

Alumno: Martín Baranda Pacheco

Instituto Tecnológico de Orizaba

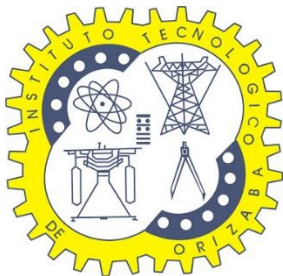
Maestría en Ingeniería Administrativa

Artículo: Logística inversa

Seminario: Fundamentos de Ingeniería Administrativa

Catedrático: Dr. Fernando Aguirre y Hernández

Horario: Lunes y Miércoles 7:00 am – 9:00 am



Índice.

Introducción.....	1
Conceptos clave.....	2
Logística inversa.	3
Objetivos de la logística.	4
Objetivos de la logística inversa.....	5
Pasos para una correcta logística inversa.....	6
Ventajas que ofrece la logística inversa.	7
Desventajas de la logística inversa.	7
Puntos necesarios para impulsar a la logística inversa.....	8
Motivos por los cuales surge la necesidad de la logística inversa.....	8
Productos que se incluyen en la logística inversa.	9
El sistema de información de la logística inversa.....	9
Actividades realizadas por la logística inversa.	10
Ejemplo de logística inversa.....	11
El reciclaje y la logística inversa.....	11
Propuesta de tesis.....	11
Objetivo.	12
Agradecimientos.....	12
Conclusión.....	12
Bibliografía.	13

Introducción.

Este es un concepto que día a día se vuelve más conocido, la razón principal de esto es el avance que se ha presentado a lo largo de los últimos años en el área de las tecnologías de la información y la comunicación.

La Logística Inversa se especializa en el retorno de los distintos productos que fabrica una empresa. El objetivo principal de esto es recuperar y reciclar los envases, desechos o residuos peligrosos, al igual que las devoluciones de clientes, inventarios estacionales y productos obsoletos.

En las empresas, la logística inversa ha tenido un vínculo muy relevante, al interior, las razones de esto son los valores que se operan y perjudican a los resultados comparativos de las empresas. Es necesario reconocer que la administración de los flujos inversos puede ser una ventaja, debido a que al minimizar los procesos, se obtienen mejores resultados en la cadena de abastecimiento y reconoce a la logística como el método para manejar el movimiento de conocimientos, mercancías y dinero circulante.

El término de logística inversa no solo se utiliza en relación a la logística, también se emplea en el reciclado, eliminación de desperdicios y residuos, reducción en origen, reparación y la manufacturación. Este concepto cada vez es más conocido, esto se debe a la conciencia medioambiental, la cual obliga a analizar los problemas de residuos, componentes usados, su reutilizamiento y el impacto ambiental en relación a los depósitos de restos en botaderos o sus mejores ideas para disminuir el impacto ambiental.

El tema de las redes sociales, el desarrollo del internet y sus innovaciones nos acompaña en nuestra vida diaria, lo hemos hecho parte de nuestra rutina ya que nos ha ido facilitando la existencia cada vez más, todo esto ha propiciado que al lado de las nuevas oportunidades de negocios que brinda el comercio electrónico, también se hayan creado las necesidades logísticas específicas, las cuales deben de ser

afrontadas por las organizaciones del sector con la mayor rapidez posible, eficiencia y vigor.

Conceptos clave.

A continuación se citaran algunos conceptos que se consideran clave, para una mejor comprensión del artículo.

Logística

“Función operativa importante que comprende todas las actividades necesarias para la obtención y administración de materias primas y componentes, así como el manejo de los productos terminados, su empaque y su distribución a los clientes.” (Ferrel, Hirt, Adriaenséns, Flores y Ramos) a través de (Jamart, 2012)

Inverso

“Se refiere a algo que es contrario.” (Oxford , 2018)

Logística inversa

“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 y Tibben-Lembke, 1999) a través de (Mendoza, 2015)

Logística inversa.

