

# **Logística Inversa y su efecto en la Organización**

Yadira Panzo Zopiyaxtle

## **Introducción**

La logística o la cadena del control de suministros como ahora lo han nombrado proviene desde épocas antiguas donde las personas se veían con la necesidad de algunos productos y éstos no estaban a la disposición y muchas veces tardaban en ser surtidos o por largas temporadas eran inexistentes.

Es por ello que la distribución de bienes mediante transportes y pocos almacenes, cuando comenzó, no era tan eficiente en aquellas épocas, pero poco a poco se fue modificando y encontrando estrategias que hicieran que el producto siempre estuviera a la orden del consumidor.

De hecho, hasta hoy en día, con el cambio en las tecnologías y toda la revolución industrial aún existen problemas con el abastecimiento de ciertos artículos en muchas partes del mundo.

La logística es un tema aún nuevo y con muchos cambios que día a día se van mejorando e innovando para su mayor eficiencia y con ello surgen nuevos conceptos como lo es la logística inversa que en este artículo se va a ir detallando.

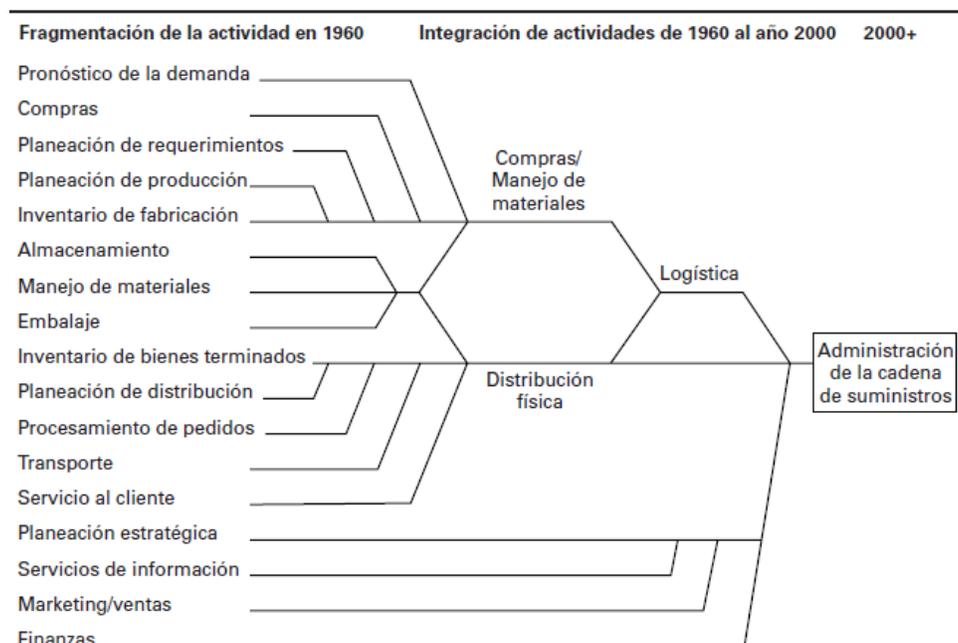
En la actualidad las personas están siendo más conscientes, y preocupados por generar menos contaminación y menos basura para aminorar el impacto ambiental, es por ello que se han sumado a esto grandes campañas ambientalistas entre ellas las empresas, gobierno y asociaciones para la conservación y cuidado del medio ambiente.

Es donde surge el concepto de la logística inversa en donde las empresas no solo están preocupadas por que llegue el producto al cliente final, sino que éste tenga el menor impacto ambiental y optan para que algunas de sus materias primas o embalajes sean devueltos, para después aplicar alguna de las 6 “R” en pocas palabras la empresa está

interesada en el ciclo de vida del producto y que a través de la logística inversa se ahorren costos.

## ¿Qué es la Logística?

La logística ha ido cambiando a lo largo del tiempo y por ello así como se ve en la Figura.1 otros conceptos empezaron a formar parte de esto hasta la actualidad que es nombrada como la Administración de la cadena de suministros.



**Figura 1 Evolución de la Administración de la cadena de suministros. (Ballou, 2004)**

La definición de logística dice que “es procurar, mantener y transportar materiales, personal e instalaciones, mientras el Consejo de Dirección Logística dice que es la parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficientes y efectivos de bienes y servicios, así como la información relacionada, desde el punto de origen hasta el punto de consumo, con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes”. (Ballou, 2004)

En la figura 2 se muestra un triángulo en donde la planeación de la logística hace una relación con las tareas que se deben realizar para alcanzar los objetivos en este caso, la

satisfacción del cliente y que para ello están involucradas estrategias en el inventario y transporte.

