

## **Importancia de la cadena de suministros en las organizaciones**

Hernando Camacho Camacho,  
Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia, hernando.camacho,@usa.edu.co

Karol Lorena Gómez Espinosa,  
Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia, karolgomez90@hotmail.com

Camilo Andrés Monroy  
Universidad Sergio Arboleda, Bogotá, Colombia, camilomonroy\_@hotmail.com

### **RESUMEN**

El artículo comienza exponiendo el concepto de la cadena de suministros para las empresas. Luego se presenta la importancia que tiene que las empresas conozcan el tema y lo lleven a la práctica para ser más competitivas en el mercado, mejorar sus procesos y obtener mayor satisfacción del cliente.

Se pretende con este escrito hacer notar la relevancia que tiene dejar de ver a la empresa como un ente aislado, sino que ésta hace parte de todo un entorno complejo donde se involucran personas, mercados, industrias y demás.

Por otra parte, se recomienda a las organizaciones que tengan en cuenta que las áreas o eslabones de las empresa no pueden ser independientes unos con los otros, todo lo contrario, si realmente se quiere conseguir éxito en los procesos y en el resultado de un producto final, es de vital importancia entender que las áreas en una empresa deben ser interdependientes, ya que todas hacen parte de un mismo ente y todas trabajan por alcanzar un mismo objetivo.

Por último, dejar claro temas claves para tratar en una compañía dando un pequeño esbozo de cómo llevar a cabo estas prácticas y qué beneficios le pueden traer a una empresa al ponerlos en práctica.

**Palabras Clave:** cadena de suministro, eslabones, interdependencia, cliente, satisfacción.

### **ABSTRACT**

The article begins by explaining the concept of supply chain for companies. After that, we present the importance that companies are aware of the issue and bring it to practice for and more competitive in the market, improve their processes and achieve greater customer satisfaction.

The main of this toil, the reader is to show the relevance of not seeing the company as an isolated entity but it is part of a whole complex environment where people are involved, markets, industries and others.

Moreover, it is recommended that organizations take into account that areas of the business or links can not be independent with each other, on the contrary, if you really want to achieve success in the process and outcome of a product end, it is vital to understand that the areas in a company should be interdependent and all are part of the same entity and all working to achieve a common goal.

Finally of this toil is to clarify key issues to address in a company, give a brief outline of how to carry out these practices and what benefits it can bring a company to implement them.

**Keywords:** supply chain, links, interdependence, customer, satisfaction.

## 1. Introducción

Debido a los cambios que han sucedido en las dos últimas décadas en todo el mundo, es necesario reevaluar la manera en la que las empresas se están presentando actualmente en el mercado.

Los cambios como la globalización de mercados, los TLC, la tecnología y la política obligan a las empresas a tener una estructuración más flexible que permita fácilmente una adaptabilidad al cambio emergente.

Por lo anterior, la importancia de conocer un concepto y toda una metodología de trabajo que muchas empresas han olvidado, como lo es la cadena de suministros<sup>1</sup>, práctica que permite a las organizaciones mejorar los procesos internos para así mantener su competitividad, satisfacer totalmente el mercado y gerenciar adecuadamente procesos propios y externos que afectan la organización. Con todo lo anterior, es posible lograr que las compañías no fracasen y se mantengan exitosamente.

Pero en la práctica de la cadena de suministros, no sólo se mejoran los procesos internos, sino también los externos. Debido al entorno agresivo que actualmente se presenta para una organización, es necesario que se tenga en cuenta también, dentro del desarrollo de sus procesos, la relación que se tiene con los proveedores y los clientes de la empresa, es aquí donde la cadena de suministros da un valor agregado extendiendo las fronteras de las compañías.

