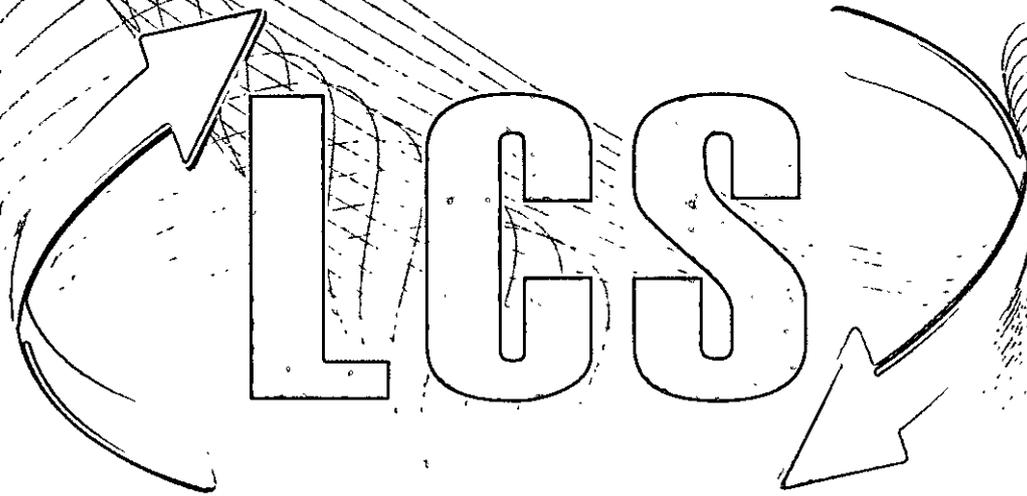


Diplomado:  
Logística y Cadena de Suministro



MÓDULO I "Cadena de Suministro" CA-111  
Ing. Luis Miguel Sánchez Calderon

## MÓDULO I

### CADENA DE SUMINISTRO

MÓDULO I

“Cadena de Suministro”

#### **Objetivo:**

Conocer el concepto de Cadena de Suministro, características de las mejores cadenas internacionales y su impacto en el servicio al cliente.

## Contenido Temático:

- 1.1 Administración de la Cadena de Suministro, evolución histórica, principales desafíos, agotamientos, integración, servicio al cliente, logística empresarial.
- 1.2 Efecto látigo, Beer Game.

## CADENA DE SUMINISTRO

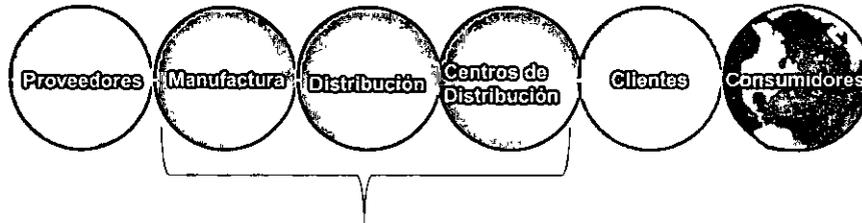
**El Council of Supply Chain Management Professionals (CSCMP)** lo define como:

Todos los proveedores de bienes y servicios y todos los clientes eslabonados por la demanda del consumidor de productos terminados al igual que el intercambio de manejo de materiales e informáticos en el proceso logístico, desde la adquisición de Materias primas hasta la entrega de producto terminado al usuario final.

**En el diccionario de APICS** la definición nos dice: “The global network used to deliver products and services from raw materials to end customers through an engineered flow of information, physical distribution, and cash”

## LOGÍSTICA

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



Flujo de productos y servicios



Flujo de demanda e información

El diccionario de APICS nos dice sobre el término Logística: "...the art and science of obtaining, producing, and distributing material and product in the proper place and in proper quantities..."