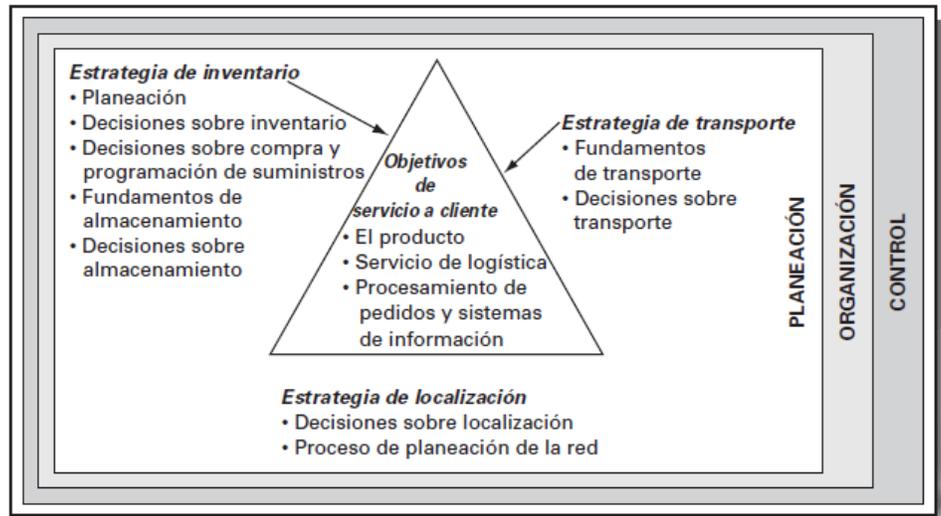


Figura 2 El triángulo de la planeación en relación a las principales actividades de logística/administración de la cadena de suministros (Ballou, 2004)

La logística en las empresas tiene una función de suma importancia ya que es la intermediaria entre la empresa-cliente, y se dedica a que, el producto sea entregado al cliente en tiempo y forma, la logística tiene que ver con todas las áreas de la empresa, en especial en Marketing, Ventas, Investigación y desarrollo, Pronósticos, Producción, Compras, Sistemas de Información, Finanzas y Servicio al cliente.

Otro de los conceptos que se debe tomar en cuenta y que ha revolucionado a la logística común es la administración de la cadena de suministros, que es la coordinación sistemática y estratégica de todas las funciones que engloban la organización, con el propósito de mejorar el desempeño de la misma.

En sí la logística se entiende por llevar productos terminados o servicios al lugar, momento adecuados y en condiciones requeridas, se refiere a las actividades funcionales que en conjunto como el transporte e inventarios entre otros se enlazan para que la materia prima sea convertida en producto y este añada valor al consumidor.

La importancia que tiene la logística es por la necesidad de cumplir las expectativas del cliente haciendo que la empresa optimice la fase del mercadeo y el transporte a menor costo. Las actividades que se derivan con la implantación de una buena logística son:

- Aumentar las líneas de producción
- Eficientar la producción, alcanzar niveles altos en la manufactura
- Mantener niveles bajos de inventarios
- Desarrollar nuevas tecnologías de información.
- Tener una ventaja competitiva ante sus adversarios.

Pero para que esto pueda ser posible existen componentes dentro del sistema de logística que ayudarán a determinar el fin de la entrega del bien:

- Servicio al cliente
- Pronostico de la demanda
- Comunicaciones de distribución
- Control de inventarios
- Manejo de materiales
- Procesamiento de pedidos
- Apoyo de partes y servicios
- Selección de la ubicación de la fábrica y almacenes
- Programación de compras
- Embalaje y empaques
- Manejo de devoluciones
- Eliminación de desechos y desperdicios
- Tráfico y transporte
- Manipulación y gestión del stock
- Almacenamiento y aprovisionamiento
- Distribución física
- Flujos de información

El principal objetivo que tiene la logística es atender al cliente ya que estos siempre esperan una respuesta rápida y de forma personalizada, la logística no solo se da en la producción de un bien, también al brindar un servicio, ya que alrededor de la prestación de un servicio se tienen que tomar en cuenta muchos factores personal, tiempos de realización del servicio, lugar donde se prestará etc., y también en otros ámbitos tanto políticos, como militares, ambientales etc., han optado por la utilización de este sistema.