---

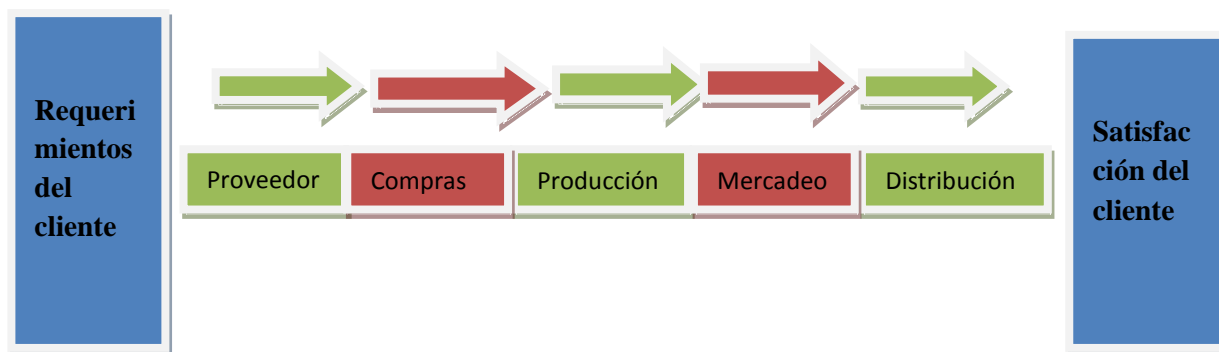
<sup>1</sup> Cadena de suministros: sistema que abarca todas las actividades asociadas con el flujo y la transformación de productos desde la etapa de materias primas hasta el usuario final, así como los flujos de información asociados.

Se quiere así, con el presente trabajo, abrir los ojos de los empresarios y demás lectores, en los puntos claves que deben tener en cuenta y logren así ponerlos en práctica en las organizaciones para conseguir competitividad en el mercado actual, mantenerse en la industria y alcanzar éxitos para la compañía.

## 2. La cadena de suministros

Para comenzar como es debido, primero se debe tener claro en qué consiste la cadena de suministros, cuáles son sus características, si se tienen o no definidas las etapas, entre muchos otros aspectos importantes para entender de forma clara la importancia en las empresas.

La cadena de suministros, como su nombre lo indica, es una secuencia de eslabones (procesos), la cual tiene como objetivo principal el satisfacer competitivamente al cliente final; así mismo, cada eslabón produce y elabora una parte del producto y, a su vez, cada producto que es elaborado, agrega valor al proceso. A continuación en la fig. 1 se presenta un esquema de una cadena de suministro.



**Figura# 1: Cadena de suministros.**

Se puede concluir que si algún proceso o eslabón de la cadena falla, el producto final no se entregará en las condiciones ideales al cliente, por lo que es necesario que todo el sistema fluya en armonía para que el propósito se lleve a cabo. Por lo anterior, se concluye que la cadena de suministro es tan fuerte como su eslabón más débil.<sup>2</sup>

<sup>2</sup> <http://www.liderempresarial.com/num115/13.php>

Es importante tener claro que la cadena de suministros también se entiende como las instalaciones y los medios de distribución, donde se logra obtener materia prima, transformarla, llegar al producto terminado y la distribución del mismo al cliente.<sup>3</sup>

Es aquí donde se verifica la gran importancia que tiene para la organización fijar una cadena de suministros consistente, pues así se garantiza el adecuado cumplimiento de los procesos internos para dar como resultado un producto terminado en óptimas condiciones junto con su debida distribución.

De acuerdo con el planteamiento de (Michael Porter 2002), para facilitar el trabajo y establecimiento de la misma, la cadena de suministros se divide en 3 partes, las cuales son: *suministro, fabricación y distribución*, fases claves en el desarrollo e implemento de la cadena.

Cuando se habla del *suministro* se hace referencia a la materia prima, en cuanto al cómo, dónde y cuándo se conseguirán y se suministrarán al proceso. Al llegar a la *fabricación* tenemos la transformación de la materia prima en el producto terminado, claramente después de esto viene la *distribución* que es donde se busca entregar al cliente el producto final, lo cual se puede hacer por medio de mercados mayoristas y minoristas, entre otros.

### 3. Distribución en la cadena de suministros

Las empresas deben cumplir con una serie de procedimientos para entregarle al cliente no sólo un producto o un servicio, sino la satisfacción que le producirá el haber adquirido lo elaborado.