Al escuchar el término Logística Inversa podemos creer que es algo nuevo que surgió hace apenas unos meses, pero esto es incorrecto ya que los principios de este concepto vienen del año 1971 por Edward N. Luttwak, donde los empresarios inteligentes están delineando métodos eficientes para reutilizar sus productos.

El área de suministro y logística de las empresas ha ido cambiando constantemente en estos tiempos, la razón de esto son los cambios que han surgido en la experiencia de la conducta de los clientes y la compra que estos realizan. Estas acciones han provocado un efecto directo en la manera en la cual los directivos y administradores de las empresas tienen que empezar a realizar sus tácticas de entregas, esto con el fin de retener a sus clientes y obtener cuotas mayores de mercado.

Pero a los encargados de la logística no solo se les presentan desafíos en la manera en la cual se encargan de producir y distribuir todos sus productos o los servicios que ofrecen a cada uno de sus clientes (este término se le conoce como logística hacia adelante), sino también en la manera en la cual pueden revertir este proceso.

Una de las partes con mayor importancia en una estrategia de distribución (las cuales han sido ignoradas por mucho tiempo), son los procesos logísticos que hay al lidiar con los materiales o productos que son devueltos por los consumidores.

La transferencia de los servicios y los bienes desde el departamento que los fabrica hasta los clientes finales, depende de la logística. La logística inversa es la encargada de los temas derivados en la administración de la cadena de suministros de la transferencia de materias desde el cliente o consumidor hasta el fabricante o hacia sitios de recogida, para su reciclado o en otros casos, destrucción. Si miramos atrás, notaremos que la logística se refería únicamente a tener la mercancía justa en el sitio justo, en el momento adecuado y con un costo mínimo, pero en la actualidad, todas estas acciones, que pueden parecer sencillas, se han complicado al punto de convertirse en un proceso.

Con la logística inversa, cuando algún producto es devuelto a la compañía o empresa que lo fabricó o distribuyó, ya sea en el lapso de tiempo permitido o de un producto al término de su vida útil, la compañía dispone de distintas maneras de gestionarlo con intenciones de recuperar una parte de su valor inicial.

Directores de las cadenas de suministros empiezan a comprender que al no contar con un método adecuado de devoluciones son compañías que están perdiendo dinero e inversiones. Es en este punto donde surgen distintas interrogantes como ¿Por qué el cliente decidió devolver este producto? ¿Cuál fue la falla de estos productos? ¿Es posible reutilizar u obtener un beneficio de un producto que fue devuelto?

Estas interrogantes se hacen más habituales conforme el área de entregas y envíos de mercancías va haciéndose más grande, la única forma de dar respuesta a todas estas preguntas es creando una estrategia de logística inversa que logre mejorar la eficacia en los procesos de suministro.

Esta gestión se ha transformado en una habilidad que se centra especialmente en la disminución de costos, eficacia y devolución de los envíos y dar la mejor experiencia posible a los clientes.

Objetivos de la logística.

Algunos objetivos que persigue la logística son los siguientes:

- 1) Ofrecer soporte al ciclo de vida de los productos o servicios: Sabemos que la logística hace referencia a la entrega de productos o servicios que se requieren en tiempo y forma, esta debe de estar capacitada para manejar las devoluciones de los mismos (logística inversa). La devolución puede ser de algún producto en estado defectuoso, reciclaje de productos o empaques.
- 2) Disminuir los desvíos: La estabilidad del desempeño no puede reducirse, un ejemplo de este son los periodos de entrega, estos tienen que permanecer iguales.

- 3) La consolidación de movimientos: El precio de los transportes suelen ser altos, pero estos pueden reducirse si los envíos pequeños se juntan con los grandes, además de hacerlo con una frecuencia menor.
- 4) Un inventario mínimo: La logística busca tener un inventario mínimo debido a que el costo de tener inventarios en abundancia es muy elevado, es por esto que debe permanecer en cantidades pequeñas.