Existen varios tipos de logística, como lo son la logística global, logística de negocios, logística de la industria de servicios, calidad, logística de colaboración y la logística inversa que anteriormente se le conocía al tratamiento de las devoluciones del cliente hacia la empresa cuando había defectos o mal estado en ellas u otras cuestiones, pero en la actualidad el concepto de la logística inversa se refiere al tratado de su materia prima y embalaje y muchas veces se confunde con la gestión de control de las devoluciones, es por eso que a continuación se verá más detalladamente el concepto que engloba la logística inversa.

## **¿Qué es la Logística inversa?**

La logística inversa también llamada ecologista o verde consiste en el reaprovechamiento de los materiales que antes ya han sido llegados al cliente pero que estos pudieran haber pasado de moda, devoluciones por problemas en la calidad del producto en otros casos, de la misma manera ocurren con el envasado o ensamble en el que fueron enviados al cliente y estos aún tienen valor que pueden ser reutilizados en la fabricación de nuevos productos, si no llegan a cumplir con las exigencias que se necesitan para revenderlos, pueden volver a reutilizar los materiales y rehacerlos o modificarlos para que funcionen, en otros casos venderlo a alguien que necesite de la misma materia prima y pueda transformarla, el fin de la logística inversa es recuperar materia prima o artículos que pueden ser nuevamente utilizados para reducir costos y fomentar un círculo de reaprovechamiento en donde se incluya al cliente dentro de la red logística inversa.

Proceso de planificar, implementar y controlar eficientemente, y a un costo apropiado, los flujos de materias primas, inventario en proceso, bienes terminados, e información

relacionada desde el punto de consumo al punto de origen con el propósito de recuperar el valor primario o disponer adecuadamente de ella.

Proceso de planificación y control de flujo de materias primas, inventarios en proceso y bienes terminados desde el punto de uso, manufactura, o distribución a un punto de recuperación o disposición adecuada.

Con la utilización de esta estrategia, puede influir en la compra de los consumidores ya que al ver a una empresa socialmente responsable con el cuidado del medio ambiente y aprovechamiento para lo que a ellos le nombran basura o desecho, la empresa lo absorbe y por un lado le genera la disminución de costos y proyecta una buena imagen al mercado, con ello ganando la fidelidad del cliente.

## **El manejo de la Logística Inversa en la Organización**

La logística inversa es una alternativa para la recuperación de la materia prima pero si dentro de su red de logística le impide la recolección de esto puede contratar mediante outsourcing o subcontratación para realizar las labores, de igual manera subcontratar almacenes.

Los servicios que la logística ofrece pueden ser:

Abastecimiento:

- Recolección
- Centro donde se consoliden
- Entrega de producto “justo a tiempo”
- Manejo de los embalajes
- Devoluciones a proveedores
- Gestión de aduanas y puertos

Gestión de almacenes:

- Recepción de materiales
- Almacenamiento
- Administración en los stocks e inventarios
- Preparación de pedidos
- Controles cíclicos de inventarios
- Gestión recuperación de desechos
- Re-empaque

#### Transporte y distribución

- Gestión de entregas
- Control de áreas de despacho de mercancías
- Transportación entre plantas
- Gestión de aduanas
- Planificación de embarques
- Documentos internacionales

Las tareas que realiza la logística inversa según Tibben-Lembke y Rogers (1998), se encuentran:

- Retiro o recaudación de los desechos y materiales
- Clasificación de los desechos y materiales
- Reacondicionamiento de productos
- Devolución a orígenes de la fabricación
- Destrucción del material
- Procesos administrativos
- Recuperación, reciclaje de envases y embalajes y residuos peligrosos

En la figura 3 se muestra el flujo de la logística y como se puede anexar la inversa para que el proceso continúe.