La figura número 2 es bastante útil para entender las etapas importantes de la distribución<sup>4</sup> y los contextos que entran en dicha práctica.

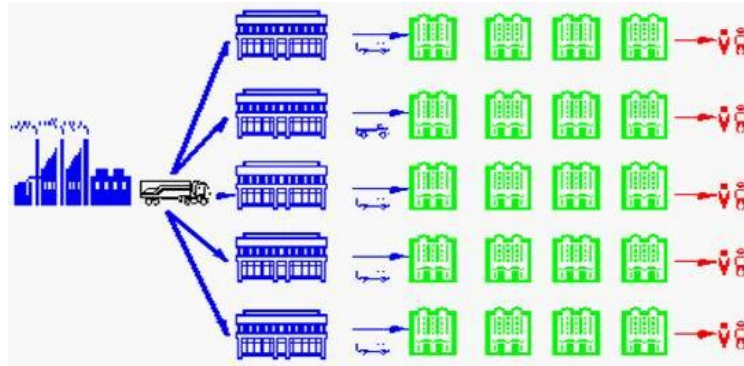
La idea que nos presenta la cadena de suministros, la cual es extender las fronteras de la empresa, tiene como fin realizar un buen análisis de los proveedores y clientes, mejorar el trabajo adecuado de los representantes de cada área e identificar espacios competitivos, todo lo anterior gracias a la información que se extrae analizando sólo proveedores y clientes.

Éstas y muchas preguntas más son posibles de extraer y resolver al llevar acabo un análisis detallado de la cadena de suministros de una empresa, con miras a lograr sustanciales oportunidades de mejoras necesarias para hacer de las organizaciones entes mucho más competitivos.

---

<sup>3</sup> Michael E. Porter, *Ventaja Competitiva*.

<sup>4</sup> Distribución: Reparto de uno o varios elementos.



**Figura# 2: Distribución en la cadena de suministros. Fuente: Revista Industria Peruana N°741**

La figura #2 muestra que el producto final tiene varios almacenamientos hasta lograr llegar al consumidor; el primero sucede al momento de salir de la fábrica, donde el producto terminado se lleva a las bodegas de la empresa; luego de esto, el producto es distribuido a las bodegas de las tiendas las cuales se encargarán de distribuirlo al consumidor final. En este momento del proceso es donde se da importancia al análisis de preguntas que salen de diferentes contextos, para lograr el éxito del producto, tales como:

- ¿El consumidor está recibiendo el producto en la tienda justo en el momento en el que lo quiere?
- ¿Se tienen restricciones porque no se produce a tiempo?
- ¿Hay fallas en la cadena de suministros?
- ¿Se ha percatado la pérdida de clientes por falta de mejora continua en los procesos de la cadena de suministros?

#### **4. Integración de la cadena de suministros en las empresas**

Una de las grandes falencias detectadas en muchas organizaciones consiste en que cada área actúa como un ente independiente de todo el resto de la organización, lo cual genera poca comunicación o comunicación inadecuada en la compañía, falta de conocimiento del desarrollo de otras áreas y malos resultados al entregar el producto final al cliente. Por lo anterior, el desarrollo de la cadena de suministros propone que las empresas deben integrar

todas sus áreas o eslabones existentes (mercadeo, ventas, compras, finanzas, producción, logística etc.), pues éstos no deben ser vistos como entes independientes sino interdependientes, para alcanzar así el éxito en las operaciones. Así mismo, se debe tener en cuenta en los diferentes procesos<sup>5</sup> desarrollados a los proveedores y a los clientes de la compañía, partes claves en el crecimiento óptimo de las organizaciones.<sup>6</sup>

En toda esta interacción propuesta de procesos se debe dar relevancia a la generación de un flujo rápido de información y materiales en toda la empresa, para lograr crear un sistema que facilite el flujo adecuado de ambos aspectos. Un sistema óptimo sería aquel que logre no sólo una buena comunicación dentro de la organización, sino que también tenga en cuenta el contexto externo como lo son los clientes. Por otro lado, en cuanto al flujo de materiales, un buen sistema sería uno que no sólo logre la organización interna de producción de la empresa, sino que logre también un adecuado engranaje con sus proveedores.

