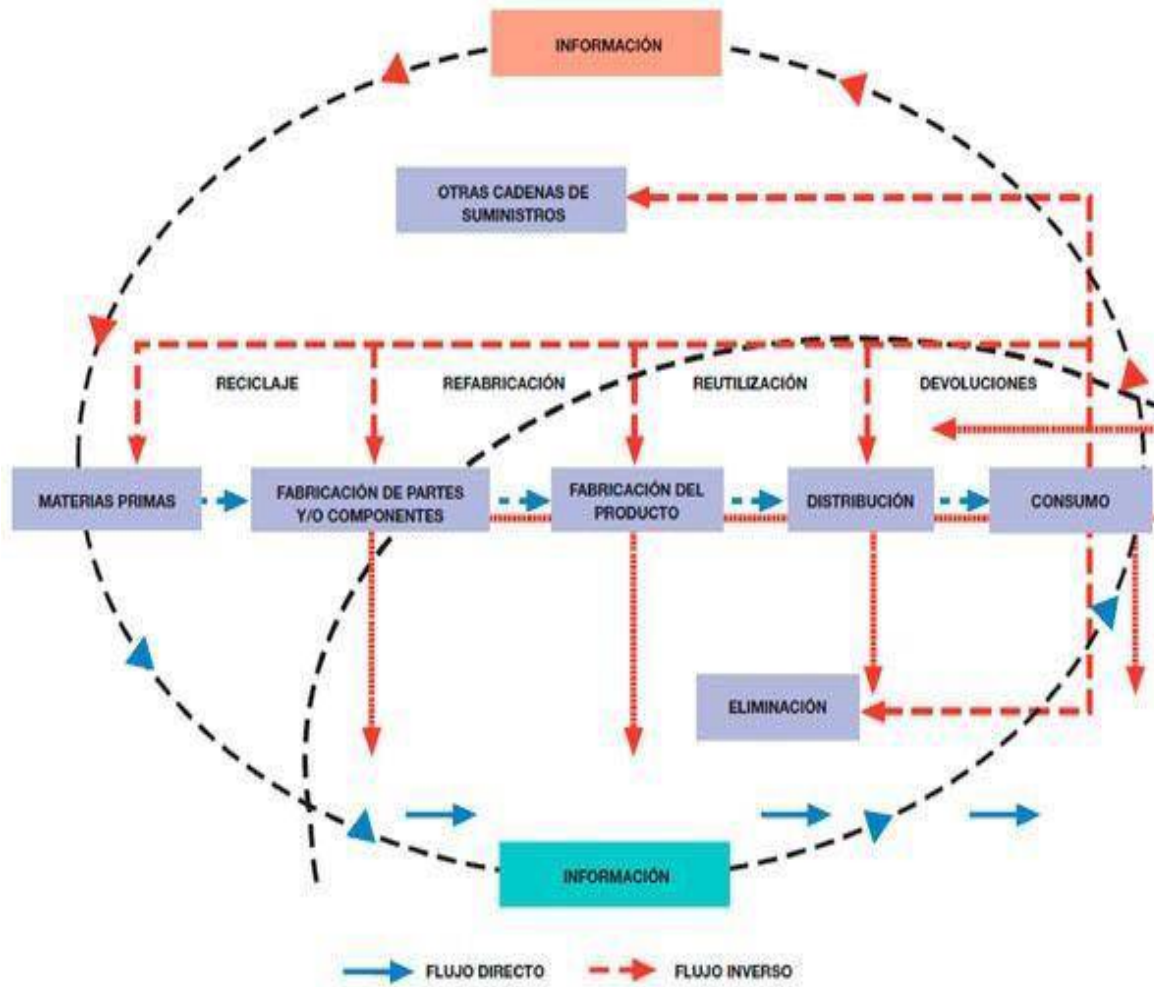


Figura 2. Diagrama de bloques de la logística. (Fuente: Distribución y consumo)

## BENEFICIOS DE USAR LOGÍSTICA INVERSA

Hortal nos recuerda que los costos de la Logística Inversa son complejos de calcular debido a que habitualmente no se encuentran desagregados, y los viajes de retorno de los medios de transporte son igualmente necesarios. Así mismo, cita el estudio de Rogers y Tibben-Lembkem donde se valoran los costos de la logística inversa como un 4% de los costos totales de la logística. (Hortal & Navarro, 2011). Se procederá a ejemplificar a través de una tabla comparativa los costos de la Logística y la Logística Inversa.

Costos de Logística Inversa	Comparación con la Logística Directa
Transporte	Considerablemente Mayor
Mantenimiento de Inventario	Menor
Robo (Merma)	Considerablemente Menor
Obsolescencia	Puede ser Mayor
Clasificación y Diagnóstico de Calidad	Considerablemente Mayor
Manipulación	Considerablemente Mayor
Reparación	Significativo para LI, no existente LD
Cambio de Valor en los Libros	Significativo para LI, no existente LD

Tabla 2. Costos logística inversa vs. Logística directa. (Fuente. Adaptado de Tibben-Lembke y Rogers, 2002).

