

CONCLUSIONES

La Logística Inversa está cada vez más presente en el mundo empresarial. En un entorno competitivo, muchas empresas se han percatado de que la resolución de los contratiempos relacionados con el flujo inverso de las mercancías puede implicar una reducción significativa de costes.

La importancia de la Logística Inversa ha incrementado en los últimos años como consecuencia de:

- **El Desarrollo Sostenible:**
 - Aparición de Nuevas directivas de la Unión Europea (Extensión de la responsabilidad del productor, Internacionalización de costes medioambientales, Objetivos de reciclaje y prohibición de sustancias peligrosas).
 - Retos Medioambientales (Crisis de los vertederos, Escasez de los recursos naturales, Carácter lineal del sistema industrial).

- La Logística Inversa viene a representar un **4% de los costes logísticos totales.**

- Según **ANFAC** (Asociación Española de Fabricantes de Automóviles y Camiones) **cada año se dan de baja en España 600.000 vehículos promedio.**

- Los distribuidores que adoptan programas de Logística Inversa **ahorra entre el 1-3% de sus ventas, reducen mucho tiempo y dinero dedicado a la gestión de retornos de recursos, transporte y reconciliaciones en la facturación.**

- **Aumento de los índices de devolución.** Porcentajes de devoluciones:
 - Editores de Libros (20-30%)
 - Tarjetas de felicitación (20-30%)
 - Fabricantes de ordenadores (10-30%)
 - Distribuidores electrónicos (10-12%)
 - Electrónica de consumo (4-5%)

El concepto de Logística Inversa engloba tres aspectos:

- Logística de devoluciones o retornos (Moda, Daños en la Cadena de Suministro, Previsiones Incorrectas)
- Logística de residuos o materiales fuera de uso
- Aprovechamiento de capacidades logísticas

La Gestión de los flujos de retorno de productos o mercancías es un proceso complejo debido entre otros motivos al distinto uso o destino de los mismo, que puede ser: desde su reutilización enviándola al mismo mercado o a otro diferente tras verificar su buen estado o haberle realizado alguna pequeña operación de arreglo; recuperación de algunos de los componentes del producto tras ser reinspeccionados y limpiados y utilizarlos en la producción de nuevos productos realizando la funcionalidad original o no; hasta su reciclado, desmantelado y/o destrucción.

La **Logística de devoluciones o retornos** ha crecido como consecuencia del aumento de la venta a distancia y crecerá cuando internet vaya creciendo, pero sobre todo crecerá porque los mercados pasan de ofrecer productos a dar servicios. En algunos sectores, la Logística Inversa alcanza importantes volúmenes. Un ejemplo es el editorial, donde las devoluciones alcanzan el 25% de los libros y hasta el 50% en el caso de las revistas. En la venta por catálogo las devoluciones se sitúan entre un 15% y un 30% y, en el caso de la electrónica, el porcentaje se mueve entre un 10 y un 20%, según cifras de Danzas Solutions. En el caso del comercio electrónico, el 70% de las entregas requiere un segundo o tercer intento, llamadas telefónicas de confirmación e, incluso, el retorno de productos ante la imposibilidad de ser entregados.

Desde la perspectiva de la logística empresarial, la logística inversa está integrada por los procesos de gestión de:

1. Retorno de productos que fueron rechazados por agentes en el canal de comercialización o por el consumidor final, así como “surplus” de inventarios por fin del ciclo de vida.
2. Retorno para la reutilización de envases, empaques, embalajes, y unidades de manejo.
3. Reutilización de materiales
4. Reacondicionamiento de producto rechazado

La creciente competitividad entre las diversas compañías, en un mercado en el que cada vez son menos las diferencias reales entre productos, ha obligado a las empresas a desarrollar todo tipo de *políticas de servicio al cliente*, tales como: “satisfacción garantizada”, “si no está satisfecho le devolvemos su dinero”, entre otras.