Entre otros de los muchos beneficios, también se tiene el establecimiento de buenos contactos para la compañía, identificar las oportunidades de proyectos potenciales y la creación de estrategias que se ajusten al contexto que vivencia la compañía.

## **5. Manejo de la cadena de suministros**

Cuando se habla de gestionar la cadena de suministros hacemos referencia a palabras clave como: planificación, organización y control de las actividades que conforman la misma. Dentro de esta gestión también se encuentra la distribución de recursos financieros, de productos o servicios de información. Todo con el fin de maximizar el valor agregado del producto que llegará a manos del consumidor final, en proporción directa al disminuir los costos de la empresa.<sup>7</sup>

Una cadena de suministros gestionada eficaz y eficientemente logra entregarle al cliente el producto apropiado, con el precio pactado, en el lugar pactado y con los requerimientos establecidos y en el tiempo exacto.

La figura #4 refleja el esquema de cómo una cadena de suministros debe de ser gestionada para lograr los resultados adecuados.

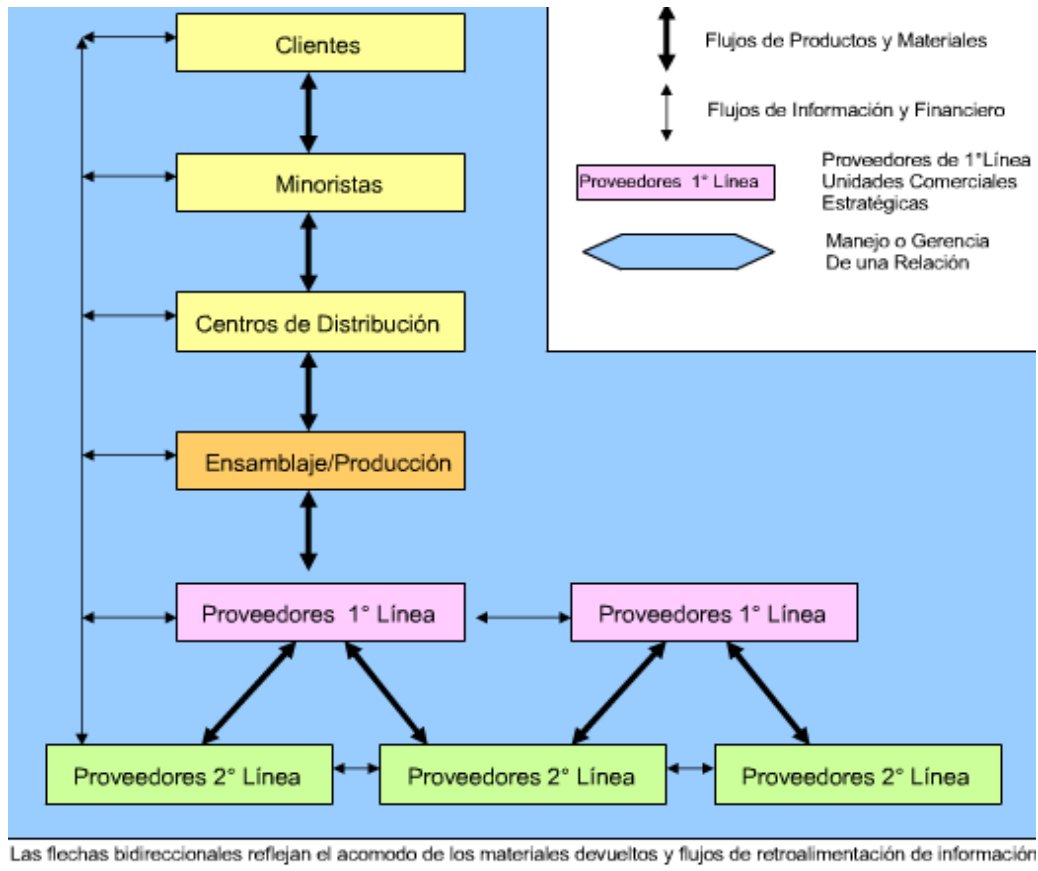
---

<sup>5</sup> Proceso: conjunto de actividades que interactúan mutuamente entre sí, convirtiendo entradas en salidas.

