

Logística Inversa como reducción de costos

Reverse logistics as cost reduction

Sara Lucía Sánchez Restrepo¹

Resumen

Por medio de este artículo se resalta la importancia de la logística inversa dentro de las industrias como un proceso sustentable por medio de métodos que cada organización puede implementar de acuerdo al mercado. 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 multiplicación 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. 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.

Palabras clave: impacto ambiental, sostenibilidad, reutilización.

Abstract

When a product has been returned to a company, whether it is a return within the warranty period or a product at the end of its useful life, the company has various ways of managing it with a view to recovering part of its value. Currently, the implementation of reverse logistics has been widely accepted by companies, since through this modality it is possible to identify the economic benefits it represents. By means of this article, it can be identified that by means of a good design and an improvement in the processes in the products that will be managed for their reuse, recovery and recycling or also in their elimination, the environmental impacts and operating costs will be minimized. The same way will be improved in the use of raw materials. Through this article we will highlight the importance of reverse logistics within industries as a sustainable process through methods that each organization can implement according to the market.

Keywords: environmental impact, sustainability, reuse.

¹ Técnica en Vinculación y Servicio al cliente y Técnica en Mercadeo, Labora en la empresa Agenciaauto. Estudiante de Negocios Internacionales Corporación Universitaria Americana, Medellín-Colombia. E-mail: saralu250489@gmail.com

Introducción

Actualmente la implementación de la logística inversa ha tenido una gran aceptación por parte de las empresas, ya que por medio de esta modalidad se logra identificar los beneficios económicos que representa. Por medio de este artículo, se podrá identificar que mediante un buen diseño y una mejora en los procesos en los productos que se gestionaran para su reúso, recuperación y reciclaje o también en su eliminación, se minimizará los impactos ambientales y costos de operación y de igual manera se mejorará en el aprovechamiento de las materias primas.

La logística inversa es un proceso dentro de la cadena de suministro que ha tenido una gran acogida e importancia, ya que permite gestionar los retornos de los clientes impactando en el servicio y la recuperación del producto, dando una adecuada disposición final y progresando en prácticas amigables con el medio ambiente.

Este término también puede considerarse de gran importancia e interés en las empresas, ya que se adopta como práctica de responsabilidad social y en la planificación, realización y control de este sistema logístico incluyendo proveedores y clientes. A lo largo del tiempo, en la mayoría de los ámbitos, la logística solo se ha tenido en el foco de materiales, materia prima y productos en dirección del productor al consumidor, el sector empresarial e industrial siempre ha tenido como ideal que todo producto que se venda y que sus empaques no sean devueltos, sin embargo, en cualquier momento de entrega se puede presentar estas novedades convirtiéndose al final en objetos desechables.

Actualmente, las empresas han adoptado los mismos canales de distribución ya que se ha comprobado que la mejor manera de enfrentar este tipo situaciones es manejando estos canales, pero de manera inversa (Vicente Reyes de León, Daniel Zabalá Rio & Jorge Gálvez Choy, 2008). Es por esto, que las empresas encuentran en la logística inversa una respuesta al fenómeno de devoluciones, sin importar el origen que las causa, presentándose como una ventaja competitiva para quien la desarro-

lla.

En términos generales, se puede encontrar el origen del interés por la logística inversa en el vínculo del concepto de sustentabilidad en el ámbito de las organizaciones (Celine Noé Amato, 2015) y también en el impacto ambiental y social, ya que la recuperación y aprovechamiento de los residuos que las organizaciones generan, no es solo de inclinación ambiental sino también de económico.

Es importante analizar las nuevas tendencias de producción y de calidad que están siendo respetuosas con el medio ambiente y se pueden notar en las empresas modernas. La logística, como actividad empresarial importante se ha desarrollado también en este sentido apareciendo las estrategias de logística inversa a finales del siglo pasado, con el objetivo del retorno de los productos, envases y embalajes para reutilización directa, salvar algunas partes, el reciclado de los materiales o una correcta eliminación de los mismos con un mínimo impacto ambiental desfavorable. Aunque se han desarrollado grandes avances, la logística inversa es aún un tema novedoso, sobre todo en países en vías de desarrollo donde queda mucho por hacer. (Javier Feal, 2004)

La metodología para realizar este artículo, se basa en la revisión bibliográfica de libros, revistas y artículos científicos, además de portales de internet, los cuales se convierten en la base para relacionar y analizar la logística inversa y su aporte a la sustentabilidad empresarial por medio de su implementación.