La siguiente figura (figura 1) indica las razones por las cuales los productos son devueltos y lo que se hace con ellos cuando son devueltos:

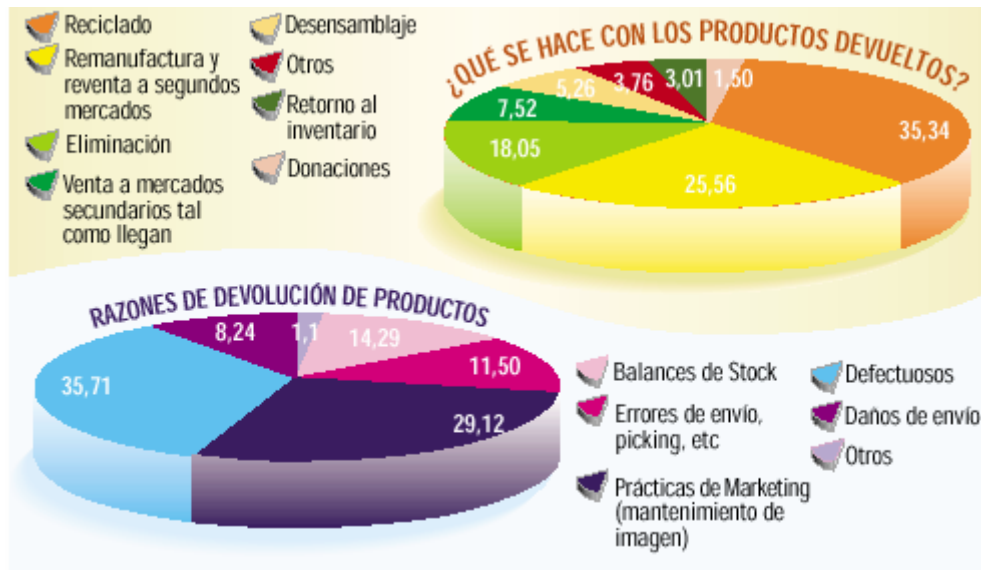


Figura 1

La **Logística de residuos o productos fuera de uso**, tiene un crecimiento seguro, en debido a tres aspectos en particular:

1. Los residuos generados en cualquier actividad se quedaban hasta ahora donde se generaban. A partir de ahora deben ser conducidos a plantas específicas para su reutilización, reciclado, o destrucción controlada.
2. Los productos de Fin de su vida útil eran “eliminados” por su último consumidor. Ahora la responsabilidad pasa al fabricante. La Comunidad Europea está desarrollando una legislación externa para regular las devoluciones con el fin de proteger el medio ambiente.
3. La exigencia sobre los residuos y los envases residuales hará que los proveedores incorporen las ofertas a sus clientes por la retirada de los envases de sus productos, o de los subproductos residuales de su utilización.

Dentro de este segundo aspecto se propone una definición de Logística que integre claramente la función directa y la función inversa en cuanto al concepto de Logística de residuos y productos fuera de uso, por lo que apoyándose en la definición de **Rogers y Tibben-Lembke** (1999), se puede definir la Logística como *“el proceso de planificación, desarrollo y control eficiente del flujo de materiales, productos e información desde el lugar de origen hasta el de consumo de manera que se satisfagan las necesidades del consumidor, recuperando el residuo obtenido y gestionándolo de tal manera que sea posible su reintroducción en la cadena de suministro, obteniendo un valor añadido y/o una adecuada eliminación del mismo”*

La recuperación económica de los materiales fuera de uso generará, por tanto, un flujo de materiales y productos desde el consumidor hasta el productor, para lo cual deberá desarrollarse un Sistema Logístico Inverso (SLI) capaz de manejar eficientemente dicho flujo inverso. La función inversa de la logística permitirá lograr este objetivo y con ello contribuirá a generar ventajas competitivas de carácter sostenible.

Esto permite conseguir a su vez una reducción importante del consumo energético, una disminución de la extracción de materias primas naturales o una disminución de los residuos enviados a los vertederos con todos los inconvenientes que éstos están generando actualmente (Ginter y Starlin, 1978; Dowlatshahi, 2000; Clelland *et al*, 2000). Este problema, a priori industrial, se ha convertido en los últimos años un tema social que preocupa tanto a los representantes políticos como a la sociedad en general, por tanto, esta situación está llevando a las organizaciones empresariales a plantearse la forma de cerrar el ciclo de vida de sus productos.

Finalmente, sobre el **aprovechamiento de capacidades**, ya se ha comentado que se enfrenta a una serie de dificultades prácticas como:

1. Si se intenta transportar residuos, esto excluye en la práctica a los vehículos de carga general, y a la carga en sí, por lo que no se puede nunca optimizar flotas a través de incorporar estos servicios
2. Si se intenta mezclar recogidas en las rutas de reparto, tiene la dificultad propia de que los productos a recoger no tienen ya interés para su propietario, así que la fiabilidad y preparación de las recogidas está entre nula y negativa.