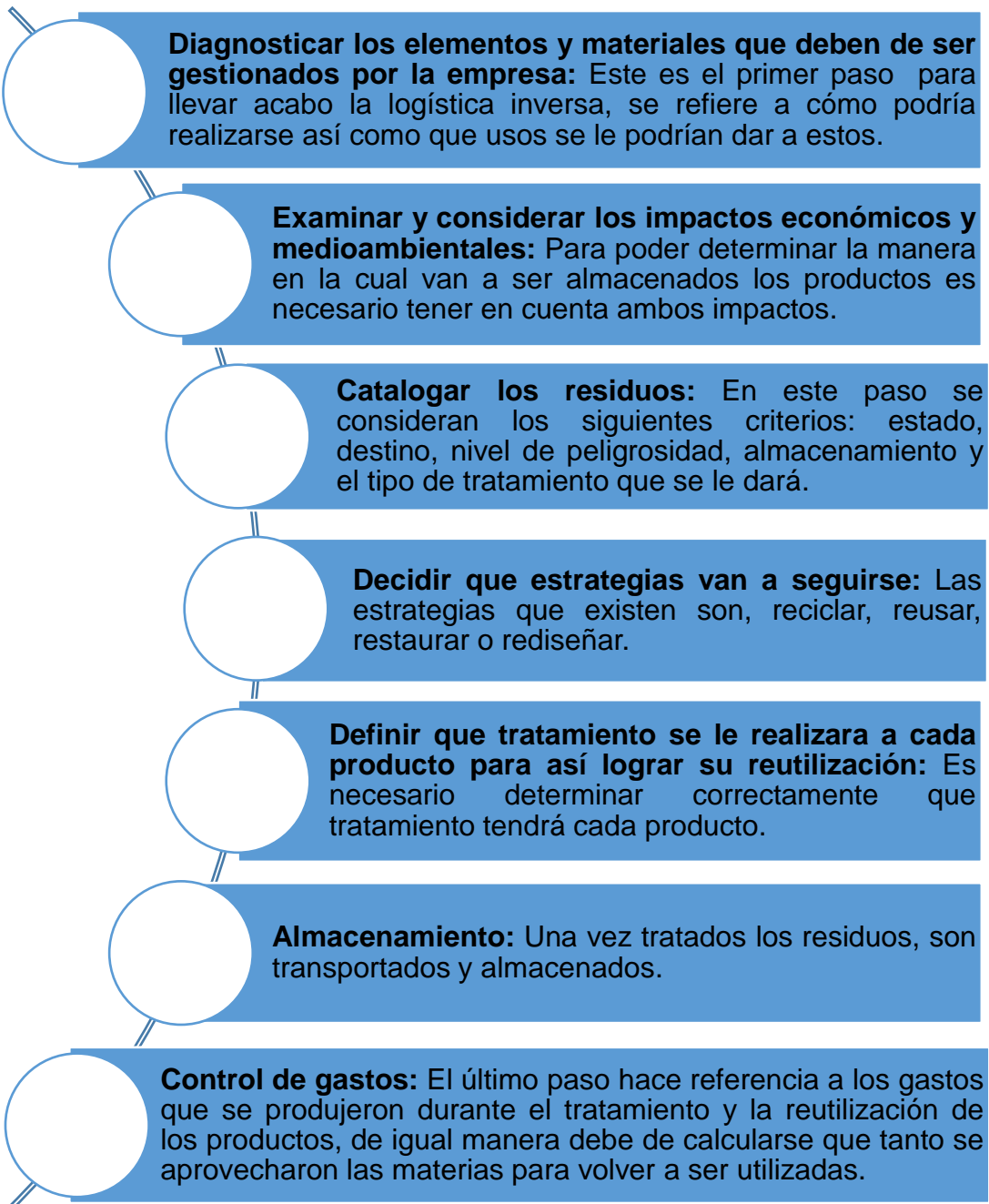
Objetivos de la logística inversa.