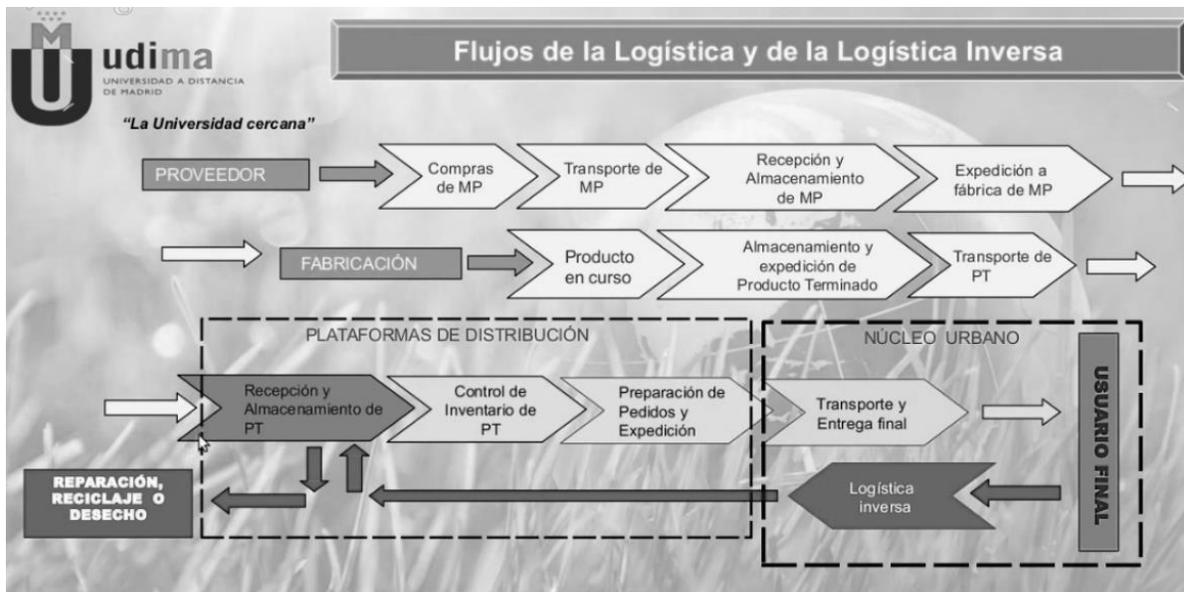


Figura 3 Flujo de la logística inversa (según la Universidad a distancia de Madrid)

## Las 6 “r” de la logística inversa

A continuación se establecen las 6 r de la logística inversa.

1. Reciclado de materias primas y compuestos
2. Recuperación de elementos que otras empresas utilicen
3. Renovación y venderlos como segunda mano
4. Reprocesamiento
5. Reventa
6. Reutilización para aumentar el ciclo de vida del producto

En la figura 4 se observa donde se pueden utilizar alguna de las 6 r en la cadena de la logística y logística inversa.

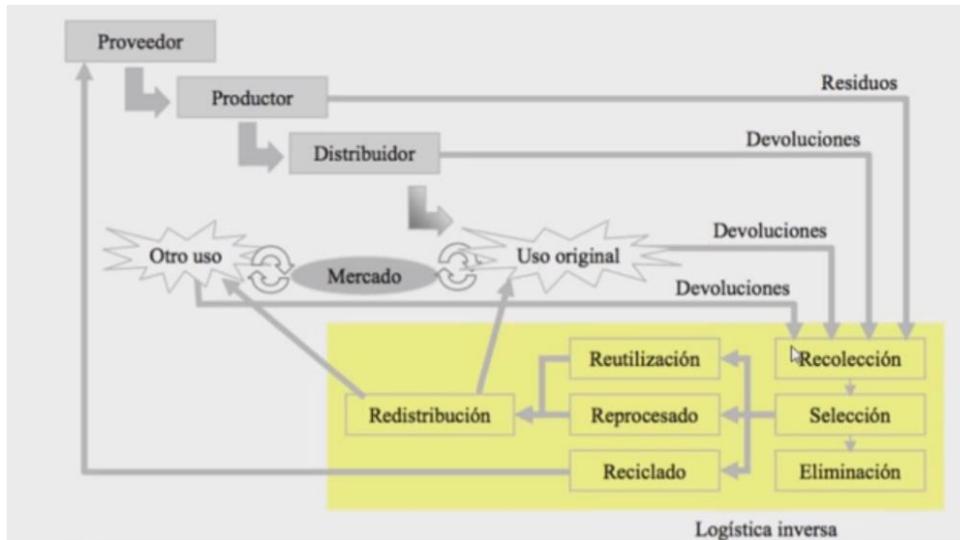


Figura 4 flujo de la logística inversa

## Beneficios de la logística inversa

En el servicio o mercado

- El servicio mejora la satisfacción del cliente
- Incrementa la disponibilidad de partes de repuesto
- Retroalimentación con la recuperación de los productos
- Imagen ambiental
- Imagen socialmente responsable
- Mejora la calidad del producto

En los costos

- Recuperación del valor de la materia prima tanto los materiales como componentes
- Recupera valor de la mano de obra
- Reduce retornos
- Reduce la obsolescencia

Ambiental

- Reduce el impacto en el medio ambiente
- Cumple con las legislación ambiental
- Recuperación de desechos
- Genera menos basura con la recolección de material inutilizable

## Conclusión

La logística inversa es una estrategia dentro de la cadena del control de suministros recuperar el valor de su producto y hace que sea más rentable.