<sup>6</sup> [www.slideshare.net/jcfdezmx2/gestin-de-la-cadena-de-suministros-presentation](http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/gestin-de-la-cadena-de-suministros-presentation), Buscado el día 7 y 8 de marzo del año 2012.

<sup>7</sup> [www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/cadena-de-suministros-optimizacion-de-la-produccion.htm](http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/cadena-de-suministros-optimizacion-de-la-produccion.htm), buscado en febrero del año 2012

### Modelo de cadena de suministros integrada



**Figura #4: Cadena de suministros integrada. Fuente: Administración de operaciones y logística, Supply Chain Management, Gestión de la cadena de suministros.**

### 6. Funciones de la cadena de suministros

Las funciones de la cadena de suministros dentro de las empresas son las relacionadas con la gestión del portafolio de productos y servicios que ofrece la organización, también las relacionadas con el servicio al cliente que incluye toda la actividad de la venta y post venta, las relacionadas con el control de la producción y la gestión de la producción, que son las actividades que comprenden la transformación de los suministros en el producto o servicio

terminado y, por último, las relacionadas con el abastecimiento de los suministros de materiales para las distintas áreas de la organización.<sup>8</sup>

## **7. Actividades de la cadena de suministros**

Las siguientes actividades se consideran críticas cuando de cadena de suministros se trata: la selección de compras, la programación de la producción, los pedidos por emergencia, el cumplimiento de los pedidos, los traslados y despachos de recursos y de suministros<sup>9</sup> que se poseen y que rotan dentro de las organizaciones, proceso de análisis de existencias, seguimiento de fallas en componentes, la recepción y la administración de inventarios, la facturación y la emisión de recibos, la administración de garantías y las actividades que hacen referencia al procesamiento de pagos.<sup>10</sup>

## **8. Principios de la gestión en la cadena de suministros**

Para que la alta dirección pueda desarrollar, gestionar y llevar a cabo de la manera más adecuada la cadena de suministro, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos: clasificar a los clientes por la necesidad del servicio que requiere, diseñar la red logística de acuerdo a la clasificación en necesidad y rentabilidad de los clientes, la cadena de suministros debe gestionar su cambio conforme el mercado también cambia, el producto final debe ser diferenciado lo más cerca posible del cliente, los proveedores deben ser estratégicamente seleccionados y tratados, la cadena de suministro debe estar complementada por una estructura tecnológica correctamente diseñada y se debe establecer un sistema de medición de rendimiento y desempeño en todas y cada una de las áreas de la cadena de suministro.<sup>11</sup>

---

<sup>8</sup> [www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/cadena-de-suministros-optimizacion-de-la-produccion.htm](http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/cadena-de-suministros-optimizacion-de-la-produccion.htm), buscado en febrero del año 2012

<sup>9</sup> Suministro: mercancía que hace referencia a un producto o servicio que se está solicitando de primera mano.

<sup>10</sup> [www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/cadena-de-suministros-optimizacion-de-la-produccion.htm](http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/cadena-de-suministros-optimizacion-de-la-produccion.htm), buscado en febrero del año 2012

<sup>11</sup> [www.monografias.com/trabajos31/cadena-suministros/cadena-suministros.shtml](http://www.monografias.com/trabajos31/cadena-suministros/cadena-suministros.shtml), buscado en febrero del año 2012



## **8.1 Gerencia de la cadena de suministros**

Cuando se habla de gerenciar adecuadamente la cadena de suministros dentro de una empresa se habla, a su vez, de llevar el producto al cliente cómo, cuánto, dónde y cuándo ellos quieran, también es hablar de integrar los conceptos clave de los eslabones y generar una ventaja competitiva sostenible teniendo en cuenta las funciones internas, los proveedores hacia arriba de la cadena y los clientes hacia abajo de la cadena con el fin de disminuir costos de compras y logística, administrar inventarios, atender el cliente, elegir proveedores y clientes claves, al igual que desarrollar alianzas con el propósito de ofrecerle al cliente una solución de producto orientada a la satisfacción total e innovadora.