Algunos objetivos que persigue la logística son los siguientes:

- 1) Reciclaje: El objetivo principal de la logística inversa es el reciclaje de los materiales utilizados. Uno de los productos mayormente utilizados en las industrias son los envases o embalajes, debido a que es necesario al momento de realizar el transporte de los productos, el punto negativo de esto es que esos envases no tienen utilidad alguna para los clientes. Para este caso una de las alternativas es reutilizar este tipo de materiales, devolviéndoles a su centro de elaboración para que sean reutilizados como materia prima de otros productos que sean fabricados.
- 2) Gestionar residuos: Ciertas mercancías finales producen residuos que no dejan beneficio alguno ni para el consumidor como para el productor, estos residuos deben ser procesados y tratados de la manera correspondiente para desempeñar correctamente las normas, además de ser responsables en el ámbito ecológico, algo que hoy día es más que necesario. Usualmente el centro de origen cuenta con la facilidad para encargarse de estos tipos de residuos.
- 3) Sustitución de productos: Es normal que al momento de entregar determinado pedido exista algún incidente o error, por ejemplo, al momento de realizar el pedido, los datos no fueron contestados correctamente y el cliente opta por hacer un cambio de último momento. Para estos casos es recomendable realizar una sustitución de los productos. El cliente devolverá el producto no deseado al

distribuidor y a cambio éste se encargara de sustituirlo por el que el cliente desee.

Pasos para una correcta logística inversa.



Pasos para una correcta logística inversa, elaboración propia con información de (Navarro, 2015)

Ventajas que ofrece la logística inversa.

De acuerdo a Sánchez (2018) algunas ventajas que ofrece una logística inversa bien aplicada a las organizaciones y a los consumidores, son las siguientes:

- La incertidumbre de la llegada de los productos que están fuera de uso tiende a disminuir.
- La oportunidad de hacerse presentes en nuevos mercados
- El cliente desarrolla una confianza mayor hacia la empresa
- La presentación y reputación de la empresa mejora
- La empresa obtiene ventajas competitivas
- Datos de retroalimentación sobre el producto
- El nivel de riesgo de responsabilidades y devoluciones se reduce
- Se logra una recuperación de los productos defectuosos.
- El impacto medioambiental provocado por los productos se hace menor, esto es muy favorecedor para las empresas.

Desventajas de la logística inversa.

Como todo lo que ocurre alrededor de las organizaciones, la logística inversa tiene algunas desventajas que de acuerdo a Mendoza (2015) son las siguientes:

- Es necesario realizar estudios previos para poder establecer las políticas de decisión respecto al tema.
- Cada uno de los departamentos que conforman a la empresa deben de estar involucrados y relacionados con las actividades que se efectuaran de logística inversa.

- Las inspecciones tienen que realizarse en cada uno de los productos de una forma minuciosa e individual, ya que cada uno de estos cuenta con características diferentes.
- Los productos pueden llegar durante el proceso de una manera indeterminada.
- Este proceso es más sobre manipular y tratar los residuos.

Puntos necesarios para impulsar a la logística inversa.

- 1) Responsabilidad social: Usualmente es impulsado por organizaciones no gubernamentales y asociaciones de compradores que apoyados en el poder de compra que tienen, buscan productos que sean amigables con el medioambiente, además de seguros.
- 2) Consideraciones de costo beneficio: El objetivo de esto es lograr un costo de producción menor pero con mejores productos.
- 3) Requerimientos legales: Estos se derivan de la protección a la salud y del ambiente, de consideraciones hacia los costos de los procesamientos de los residuos, entre otros.

Motivos por los cuales surge la necesidad de la logística inversa.