Marco Teórico

¿Qué es la logística inversa?

La logística inversa es definida como las actividades que involucran la administración, procesamiento, reducción y disposición de residuos o productos desde producción de residuos del embalaje. También se conoce como el arte de planear y controlar el flujo de los productos desde el punto de consumo hasta el punto de origen de una forma eficiente, su principal objetivo o propósito es recuperar su

valor o el de la devolución. La logística inversa administra el retorno de las mercancías de la cadena de suministro, de la forma más económica posible; también se ocupa de la recuperación del reciclaje de envases, embalajes y residuos peligrosos. (Reyes Alcántara, E., García Govea, M. y Herrera, J. 2014) Es aplicable en los mecanismos de retorno de excesos de inventarios, devoluciones de clientes, productos obsoletos e inventarios estacionales. Se menciona que se ocupa de los productos cuando están en declive, y de la salida de mercados con mayor rotación.

Esta actividad tiene un enorme potencial de crecimiento, también nace como un nuevo espacio para la reducción de costos en las empresas, además puede representar una fuente de oportunidades y alternativa con relación a los costos, ya que la logística inversa ofrece beneficios tanto sociales como económicos, en los primeros se encuentran los intereses medioambientales, contribuyendo al impacto ambiental, hay un gran desarrollo gracias a que en los últimos años ha aumentado su crecimiento en el mundo empresarial convirtiéndose en unos de los negocios con mayor aprovechamiento y también ofrece los beneficios en la reducción de pérdidas de devolución y mejoramiento en la imagen de las empresas.

La logística busca gerenciar estratégicamente la adquisición, el movimiento, el almacenamiento de productos, el control de inventarios, flujo de información y el canal de distribución de tal manera que estén encauzados para que la rentabilidad presente y futura de la empresa sea maximizada en términos de costos efectividad. (García Olivares, 2013).

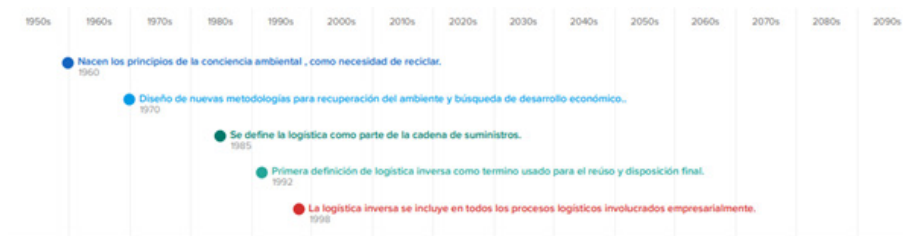
Línea del tiempo.

Durante las décadas de los 70 y 80, algunas compañías comenzaron a ver la logística como variable estratégica. Muchas empresas ya consideran ahora la gestión de la cadena de suministro como un factor diferencial de su estrategia de negocio.

Los antecedentes de la logística inversa datan desde los inicios del hombre en la tierra por satisfacer sus necesidades, donde tuvo que reciclar herramientas u objetos.

A continuación, en la figura 1 se presenta un pequeño resumen de las características más relevantes en la evolución de la logística.

Figura 1. Fuente: Elaboración propia



Actualmente se han detectado múltiples problemas o inconvenientes en los últimos eslabones de la cadena de logística que son los de distribución de productos terminados, venta y entrega de productos terminados a los consumidores, causando el aumento de costos para la organización.

Debido al impacto negativo en la economía de las organizaciones ocasionados por los problemas mencionados anteriormente, en la actualidad las organizaciones se están interesando por estudiar y analizar la cadena logística; obteniendo una nueva metodología llamada "Logística inversa".

Entonces la logística inversa es una metodología de planificación, implantación y control eficiente del flujo efectivo de costes para establecer un marco de actividades logísticas que se realizan desde el punto de consumo al punto de origen. Mediante el cual se pretende recolectar, desmontar y procesar los productos terminados usados y/o dañados o que ya no satisfacen las necesidades de los consumidores, conocidos también como productos fuera de uso (PFU), maximizando el aprovechamiento del valor, su uso sostenible o en su caso una correcta eliminación. En la figura 2 se observa la ruta o el proceso que sigue la logística inversa, que consiste en el transporte del PFU de las manos del usuario al productor, pero también se encarga de la transformación de los productos retornados en productos nuevamente utilizables.

