

# El gobierno frena las prácticas del sector auxiliar del

La logística inversa está potenciando la imagen de marca y representa una estrategia de diferenciación. Un reciente estudio sobre el sector auxiliar del automóvil en España revela que la mejora de las relaciones con los clientes es la ventaja más valorada por compañías con prácticas en logística inversa.



Una definición de logística inversa es la propuesta por Rogers y Tibben-Lembke (1998)<sup>1</sup> que la definen como el *proceso por el cual los bienes son trasladados desde su destino final hasta el punto de origen con el propósito de capturar valor o reducir vertidos*. Es decir, a la logística inversa la podemos considerar asociada con las actividades de reciclaje, reparación, reutilización y reprocesamiento, así como a las tareas de recogida, desensamblaje y procesamiento de productos usados, componentes y/o materiales (*véase figura 1*).

Durante las décadas de los 70 y 80 algunas empresas comenzaron a darse cuenta que la logística inversa podría ser utilizada como un arma estratégica, proporcionando una ventaja competitiva

relevante. Por ejemplo, una importante razón para llevar a cabo prácticas de logística inversa sería satisfacer al cliente mediante la devolución eficiente de aquellos productos que el consumidor cree que no son necesarios o que se encuentran defectuosos. Además las empresas incluso pueden usar la logística inversa para impulsar su imagen de marca: algunas compañías recogen productos usados para posteriormente distribuirlos en países del tercer mundo, como es el caso de determinadas ópticas en España que reenvían las monturas viejas de sus clientes a países menos desarrollados.

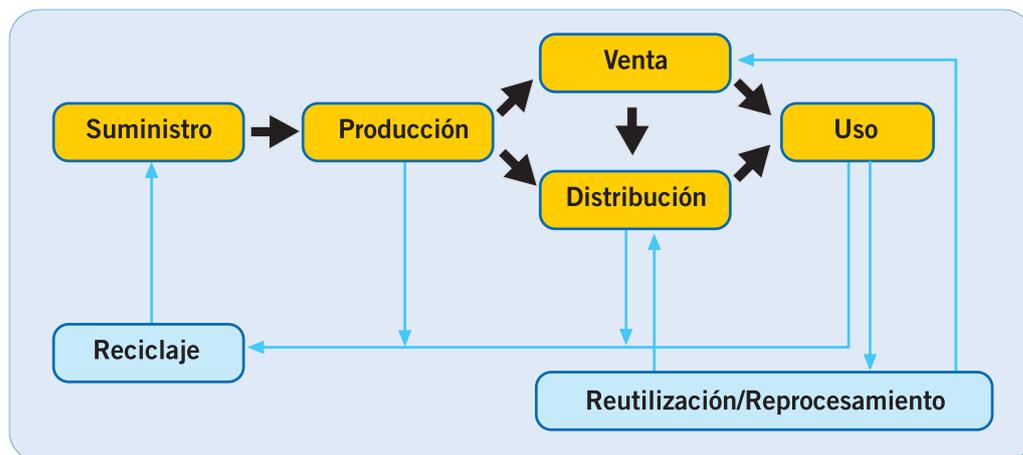
Otras ventajas de la logística inversa son el proteger márgenes, la recuperación de valor, el cumplimiento de las disposiciones legales, la imagen “verde”, la proactividad medioambiental, etc.

Existen múltiples ventajas derivadas

Por Marian Álvarez-Abella  
 y Pilar González-Torre

Miembros de la Red Española  
 de Logística Inversa, RevLog  
 pilargt@epsig.uniovi.es

**Figura 1. Proceso de logística inversa**





# cticas en el automóvil

del desarrollo de prácticas de logística inversa, aunque sin embargo, es obvio que también existen muchas barreras que dificultan la puesta en marcha de este tipo de actividades. Recientemente se ha realizado un estudio<sup>2</sup> dentro del sector auxiliar del automóvil en España para analizar las características de esas barreras, en el cual se obtuvieron algunos datos relevantes.