MÓDULO I

"Cadena de Suministro"

## KEY PERFORMANCE INDEX

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

Plan - | Plan - Real |

Plan

La orden perfecta:  $(\text{Ordenes perfectas} / \text{total de ordenes}) * 100$

- 1) Entrega a tiempo
- 2) Ordenes completas
- 3) Entrega libre de daño
- 4) Facturación y documentación correcta

Las empresas con una tasa de al menos 80% son tres veces más rentables que las empresas con tasa de 60%

Tarea / Proyecto opción 1: Benchmark

## INDICADORES ESTRATÉGICOS

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**Costo total de la cadena de suministro:** Se refiere a la suma de todos los costos que implican desde colocar las órdenes de compra de materia prima hasta entregar al consumidor por unidad vendida.

**Faltantes en el mercado (Stock Out):** Se refiere al nivel de servicio. Un nivel de servicio al consumidor del 98% quiere decir que se perdió un 2% de ventas. Este indicador se mide al dividir productos solicitados entre entregados en el punto de venta.

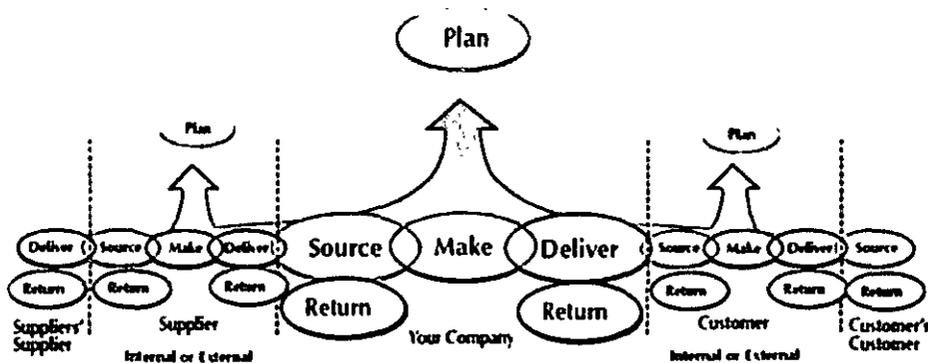
**Porcentaje de incremento en ventas:** Se refiere al porcentaje de variación de ventas entre un período y otro.

MÓDULO I

"Cadena de Suministro"

## MODELO SCOR

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



Siempre que haya un producto para un cliente, hay una cadena de valor.  
El desafío consiste en verla. Mike Rother, The Lean Enterprise Institute

Dinámica

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

*"En una operación militar, primero se planea una estrategia victoriosa y luego se envían las tropas al frente. La victoria no es segura si no se hacen planes con anticipación y se confía en la propia fuerza." JO YANXI*



DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

MÓDULO I

## DINÁMICA

"Cadena de Suministro"

1. Se forman 4 grupos de la misma cantidad de gente
2. Se realizarán 8 rondas de dinámica
3. En cada ronda los grupos van a colocar en una hoja, ya sea una "X" o una "Y"
4. Se otorgará una puntuación a cada equipo por ronda
5. Los equipos no pueden hablar entre ellos

Resultado		Puntuación	
Y	X	Y	X
1	3	2	-1
4	0	-2	0
3	1	-1	1
0	4	0	1
2	2	0	0

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

## EVOLUCIÓN HISTÓRICA

60's – 80's

**Contexto Económico**

- Cadenas básicamente locales
- Control de precios gubernamentales.
- Poca inversión en capacidades productivas.
- Bajo desarrollo de innovaciones.

60's – 80's

**Consecuencias**

- Poca oferta de productos.
- Percepción pasiva del cliente, considerado un mal necesario.
- Poder de decisión centrado en manufactura.

90's

**Contexto Económico**

- Oleada de globalización (Tratados de libre comercio).
- Crecimiento de Transnacionales (fusiones)
- Inversión en tecnología.

90's

**Consecuencias.**

- Consolidación de operaciones "in-house"
- Florecimiento de 3PLs
- Poder de decisión del lado de retailers (Walmart)

MÓDULO I

"Cadena de Suministro"

## EVOLUCIÓN HISTÓRICA

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

00's

**Contexto Económico**

- Operaciones globales general competencia internacional. China es la fábrica del mundo.
- Consumidores ávidos de innovaciones.