La logística inversa presenta varias ventajas cuando se la compara a la logística tradicional: crea una imagen de marca comprometida con el medio ambiente, permite campañas de sustitución de productos (las cuales son una fuente de fidelización de clientes); favorece la sustitución de materias primas vírgenes por material reciclado permitiendo ahorros de costes; da la posibilidad de cambiar el envase de los productos, reduce la cantidad de productos en los inventarios; y aumenta la seguridad ante robos y mantiene un valor más real del material

inventariado. Además de las mencionadas como reducir el impacto medioambiental, y servir de herramienta para el cumplimiento con la legislación.

Como contrapartida aumentan los costes de transporte, manipulación, clasificación, y control de calidad.(Hortal & Navarro, 2011)

En su artículo (Guzmán et al., 2012) menciona que para que la empresa obtenga un valor económico a través de los productos fuera de uso:

1. Reparación: su finalidad es poner que el producto usado esté nuevamente en condiciones de funcionamiento, aun cuando la calidad de estos productos suele ser inferior a la de los productos nuevos.
2. Restauración: devuelve al producto niveles específicos de calidad (inferiores a los de los productos originales) con la finalidad de ampliar su vida útil.
3. Re-fabricación: proporciona al producto usado estándares de calidad similares a los de los productos originales con costos de fabricación menores.
4. Canibalismo: se recuperan los componentes reutilizables de los productos fuera de uso, los cuales se destinarán a reparación, restauración y re fabricación.
5. Reciclaje: se recupera el material con el cual está fabricado el producto fuera de uso para utilizarlo en la fabricación de nuevos productos

La implementación de la Logística Inversa en las organizaciones permite completar el ciclo de vida del producto, logrando economías a través de la reutilización de materias primas y otros insumos a fin de impactar positivamente en el medio ambiente. (Guzmán et al., 2012)

## CASOS DE ÉXITO

A través de la Logística Inversa se busca impulsar la competitividad de las empresas para maximizar sus ganancias, sin descuidar la responsabilidad social que éstas tienen en los impactos que sus actividades producen sobre el medio ambiente, la economía, la sociedad, la educación y la cultura.

Los beneficios de la implantación de la logística inversa se dirigen además a aspectos clave como estar en sintonía con el modelo de desarrollo sostenible, minimización de costes globales, nuevas materias primas a partir de los residuos, gestión eficiente de las devoluciones y una mejora general de la imagen de la empresa que lo implanta. De hecho, un factor importante una vez implantado un sistema de logística inversa es la capacidad por parte de la empresa de diseñar envases con mejores propiedades para su reutilización, o reciclado alcanzándose sinergias con el ecodiseño. (Hortal & Navarro, 2011)

La Logística Inversa les ha generado a las grandes empresas, beneficios no sólo de tipo social y mercadológicos, sino económicos, ahorrándoles millones de pesos anualmente, como el caso de Wal-Mart, que nuevamente en el año 2016, se llevó el Premio Nacional de Logística.

En la página web Encuentro 21 reportan el caso de Wal-Mart de la siguiente manera: Hace cuatro años, Walmart en México pagaba por la recolección del cartón y el playo, en 2013, en cambio, la cadena minorista consiguió ahorros por valor de 207 millones de pesos gracias a la Logística Inversa y evitó que sus unidades de transporte recorrieran en vacío más de 33 millones de kilómetros.

“Uno de los daños más graves que tenemos es la generación de CO<sub>2</sub>, se puede evitar que ese CO<sub>2</sub> sea inútil y que el camión se mueva vacío mandando a las unidades a las tiendas para recolectar mercancía, playo y cartón”, advirtió Fernando Savater, gerente divisional de Logística Inversa de Walmart México y Centroamérica en su participación en el programa de Radio Logística.

A pesar de estos ahorros, Savater reconoce que la profesionalización de la Logística Inversa aún es un tema incipiente en el país, puesto que aún se observa como un gasto mientras que en Estados Unidos o en Europa se integra dentro de la cadena de valor como un beneficio.

De acuerdo a los datos del estudio "Consumer Returns" realizado anualmente por Worldwide Business Research's (WBR) Consumer Returns a las principales cadenas de autoservicio y punto de venta, 70% de las empresas cuentan con una estrategia corporativa de devoluciones y 13% está en su proceso de creación.

En el 25% de los casos, las devoluciones las lleva a cargo el departamento de operaciones, 17% el de calidad y 13% está bajo supervisión del área de cadena de suministro. Solo 8% de las empresas encuestadas disponen de departamento especializado en Logística Inversa. (Dolores, 2014).