Figura 2. Logística inversa Fuente: Distribución y consumo



Objetivos de la logística inversa

La logística inversa basa su operación en un conjunto de objetivos, encargados de establecer los lineamientos y metas a alcanzar para lograr unos procesos eficientes y eficaces con los productos o materiales recuperados. (Noé Amato, 2015) A continuación, se presentan algunos objetivos de la logística inversa:

- a. Realizar una adecuada planeación, ejecución y control de los flujos de productos, información y dinero entre los diversos procesos considerados dentro de la logística inversa que permitan la generación de valor y reducción de costos en las operaciones de logística inversa.
- b. Identificar, diseñar, implementar y mejorar procesos eficientes para los productos gestionados en la logística inversa que permitan su reparación para el reuso, recuperación, reciclaje o eliminación con el fin de minimizar los impactos ambientales y maximizar los beneficios económicos de la empresa. (Greeff, Gerhard and Ghoshal Newnes, 2004)
- c. Alinear y coordinar los procesos de la logística inversa con la logística tradicional y la cadena de suministro, apropiando Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) que permitan mejorar las relaciones de sus actores, minimizar costos de operación y mejorar el aprovechamiento de las materias primas y productos disponibles en el medio.
- d. Minimizar la cantidad de productos a recuperar en la cadena de suministro a través de sistemas de control de calidad de procesos, negociación con otros actores de la cadena de suministro como responsabilidad de los retornos de productos, fechas de vencimiento de garantías o recuperación de los productos, etc. (Daugherty, Patricia J.; Et al. January 2005.)

Actores en la logística inversa

En la logística inversa participan actores con diferentes funciones, responsabilidades y niveles estratégicos que permiten lograr sus objetivos, alcanzar los beneficios potenciales y ejecutar los diversos procesos involucrados al mínimo costo y con niveles adecuados de desempeño.

Según Dekker, (2004) dichos actores pueden ser clasificados como:

- a. Actores principales, dentro de los cuales, se consideran los proveedores, distribuidores, minoristas, cliente y la(s) empresa(s) responsable de la recuperación del producto o productor.
- b. Actores especializados, los cuales ejecutan los procesos específicos de la logística inversa tales como: prestadores de servicio de transporte, almacenamiento, recicladores, operadores de reprocesamiento o eliminación de desechos.
- c. Actores relacionados, los cuales son organizaciones gubernamentales, ONG ambientalistas, entre otras, que afectan a la logística inversa de la cadena de suministro, etc.

De la clasificación presentada se puede indicar que los actores de la cadena de suministro principales son aquellos en los cuales se pueden generar y permanecer los productos a recuperar, por lo cual suelen ser los responsables de su gestión y trámites para comenzar las operaciones de la logística inversa. Generalmente, dicho actor es el cliente final, seguido de los distribuidores minoristas y la empresa productora o responsable de gestionar el producto recuperado. En cuanto a los actores especializados, estos suelen ser contratados o gestionados por la(s) empresa(s) responsable del producto recuperado con el fin de que ejecuten los procesos de recolección, inspección, transformación o tratamiento, almacenamiento, transporte y demás, relacionados con la recuperación del uso del producto o su eliminación. Adicionalmente, los actores relacionados son aquellos que pueden regular su operación a través de la normativa, exigencias de la calidad de los productos una vez recuperados y/o reprocesados o empresas sociales o de otra índole que pueden beneficiarse o no de los procesos de la logística inversa y

sus objetivos.

Finalmente, los actores de la logística inversa, en ocasiones, son responsables de los productos o materiales; en otras ocasiones son actores relacionados, especializados o clientes. Por ello, es importante que se identifique su rol, sus responsabilidades y los procesos de la logística inversa a participar y ejecutar para evitar problemas legales, operaciones y sociales. (Logística inversa un proceso de impacto ambiental y productividad, 2010)

Actividades del proceso de transformación en la logística inversa, relacionadas con el uso o disposición de los productos recogidos

En la logística inversa, el uso, la transformación o disposición de los productos recuperados son críticos para medir su desempeño en cuanto a factores económicos, legales, ambientales y operacionales. Por este motivo, cuando las empresas han ejecutado procesos antes descritos como recolección, inspección, selección y clasificación deben tomar la decisión del proceso de transformación o tratamiento a realizar a los productos, con el fin de reducir costos y no afectar el medio ambiente.