Gerenciar la cadena de suministro incluye el manejo de las relaciones entre la oferta y la demanda, el planeamiento y el abastecimiento de materias primas y partes, la capacidad y la puntualidad de manufactura y ensamble, al igual que reestructurar tácticas de almacenamiento de inventarios, entrada y distribución del producto o servicio a través de todos los canales de distribución hasta que éste llega al cliente. En resumen, cuando se habla de gerenciar la cadena de suministros se habla de que además de tener en cuenta la logística, también se debe de tener en cuenta el manejo de planeamiento, abastecimiento y manufactura.

## **8.2 Outsourcing**

Es un concepto clave cuando de cadena de suministros se habla y a medida que ha venido pasando el tiempo ha tomado fuerza debido a que puede brindar la posibilidad a las empresas de contratar recursos anexos externamente, mientras éstas se pueden dedicar única y exclusivamente a la razón del negocio, y lograr ampliar la capacidad de producción.<sup>12</sup>

A partir de esta serie de reflexiones se pretendió dar a conocer la relevancia de la cadena de suministros en las empresas de hoy con el fin de fortalecer su capacidad y estrategia competitiva para enfrentar los mercados globalizados.

## **9. Conclusiones**

---

<sup>12</sup> [www.degerencia.com/tema/cadena de suministro](http://www.degerencia.com/tema/cadena%20de%20suministro), buscado el 10 de marzo del año 2012

- Es clave tener buenas relaciones organizacionales para así lograr que los flujos de información y materiales sean los correctos, porque en caso contrario los flujos no suman en el proceso, sino que restan.
- Las empresas no deben ver sus áreas como independientes unas de las otras, todo lo contrario, se deben ver como organismos interdependientes que hacen parte de un mismo ente. Para apoyarse en las sinergias y entregar cada día un producto o servicio con mayor valor agregado.
- Es importante crear canales adecuados de comunicación con los clientes y proveedores, para que la organización los utilice continuamente, se trata de escuchar a los mismos y poder entregar el producto de acuerdo a las necesidades del cliente.
- Los eslabones o áreas de una empresa deben entender que todos tienen que ir dirigidos hacia el cumplimiento de un mismo objetivo general que comparten todos, por tal motivo hacen parte de un mismo sistema.
- Finalmente, es de vital importancia para las compañías entender que siempre debe existir una sinergia en el desarrollo de los procesos de todos los eslabones de la cadena de suministro, para así evitar el mal funcionamiento de todo el sistema.

## **10. Referencias**

Fernández J. Carlos (2008). Administración de operaciones y logística.

Porter E. Michel. (1980). Ventaja competitiva, Editorial Patria, México.

Revista Industria Peruana N°741, año 2010.

[www.slideshare.net/jcfdezmx2/gestin-de-la-cadena-de-suministros-presentation](http://www.slideshare.net/jcfdezmx2/gestin-de-la-cadena-de-suministros-presentation), Buscado el día 7 y 8 de marzo del año 2012.

[www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/cadena-de-suministros-optimizacion-de-la-produccion.htm](http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/cadena-de-suministros-optimizacion-de-la-produccion.htm), buscado en el mes de febrero del año 2012.

[www.monografias.com/trabajos31/cadena-suministros/cadena-suministros.shtml](http://www.monografias.com/trabajos31/cadena-suministros/cadena-suministros.shtml), buscado en 16 de febrero del año 2012

[www.liderempresarial.com/num115/13.php](http://www.liderempresarial.com/num115/13.php), buscado el 10 de marzo del año 2012.

[www.degerencia.com/tema/cadena\\_de\\_suministro](http://www.degerencia.com/tema/cadena_de_suministro), buscado el 10 de marzo del año 2012.