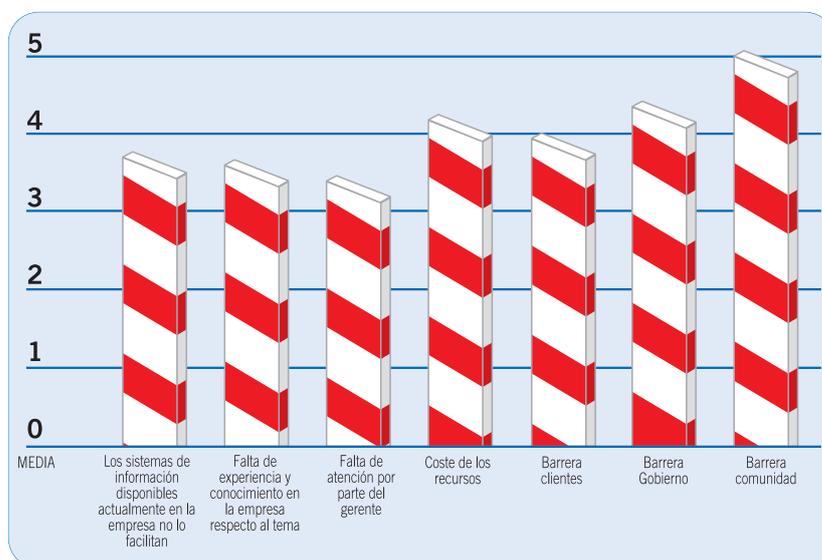
De 473 empresas españolas pertenecientes al sector auxiliar del automóvil que se podrían haber considerado se eligió una muestra representativa integrada por 157 para la realización de este estudio. La mayoría de estas empresas (63,1%) son pequeñas con una plantilla entre 5 y 49 empleados. Pues bien, del total considerado tan sólo el 26,8% de las empresas manifiesta realizar alguna actividad de logística inversa, mientras que el 73,2% restante nunca han desarrollado este tipo de prácticas. Esto se debe a que las empresas se tienen que enfrentar a menudo a una serie de barreras que dificultan el desarrollo de este tipo de prácticas.

## Del gobierno a los clientes

Entre dichas barreras, en la literatura se han identificado varias como son la falta de estímulo por parte del gobierno, la falta de estímulo por parte de los clientes, la falta de estímulo por parte de determinados agentes sociales, la carencia de sistemas de información, la falta de experiencia y conocimiento interno en la empresa respecto al tema, la falta de atención por parte del gerente, y el elevado coste de los recursos tanto financieros como humanos para llevarlas a cabo.

Como se puede apreciar en la **figura**

**Figura 2. Barreras que dificultan las prácticas de logística inversa (1-no importante; 7-muy importante)**



**2**, las empresas de la muestra consideran que de todas éstas, entre las barreras que más dificultan la puesta en marcha de estas prácticas figuran principalmente la falta de estímulo de la comunidad, y la falta de estímulo del gobierno, seguidas muy de cerca por el elevado coste de los recursos tanto financieros como humanos.

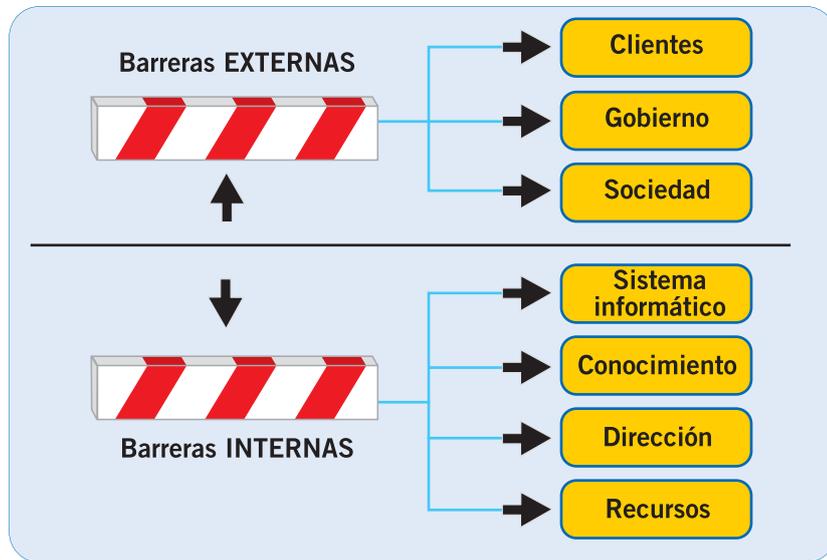
Un estudio realizado mediante el desarrollo de modelos de Ecuaciones Estructurales ha permitido clasificar dichas barreras en dos grandes grupos: barreras externas o industriales, y barreras internas u organizativas. Las barreras de la industria son aquellas que están relacionadas con el tipo de actividad que realiza la empresa y afectan sobre todo a aquellas empresas que pertenecen a los sectores más contaminantes. Las barreras organizativas, por el contrario, afectan a la empresa independientemente de la actividad que desarrolla, puesto que provienen de su organización específica y son prácticas habituales de la misma.