En la página web Encuentro 21, Mauricio Fontani declaró que: La logística inversa se ha convertido en un proceso fundamental para algunos sectores, como el de alta tecnología, que requiere además para ser más eficiente servicios hechos a la medida por su proveedor logístico y un estricto control para ganar en tiempos de recolección y de entrega y evitar problemas con los seriados de las piezas dañadas que se envían para diagnóstico y reparación. Así mismo, con base a estudios realizados por la industria manufacturera, la logística inversa puede reportar beneficios de alrededor del 5% de la venta total de una empresa.

El especialista señaló que la tendencia para ofrecer un buen servicio es personalizar la solución que se ofrece según las necesidades de cada cliente. Los principales clientes de este segmento para FedEx son del sector de la alta tecnología que requieren, en muchos casos, de recolecciones críticas, un servicio que ofrece la empresa de logística con vehículos pequeños para adaptarse al tráfico de la ciudad y que permite que un mensajero de la empresa esté incluso en menos de una hora recibiendo la pieza o paquete por parte del cliente. Otro de los retos en este sector es el seguimiento y control de inventarios, así como el manejo de proveedores de reparación.

**Hecho por L.A Mariela Denisse Rebollo Altamira**

**Asesor: Dr. Fernando Aguirre y Hernández**

Nuestros clientes nos comentan que la trazabilidad y el control de tiempo de sus proveedores les permite tener un ahorro significativo en el tiempo de pieza como capital inmovilizado.

FedEx atiende más de 10 mil órdenes mensuales en logística inversa. Este segmento creció el año pasado un 10%, una tendencia que prevén mantener para 2014. Además de en alta tecnología, el área ha crecido gracias al sector farmacia y al e-commerce. (Puri, 2014)

## BIBLIOGRAFÍA

ASALE, R.-. (s/f-a). Diccionario de la lengua española - Edición del Tricentenario.

Recuperado el 19 de febrero de 2017, a partir de

<http://dle.rae.es/?id=M3NVLLY>

ASALE, R.-. (s/f-b). logístico, ca. Recuperado el 19 de febrero de 2017, a partir de

<http://dle.rae.es/?id=NZJWMiV>

Cabeza, D. (2014). Logística inversa, qué es y cuáles son sus características

principales. Recuperado el 19 de febrero de 2017, a partir de

<http://www.interempresas.net/Reciclaje/Articulos/118305-Logistica-inversa-que-es-y-cuales-son-sus-caracteristicas-principales.html>

DEFINICIÓN DE LOGÍSTICA - Promonegocios.net. (s/f). Recuperado el 19 de

febrero de 2017, a partir de

<https://www.promonegocios.net/distribucion/definicion-logistica.html>

Dolores, M. (2014). Walmart ahorra con logística inversa. Recuperado el 19 de

febrero de 2017, a partir de

<http://t21.com.mx/logistica/2014/10/23/walmartahorra-logistica-inversa>

Guzmán, M. T. V., Rosas, P. T. G., Pérez, J. A. S., & Navarro, M. Á. M. (2012).

Logística inversa y Responsabilidad Social. Recuperado a partir de

<http://pistaseducativas.itc.mx/wp-content/uploads/2013/01/11-VILLALON-GUT-PE-100-126-139.pdf>

Hortal, M., & Navarro, F. (2011). La logística inversa: ¿qué es y para qué sirve?

Recuperado el 19 de febrero de 2017, a partir de



<http://www.interempresas.net/Logistica/Articulos/50133-La-logistica-inversa-que-es-y-para-que-sirve.html>

More. (2015, julio 22). Sobre la Logística Inversa y sus fases [infografía].

Recuperado el 19 de febrero de 2017, a partir de

<http://comunidad.iebschool.com/iebs/scm-comercio-exterior/logistica-inversa/>

Puri, L. (2014). La logística inversa avanza hacia el servicio personalizado.

Recuperado el 19 de febrero de 2017, a partir de

<http://t21.com.mx/logistica/2014/02/17/logistica-inversa-avanza-hacia-servicio-personalizado>

SIT. (2017). LOGISTICA INVERSA. Recuperado el 19 de febrero de 2017, a partir

de <http://www.stimexico.com/index.php/es/cadena-de-suministro/logistica-inversa>

Transporte. (2016, febrero 17). Todo lo que necesitas saber de la logística inversa.

Recuperado a partir de <http://www.transporte.mx/todo-lo-que-necesitas-saber-de-la-logistica-inversa/>

Vázquez, J. F. (2008). Logística inversa. *Boletín de Información*, (307), 142–155.

Vellojín, L. C., González, J. C. M., & Mier, R. A. (2006). Logística Inversa: una herramienta de apoyo a la competitividad de las organizaciones.

Recuperado el 19 de febrero de 2017, a partir de

<http://google.redalyc.org/articulo.oa?id=85202013>