Según Girdhar, Dyckhoff y Langevin, (2005) existen diferentes actividades a realizar en el proceso de transformación o tratamiento a los productos recuperados, tales como, a) el reúso, reventa o redistribución donde el producto es de nuevo utilizado sin realizarle procesos o tratamientos adicionales; generalmente sucede en productos que fueron devueltos por los clientes por daños leves en los empaques o productos como las botellas o pallets que son reutilizables; b) el reprocesamiento se presenta en diferentes niveles tales como: reparación del producto, restauración de un módulo de un producto o remanufactura de una de sus piezas; una vez realizadas estas operaciones los productos reprocesados pueden ser de nuevo utilizados en el mercado con las mismas funcionalidades o en nuevos productos. c) el reciclaje de las piezas de los productos materiales de empaque y contenedores reutilizables, los cuales pueden ser reutilizados o aprovechados para la elaboración de otros productos con el fin de ahorrar costos y prote-

ger el medioambiente, y d) Eliminación en la cual se destruye el producto y luego se envía a botaderos de basura. Esta última actividad suele considerarse como la última opción, debido a que se desecha el producto totalmente, cerrando la posibilidad de usarlo en otros procesos productivos.

Sustentabilidad y logística inversa

Los diversos procesos que han surgido a partir del interés de la industria por el cuidado del ambiente, se basan en la ecología industrial (EI), consiste en desarrollar industrias o en su caso replantear procesos que generen actividades más amigables con el entorno, integrando aspectos económicos (Richards, Allenby, & Frosch, 1994), tecnológicos (Dewulf & Van Langenhove, 2005), políticos (Cousins & Newell, 2015), ambientales y sociales (Pérez & Meza, 2013).

A continuación, se expone un caso de logística inversa presentado en Colombia más precisamente en el valle del cauca.

Alival es una empresa colombiana productora y distribuidora de alimentos con más de medio siglo en la industria, creada para satisfacer las expectativas y necesidades de sus clientes mediante el procesamiento y comercialización de leches ultra pasteurizadas, derivados de lácteos, agua, mineral, refrescos Tampico y la distribución de importantes marcas como súper de alimentos, Invagor y red Bull.

Los procesos de logística inversa se ven afectados en gran medida por las fechas cortas que los productos manejan, diariamente el 5% de los despachos es devueltos por los transportadores bajo la modalidad de devolución la cual se da por rotura de empaque, calidad o acidez. Dentro de las metas de la empresa se encuentra reducir este porcentaje al 2%, dicho porcentaje se ha venido cumpliendo en algunas poblaciones del país como la unión y Cartago. Los empaques y envases son destruidos y depositados en la basura, y el producto en sí, es convertido en agua masa para la industria porcina.

Esta gestión genera sobre costos en la disposición del producto devuelto, la recuperación y reciclaje de envases, embalajes

y residuos peligrosos, productos obsoletos e inventarios muertos que deben ser donados o en su defecto deben ser dados de baja a través de procesos que involucren la utilización de buenas prácticas y tecnología limpia, de forma tal que el manejo dado por la organización genere un impacto social positivo para la comunidad en general y para el medio ambiente.

La principal implicación que genera la implementación de procesos de logística inversa en la organización es que genera un alto costo para la organización, a lo largo de la disminución que se ha obtenido del 25% al 5% se ha reflejado un impacto positivo porque se ha disminuido dicho costo. Los productos que son devueltos a la planta de producción por inconformidades, son llevados a un cuarto de almacenaje donde una persona encargada pica el material de empaque y el líquido cae en unas canecas que se encuentran en el suelo.

Discusión

La logística inversa es un elemento indispensable para que los impactos ambientales y pasivos se reduzcan cada vez más. Como se muestra, además de los beneficios ambientales, la práctica también trae beneficios sociales (con la generación de nuevos puestos de trabajo directos e indirectos) y beneficios económicos, provenientes de la venta de materiales.

