

# Para aprender sobre logística inversa

*Luis Anibal Mora García | Gerente general de High Logistics,  
consultora en logística empresarial en Colombia.*

Además de ayudar a preservar el medio ambiente apoyando los procesos de reciclaje de materiales y reuso de materiales, la logística inversa es un factor muy importante en las finanzas de una empresa, y de todo su entorno. En dirección opuesta a la cadena de suministro, la cada vez más amplia difusión de esta administración promete beneficios a nivel global.

## Introducción

La logística es una ciencia en movimiento. Dentro de las macrotendencias de su evolución podemos mencionar la logística integral, administración de la cadena de suministro, **e-logistics**, logística verde e inversa, logística inalámbrica, logística celular y molecular, etcétera.

La logística moderna, definida como “El macroproceso de planificar, administrar y controlar el flujo de productos y materiales desde el lugar de consumo hasta el punto de origen, incluyendo la información asociada desde el sitio de destino hasta el fabricante o proveedor, con el propósito de adecuar los productos en el lugar indicado y crear valor económico, ecológico, legal o de imagen, entre otros”, se ve orientada por las siguientes tendencias:

- \* el ciclo de los productos es más corto;
- \* mayor responsabilidad de las empresas productoras en cuanto al servicio al cliente y garantías;
- \* alta frecuencia de envíos y manipulación de productos;
- \* reducción de tiempos mínimos de entrega;
- \* cambios tecnológicos acelerados en los productos;

- \* aumento de exigencias de los consumidores;
- \* aumento de los desechos y devoluciones;
- \* aumento de legislaciones ambientales y sobre impacto ambiental.

Alrededor de estas tendencias surge la logística inversa, cuya importancia puede comprenderse si se estima, por ejemplo, que los costos logísticos representaron, en 1999, 9.9% de la economía de Estados Unidos.

Es difícil determinar la cantidad exacta de la logística inversa debido a que muchas compañías no hacen un registro exacto de sus gastos en materia de logística inversa y a que la magnitud e impacto de ésta varían según la industria de la que se trate.

La logística inversa se ve fuertemente impactada con la reducción del ciclo de vida útil de los productos, el aumento de la velocidad logística (impulsada por la mercadotecnia y la tecnología) y el agotamiento de los sistemas tradicionales de disposición final, lo que ha exigido recurrir a dinámicas de retorno, reuso y reciclaje.

Así, después de la cadena de distribución directa (del productor al consumidor final), la logística inversa en sus dos grandes variantes relaciona una cadena de posventa con procesos como selección-destino, consolidación y recolecciones, y una cadena de posconsumo con procesos como reciclaje industrial, deshecho industrial, reuso, consolidación y recolección.

De esta manera, a su proceso de administrar la devolución de elementos en la cadena de suministro, de la forma más efectiva y económica posible, la logística inversa se encarga también de la recuperación y reciclaje de envases, embalajes y residuos 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.

El proceso general de la logística inversa puede verse en el esquema 1.

#### SUBTÍTULO: Las R de la logística inversa

Seis procesos identifican las principales oportunidades y responsabilidades de los procesos de la logística en reversa:

- \* Reutilización
- \* Reventa
- \* Reparación
- \* Remanufactura (reindustrialización)
- \* Reciclaje
- \* Rediseño

Dentro de estas áreas destacan opciones para manejar devoluciones y eliminaciones (sean comerciales, por garantías, por reprocesos durante manufactura, por fin de vida útil de los productos o por fin del uso) como:

1. Reuso: En la actividad misma u otra; participan operadores logísticos, EPSSL, firmas de repuestos, distribuidores, mayoristas, minoristas.

2. Remanufactura: Desensamblaje de componentes o producción de nuevos productos; participan industrias automotriz, de llantas, de la computación, aeronáutica, electrónica, de celulares, química, de partes industriales.

3. Reciclaje: Desagregar, destruir, clasificar y reusar materiales; participan industrias maderera, de perezaderos, vidrios, confecciones, lubricantes, plásticos, alimentos.

Los elementos clave para el establecimiento de una logística inversa parten de la revisión y compactación del tiempo de los ciclos de eliminación. Y, además de los sistemas de información y procesos de remanufactura y renovación,

destaca el papel de los Puntos de retorno centralizados (CRS, por sus siglas en inglés, **Return centralization centers**).

#### SUBTÍTULO: Mejor recuperación

Los CRS son instalaciones dedicadas a manejar devoluciones con rapidez y eficiencia. En estos puntos los productos pasan por procesos de ordenamiento para ser enviados a sus respectivos destinos.

Utilizados desde hace tiempo, las ventajas que estos Puntos ofrecen incluyen:

- \* Consistencia (imponen procedimientos);
- \* Utilización del espacio;
- \* Ahorros en mano de obra;
- \* Costos de transporte;
- \* Mejoran el servicio al cliente;
- \* Visibilidad de problemas con la calidad;
- \* Envíos-retornos;
- \* Temas contables;
- \* Mejoría en los sistemas de información;
- \* Impacto en la utilidad.

#### SUBTÍTULO: Conclusiones

La logística inversa no ha sido una prioridad dentro de la mayor parte de las empresas. Ya que se han encontrado diversos obstáculos para su implementación a nivel industrial. Solamente en la actualidad, debido a factores de índoles

medioambiental y de competitividad global, se le está dando el valor de factor importante de negocio

Además de ayudar a preservar el medio ambiente apoyando los procesos de reciclaje de materiales y reuso de materiales que se ubican en tiraderos y de empaques y embalajes de productos de consumo masivo, implementar un sistema de logística inversa eficiente produce una mentalización y colaboración entre los participantes (productor, proveedor, personal de la industria, cadenas de distribución y transporte) y logra:

- \* Recibir procesar y consolidar al mercancía retornada por el cliente.
- \* Optimizar la recuperación del costo.
- \* Suministrar información sobre el producto procesado a través de una facilidad central.
- \* Procesar retornos a causa del mercadeo-anulación de órdenes.
- \* Reciclar insumos, (plástico, herramientas, etcétera).

Tabla 1. Opciones para eliminación

|                                  | Porcentaje |
|----------------------------------|------------|
| Reciclar                         | 35.4       |
| Vender a mercados secundarios    | 25.6       |
| Tirar                            | 18.1       |
| Venderlos a mercados secundarios | 7.5        |
| Descomponer en partes            | 5.3        |
| Retornarlo al inventario         | 3.0        |
| Donarlo                          | 1.5        |

Tabla 2. Eliminación en la industria

|                                 |      |
|---------------------------------|------|
| Revender a mercados secundarios | 37.9 |
| Tirar                           | 29.1 |
| Llevarlo al inventario de nuevo | 24.1 |
| Donarlo                         | 7    |