00's

**Contexto Económico**

- Transacciones de comercio electrónica, e-business.
- Desarrollo de canales de retail distintos.

00's

**Consecuencias**

- Competencia entre retailers y canales.
- Consumidores con variedad de oferta presionan la cadena.
- Pérdida de influencia directa de fabricantes sobre consumidores

00's

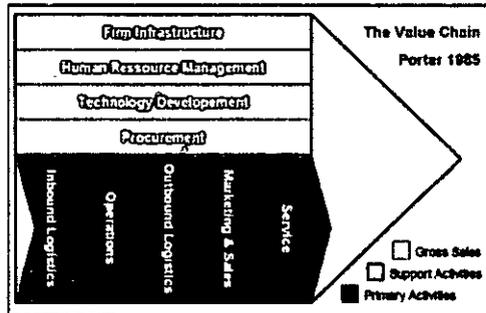
**Consecuencias.**

- Los productos se vuelven obsoletos más rápido y genera continuas innovaciones.
- Consumidor exige cero defectos y competitividad en precios.
- Consolidación de especialistas logísticos 3PL y 4PL

## EVOLUCIÓN HISTÓRICA: EL MODELO DE PORTER

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

En 1985 Michael Porter introdujo el término "cadena de valor" en su libro "Competitive Advantage"



La premisa principal es que las empresas buscan crear una ventaja competitiva básicamente de dos formas:

- 1) Buscando un liderazgo en costo
- 2) Por diferenciación

MÓDULO I

"Cadena de Suministro"

## EVOLUCIÓN HISTÓRICA: EL MODELO DE PORTER

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

El modelo de cadena de suministro de Porter propone maximizar la creación de valor mientras se minimizan los costos con el objeto de crear una ventaja competitiva.

### Actividades primarias

- 1) Logística interna: Que son las operaciones referentes a la materia prima sobre su recepción, almacenamiento y distribución.
- 2) Logística externa: Operaciones referentes a la distribución de producto terminado.
- 3) Marketing y ventas: Actividades encargadas de crear la demanda.
- 4) Servicio: Actividades enfocadas a realzar el valor del producto
- 5) Operaciones

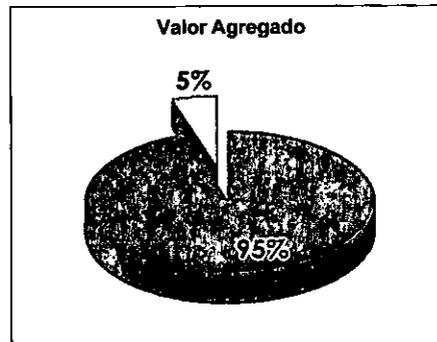
### Actividades secundarias, (sirven de soporte)

- 1) Infraestructura de la Organización: Que son las actividades de soporte en las empresas como son contabilidad y finanzas.
- 2) Recursos Humanos: Selección de personal, capacitación, capacitación, etc.
- 3) Tecnología: Con el objeto de crear valor y disminuir costos.
- 4) Compras y Adquisiciones.

## OBJETIVO DE LA CADENA DE SUMINISTRO

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

- Agregar valor a un insumo hasta llegar al cliente final en forma de producto terminado.
- La agregación de valor puede ser por transformación y/o transporte a lo largo de los procesos de abastecimiento, producción y distribución hasta el cliente intermedio o final.