Por tanto, se puede concluir que la Logística Inversa 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 de clientes, destrucción, reacondicionamiento de los productos, productos obsoletos e inventarios estacionales.

Directivas comunitarias, además, obligan o van a obligar próximamente a la recuperación o reciclado de muchos productos-bienes de consumo, envases y embalajes, componentes de automoción, material eléctrico y electrónico, lo que va a implicar en los próximos años una importante modificación de procesos productivos y, además, una oportunidad como nuevo mercado para muchos operadores de transporte, almacenaje y distribución.

Como consecuencia de todo lo anterior es que en los próximos años la Logística Inversa va a suponer una importante revolución en el mercado empresarial y, muy probablemente, se convertirá en uno de los negocios con mayores perspectivas de crecimiento.

Por eso, es necesario integrar la Logística Inversa dentro del resto de la cadena, provocar sinergias con la logística directa y llegar a acuerdos de nivel de servicio entre el operador y el cliente para llevar a cabo la logística inversa con garantías. Los flujos de retorno de los productos suelen tener unos costes elevados, principalmente a causa de la gran capilaridad, de la manipulación adicional que supone y de los controles de calidad que supone y de los controles de calidad que deben pasar los productos retirados.

Pero el operador logístico tiene herramientas para contribuir a su reducción. Para ello, puede adaptar su red logística y de transporte a los retornos o puede integrarlos como un componente más de la cadena. También se puede llevar a cabo una gestión y optimización de los stocks, lo que derivará en la reducción o, incluso, la eliminación, de las vueltas a fábrica.

Es importante integrar la red de distribución inversa en la red de distribución original (ver figura 2). Pero este proceso de integración no es fácil, ya que, existe un alto grado

de incertidumbre tanto en la cantidad como en la calidad de los productos devueltos. La empresa desconoce cuántos productos le serán devueltos y en qué condiciones estarán. La Logística inversa puede suponer para las empresas grandes oportunidades como menores costes, potenciales beneficios, nuevas oportunidades de negocio, iniciativas de calidad medioambiental (ISO 14000) etc.

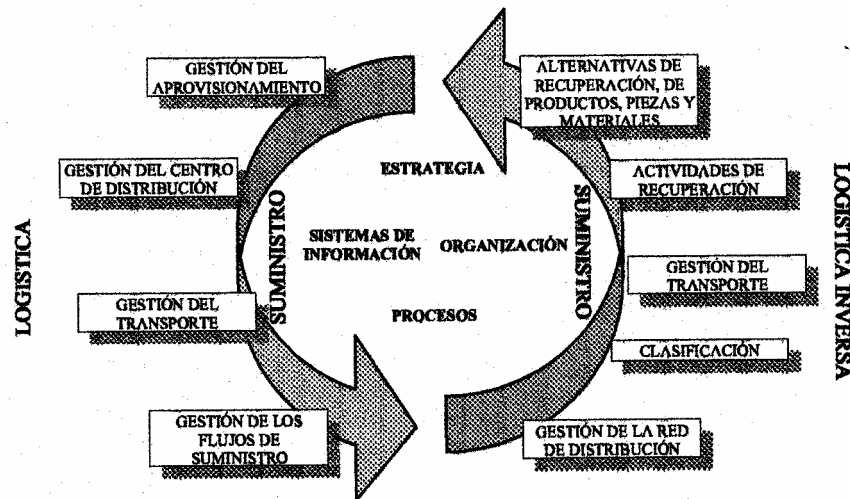


Figura 2. Integración de la red de distribución inversa en la red de distribución original

BIBLIOGRAFÍA:

- La Logística Empresarial: a puertas del nuevo milenio. <http://magno.uab.es/fundacio-empresa-ciencia/resum%20castella.doc> consultada en Junio 2003.
- Maeso González, E. Logística Inversa: Realidad o Desafío. II Conferencia de Ingeniería de Organización
- Rubio Lacoba, S. y T. Bañegil. El diseño de la función inversa de la Logística: Aspectos Estratégicos, Tácticos y Operativos. XI Congreso ACEDE
- Soto, J. P. Integrar las devoluciones en el plan de producción. LogiCEL, N°37•Marzo 2002. <http://www.cel-logistica.org/s/articulos2.html> consultada en Junio 2003