En la empresa analizada, los gerentes se mostraron satisfechos con los resultados generados por la práctica de la logística inversa en su establecimiento, lo que implica que esta práctica sea consecuentemente optimizada para lograr alcanzar mejores resultados y beneficios económicos, sociales y ambientales. A pesar de ser una práctica muy extendida y ampliamente utilizado por las grandes empresas de venta al por mayor y detal, todavía existe una importante falla a destacar que está relacionada con la difusión y el conocimiento para la implementación de la logística inversa, puesto que así como cualquier otra práctica ambiental, la logística necesita de procesos educativos para capacitar adecuadamente a los trabajado-

res, lo que permitirá, a su vez, optimizar los resultados generados.

Las inconformidades mencionadas causan un aumento considerable en las devoluciones de productos, las cuales generan a lo largo de la cadena de suministro reprocesos que obligan a que haya un incremento en el manejo de información, pero también aumento en el flujo de materiales para dar tratamiento a los productos devueltos, aumentando las horas laborales, ocupando espacios de la infraestructura física, en ocasiones necesaria para el manejo de otros procesos, sobreocupación de la tecnología de transporte interno, manipulación y almacenamiento. Todas estas situaciones afectan directamente la rentabilidad, la productividad, el posicionamiento y la competitividad de la empresa.

Por la naturalidad de sus componentes son altamente precederos, generando reprocesos y retorno de los productos. Dada esta situación se espera generar un diagnóstico que ayude en la formulación de una serie de estrategias que brinden oportunidades de mejora para disminuir este problema que tiene alta relevancia en la empresa Alival S.A.

Conclusiones

Para afrontar los nuevos cambios en el entorno competitivo, una nueva logística está emergiendo con nuevos requerimientos y soluciones, por eso se cataloga de gran importancia la logística inversa en las empresas.

Teniendo en cuenta la cantidad significativa de productos que se generan como desechos o residuos sólidos, adoptar esta práctica es esencial, además que beneficia la empresa económicamente, también se convierte en una organización amigable con el medio ambiente.

Se puede deducir que os distribuidores que adoptan programas de logística inversa ahorran costos en sus ventas, reducen mucho tiempo y dinero dedicado a la gestión de retornos de recursos, transporte y mejor manejo en la facturación.

Es importante tener una mayor divulgación de este sistema en todos los ámbitos, ya que hay probabilidades que no se esté implementando por falta de información.

Si las prácticas de logística inversa se extendieran en todas las regiones, se podría optimizar los beneficios ambientales, sociales y económicos, aumentando su sostenibilidad y mejorando la calidad de vida, salubridad y limpieza.

Lista de Referencias

- Bustos F., C. (2015). La logística inversa como fuente de producción sostenible. *Actualidad Contable Faces*, 18 (30), 7-32.
- Contreras C., Eduin; Tordecilla Madera, R., Silva Rodríguez, J. (2013). Revisión de estudios de caso de carácter cualitativo y exploratorio en logística inversa. *Revista EIA*, 10 (20) 153-164.
- Daugherty, Patricia J.; Et al. (2015) Developing effective reverse logistics programs. *Industrial Marketing Management*. 34 (8), 830- 840.
- Dekker. Rommert; et al. (2004) *Reverse Logistics: Quantitative Models for Closedloop Supply Chains*. Berlín: Springer, 436 p.
- Dyckhoff, H., Lackes, R., and REESE, J. (2004). *Supply Chain Management and Reverse Logistics*. Berlin: Springer, 426 p.
- Greeff, G., and Ghoshal, R. (2004). *Practical E-Manufacturing and Supply Chain Management*. Burlington - England: Newnes, 31 p.)
- Langevin, A., and Riopel, D. (2005) *Logistics Systems: Design and optimization*. New York: Springer, 45 p.
- Martin, Jean W. (2007) *Lean Six Sigma for Supply Chain Management*. New York: McGraw-Hill Professional, 123 p.
- Noé Amato, C. (2015). Relación entre logística inversa y desempeño. Estudio de casos en Córdoba, Argentina. *Cuadernos de Administración*, 31 (53), 85-96.
- Reyes Alcántara, E., García Govea, M. y Herrera, J. (2014) *Observatorio de la Economía Latinoamericana "Logística a la inversa. Aprovechamiento de sobrantes, disminución de costos, reducción impacto ambiental"*, 201.
- Rodrigo, A. (2010). Logística inversa un proceso de impacto ambiental y productividad. *Producción + Limpia*, Vol. 5, N°. 2, págs. 63-76