Ayuda para la gestión en el proceso de las materias primas y del ciclo de vida del producto.

La lealtad del cliente va ligado al comportamiento del consumidor y las maneras en que el producto que se le está haciendo llegar.

Está enfocado al desarrollo sostenible y retos medioambientales para disminuir la gran generación de basura y desechos.

Ayuda con la disminución en los costos.

Retorno para la reutilización de envases, empaques, embalajes, y unidades de manejo.

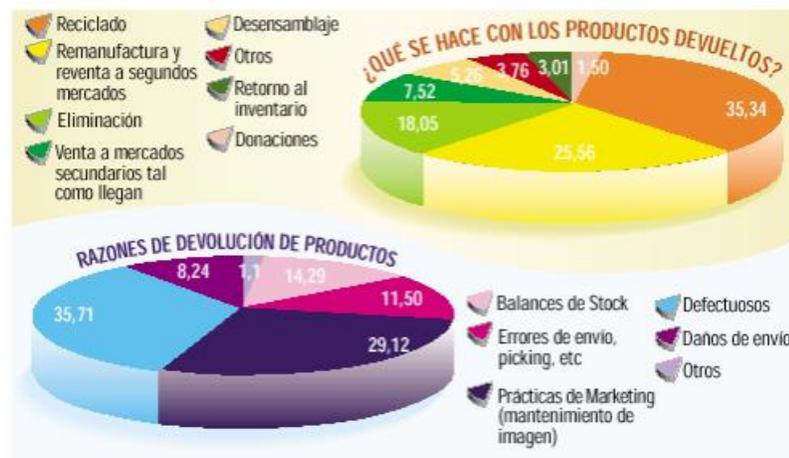


Figura 5 Razones de devolución de productos

Un ejemplo es la empresa Hewlett Hp que distribuye cartuchos de tinta para impresoras, cuando el cliente termina con la tinta pueden devolver el envase al distribuidor, ya que cuenta con algunos centros de reciclaje, y HP los recoge, los revisa, los clasifica si pueden ser utilizados nuevamente o se van a la refabricación.

**Propuesta de Tesis:**

La Implementación de estrategias en la empresa “Pinturas Contimex” que fomente la recuperación de botes de plástico para disminuir el impacto ambiental

**Objetivo**

Establecer una estrategia de Logística inversa que ayude a minimizar costos

Reducir el impacto ambiental que tiene la empresa

Mejorar la imagen que tienen los clientes

Fidelizar a sus clientes con la nueva imagen de empresa socialmente responsable

## Referencias bibliográficas

- Balli Morales, B. (26 de Septiembre de 2017). *La Logística Reversa o Inversa, Aporte al Control de Devoluciones y Residuos en la Gestión de la Cadena de Abastecimiento*. Recuperado el 26 de Septiembre de 2017, de Legiscomex: <https://www.legiscomex.com/BancoMedios/Archivos/la%20logistica%20reversa%20o%20inversa%20basilio%20balli.pdf>
- Ballou, R. (2004). *Logística, Administración de la cadena de suministro*. México: Pearson Educación.
- Ditta Cadena, J. (2014 de Marzo de 2014). *www.Prezi.com*. Recuperado el 26 de Septiembre de 26, de *www.Prezi.com*: <https://prezi.com/rnrny7j4fuwo/logistica-inversa-de-hewlett-packard-hp/>
- Haller, E. P. (01 de Diciembre de 2010). *Logística Inversa: el medio ambiente y las cadenas de suministro de ciclo cerrado. Logística Inversa: el medio ambiente y las cadenas de suministro de ciclo cerrado*. Buenos Aires, Buenos Aires, Argentina: Escuela de Estudios de Posgrado.
- Mora García, L. A. (2010). *Gestión Logística Integral*. Bogotá: Ecoe Ediciones.