Una organización puede empezar a aplicar la logística inversa por distintos motivos, algunos de estos son:

- 1) Productos con un estado defectuoso, es decir, cuando un producto presenta alguna anomalía y causa un daño al consumidor debido a defectos de diseño, etiquetas erróneas o a una fabricación defectuosa.
- 2) Reintegración de exceso de inventario.
- 3) Un inventario estacional, este es muy utilizado ya que su diseño es especial para cumplir la demanda estacional de una manera más económica, esto mediante la variación de los niveles de producción.

- 4) Las devoluciones hechas por los clientes.

Productos que se incluyen en la logística inversa.

Es necesario saber que hay una clasificación sobre los productos que pueden ser incluidos en el proceso de logística inversa, Navarro (2015) nos muestra la siguiente:

- 1) Productos descatalogados: Este engloba a cada uno de los productos de primera calidad que fueron imposibles de vender pero aún pueden reutilizarse.
- 2) Las mercancías estacionales: Hace referencia a los productos fabricados para la época de invierno o verano.
- 3) Exceso de existencias: Un claro ejemplo de este es que algunas veces las compañías encargan más de lo que han vendido, esto provoca que se queden con una cantidad considerable de productos y la venta de estos es casi imposible.
- 4) Los productos que se envían para ser destruidos: Un ejemplo de esto son las pilas.
- 5) Existencia de productos defectuosos: Usualmente la venta de los productos defectuosos es imposible pero esto no quiere decir que sean inservibles y tengan que ir directo a la basura, es posible encontrarles un nuevo uso.

El sistema de información de la logística inversa.

La información obtenida mediante la logística inversa no puede ser almacenada o procesada mediante un software ya que este es inexistente, así que lo más lógico es desarrollar un sistema a medida o la opción más económica, modificar uno que ya se posea. El sistema escogido tiene que ser lo más flexible posible para poder manejar los distintos casos que se puedan presentar en las devoluciones, además de ser lo bastante complejo para funcionar adecuadamente a través de los departamentos de la compañía. Par lograr un software exitoso es necesario tener información significativa que pueda ayudar con las devoluciones y con los gastos que impliquen estas, y fundar

una base de datos con la información referente a las razones de las devoluciones, las cuales pueden ser:

- El servicio o la reparación del producto
- Composición en factoría: El producto es regresado al proveedor para su compostura
- Error en el envío: El producto enviado al cliente no es el correcto
- Error del cliente al realizar un pedido
- Mantenimiento
- No funciona bien
- El cliente realizó un pedido duplicado
- Envío duplicado
- Incompleto: Al envío le faltó un componente o una parte
- Caducado
- No pedido por el cliente
- Cantidad equivocada
- Dañado durante el envío: Este caso se reclamara a la compañía de transportes
- Dañado
- Por defectos o dañado
- No funciona bien
- Otros

Actividades realizadas por la logística inversa.

- Destrucción
- Retirada de mercancía
- Retorno a orígenes
- Metodología administrativa
- Clasificación de la mercancía
- Reacondicionamiento de la mercancía
- Recuperación, reutilizamiento de envases y embalajes

Ejemplo de logística inversa.

El número de compañías que se han sumado a la logística inversa, aumenta cada vez más, esto es una prueba de los grandes beneficios que esta atrae, no solo para las empresas sino también para el medioambiente. Si hablamos de los ejemplos de logística inversa es imposible no mencionar una empresa que fue un éxito en este terreno: Amazon.

Esta empresa multinacional ha dejado en la confianza y el apoyo hacia este método y así se lo ha dicho a la mayoría de las empresas que ofrecen sus productos mediante la plataforma. La política de devolución de “la logística inversa Amazon” es una de las más envidiadas.

El reciclaje y la logística inversa.