*La logística inversa ha sido efectiva para cumplir las leyes medioambientales, mejorar las relaciones con los clientes, y aumentar la rentabilidad*

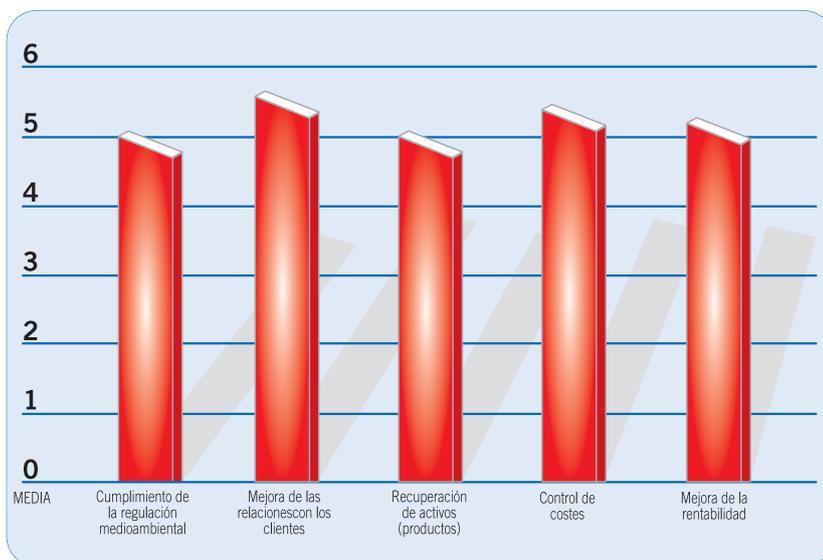
1. Rogers y Tibben-Lembke (1998): Going Backwards: Reverse Logistics Trends and Practices, Reverse Logistics Executive Council, Pittsburgh, PA.

2. Investigación financiada por la Fundación BBVA.

**Figura 3. Clasificación de las barreras a la implantación de prácticas de logística inversa**



**Figura 4. Efectividad de la logística inversa**  
 (1-no importante; 7-muy importante)



*De 157 empresas, sólo el 26,8% manifestó realizar alguna actividad de logística inversa, mientras que un 73,2% nunca desarrolló estas prácticas*

Dentro de las barreras externas se incluirían la falta de estímulo del gobierno, la falta de estímulo de los clientes y la falta de estímulo de los agentes sociales. Por otro lado, las barreras internas estarían integradas por la falta de sistemas de información adecuados, la falta de experiencia de las empresas respecto a las actividades de logística inversa, la falta de atención por parte del gerente,

y el elevado coste de los recursos tanto financieros como humanos. El análisis gráfico se refleja en la **figura 3**.

Según esta clasificación, del modelo se dedujo que las barreras que presentaron un mayor nivel de significación fueron la falta de estímulo del gobierno (dentro de las barreras externas), y la falta de experiencia de la empresa respecto a las actividades de logística inversa seguido muy de cerca por la falta de atención por parte del gerente (entre las internas). Son pues éstos los factores a los que aparentemente habría que prestar una especial atención para rebajar las dificultades de implantación.

Se necesitaría por tanto un mayor apoyo e implicación del gobierno, y una mayor atención por parte de la gerencia para conocer los beneficios que podría obtener la empresa aplicando estas prácticas.

### La presión social, un estímulo

Por su parte, el 26,8% de las empresas que sí realizan prácticas de logística inversa consideran que los impulsos más importantes que han recibido para su puesta en marcha provienen de las presiones de determinados grupos sociales (clientes, accionistas, trabajadores, gobierno, ONGs, etc.), con el objetivo bien de conseguir el liderazgo tecnológico, o bien para reducir costes o mejorar la rentabilidad de la empresa.

Finalmente, este grupo de empresas consideran que dichas prácticas han sido efectivas en la medida que les han permitido cumplir la legislación medioambiental vigente, mejorar sus relaciones con los clientes, recuperar activos, controlar los costes y mejorar la rentabilidad, siendo ligeramente la más valorada en términos medios, la mejora de las relaciones con los clientes, como se puede apreciar en la **figura 4**.

Como conclusión, cabe destacar que se necesitaría ofrecer un mayor apoyo por parte de determinados grupos (especialmente el gobierno), para que las empresas desarrollen prácticas de logística inversa, que no sólo beneficiarían a la propia empresa, sino a la sociedad en su conjunto al reducir los niveles de contaminación y permitir un mejor uso de los recursos naturales. 🌱