Es posible utilizar la logística inversa en un terreno tan importante y polémico, sobre todo en la actualidad, el reciclado de materiales y productos altamente dañinos para el medioambiente. Ciertas empresas han descubierto que un sistema de logística inversa bien realizado puede lograr que sus compañías se ganen la fama de “empresas comprometidas con el medioambiente”, además de conseguir ahorros considerables en relación a costes. Crear una correcta logística inversa implicara el empleo de consultas externas, además de un gran esfuerzo.

Propuesta de tesis.

Implementación de la logística inversa en el cyber que se encuentra dentro del Instituto Tecnológico de Orizaba.

Objetivo.

Con el cyber usando la logística inversa, podrá darle un mejor uso a las hojas de trabajos que ya fueron calificados, usándolas como hojas recicladas y también se podría hacer uso de computadoras que ya han sido desechadas, previa revisión hecha por alumnos del Instituto Tecnológico de Orizaba y con esto abaratar los costos, para beneficio de todos.

Agradecimientos.

Agradezco a mi familia, por darme todo el apoyo y el impulso para seguir día con día, al Instituto Tecnológico de Orizaba por abrirme sus puertas y permitirme continuar mis estudios con la Maestría en Ingeniería Administrativa y al Doctor Fernando Aguirre y Hernández por motivarme con su conocimiento en el seminario de Fundamentos de Ingeniería Administrativa para realizar cada uno de los artículos asignados.

Conclusión.

La logística inversa ayuda a cuidar y proteger el medioambiente con el reciclaje de productos y materiales que afectan a los ecosistemas terrestres. Además, la logística inversa tiene muchas ventajas para las compañías que la realizan, como lo son, mejorar su imagen, desarrollan una mejor reputación, tienen la oportunidad de abrir nuevos mercados semejantes al de la actividad principal de la compañía, también se incluye la reducción de costos y aumento de beneficios. De esta forma, la logística inversa brinda grandes opciones de ahorro para las sociedades mercantiles, las cuales deben de ser consideradas para el desarrollo eficaz de las mismas. Para lograr todos los objetivos de la logística inversa es necesario causar una mentalización y colaboración entre cada uno de los departamentos y los agentes, es decir, los proveedores, distribución, recursos humanos, transporte y envío, y usuario final. La logística inversa tiene un sinfín de beneficios para el ambiente y para las empresas, ambas partes agradecen esto, aunque es necesario mencionar que no es una tarea fácil de realizar.

Bibliografía.

- Badenes, R. F. (2014). *Universitat Politècnica de València*. Obtenido de https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/46172/Art_Docente_LI_Cast.pdf
- Honorato, M. (9 de Marzo de 2016). *Beetrack*. Obtenido de <https://www.beetrack.com/es/blog/es-la-logistica-inversa-una-estrategia-adecuada-para-tu-empresa>
- Ingenieria UNAM . (s.f.). *UNAM*. Obtenido de <http://www.ingenieria.unam.mx/industriales/descargas/documentos/catedra/loginver.pdf>
- Jamart, S. (28 de Diciembre de 2012). *Blogística* . Obtenido de <http://blogistica.es/que-es-logistica/>
- Mendoza, I. C. (26 de Mayo de 2015). *Gestiopolis* . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/logistica-inversa-concepto-ventajas-y-desventajas/>
- Navarro, X. (27 de Enero de 2015). *Deusto Formación* . Obtenido de <https://www.deustoformacion.com/blog/empresa/que-es-logistica-inversa-funciona-que-ventajas-tiene>
- Oxford . (2018). *Oxford Living Dictionaries* . Obtenido de <https://es.oxforddictionaries.com/definicion/inverso>
- Retos en Supply Chain. (7 de Marzo de 2017). *EAE Business School* . Obtenido de <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/tipos-de-logistica-inversa-y-su-aplicacion-en-el-ecommerce/>
- Sanchez, N. (3 de Enero de 2018). *Scribd* . Obtenido de <https://es.scribd.com/document/368288703/Ventajas-y-Desventajas-de-Log-Inversa>