- El **valor agregado** es toda actividad que le genere un cambio positivo a una función o proceso

MÓDULO I

“Cadena de Suministro”

## LOS 7 DESPERDICIOS

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

- 1) Sobreproducción
- 2) Inventario
- 3) Producto Defectuoso
- 4) Movimientos
- 5) Retrabajo
- 6) Transporte
- 7) Demora

Proyecto opción 2: Eliminar desperdicios

## LEAD TIME: TIEMPO DE RESPUESTA

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

«Periodo de tiempo requerido para realizar un proceso»

Diccionario de APICS

Delivery lead time: Tiempo total de entrega

«El tiempo desde la recepción del pedido de un cliente hasta la entrega del producto»

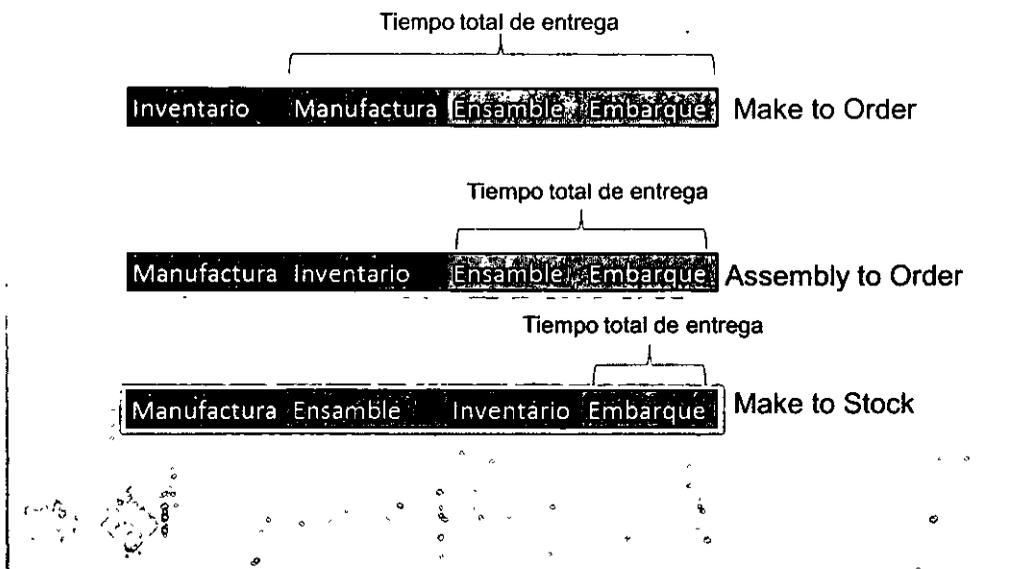
Diccionario de APICS

MÓDULO I

“Cadena de Suministro”

## ESTRATEGIAS DE CADENA DE SUMINISTRO

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



## CADENA DE SUMINISTRO DE ZARA

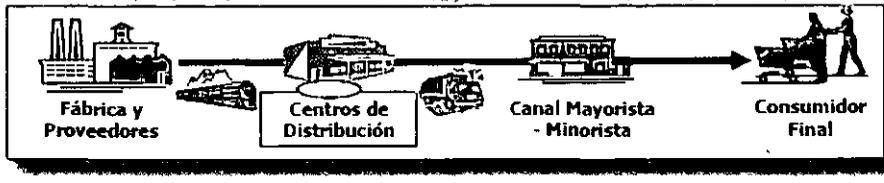
DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO



Zara ofrece las últimas tendencias de la moda internacional en un entorno de cuidado diseño. Sus tiendas, ubicadas en las principales áreas comerciales de las ciudades de Europa, América y Asia, ofrecen moda inspirada en el gusto, los deseos y el estilo de vida de la mujer y el hombre de hoy.

Zara, fundada en 1975, forma parte de Inditex, uno de los mayores grupos de distribución de moda a nivel mundial. Inditex cuenta con otras siete cadenas: Kiddy's Class, Pull and Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho y Zara Home.

En Zara el diseño se concibe como un proceso estrechamente ligado al cliente. Desde las tiendas se transmiten a nuestro equipo de creación, formado por más de 200 profesionales, las inquietudes y demandas del público.

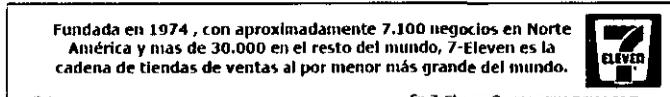
MÓDULO I

"Cadena de Suministro"

## CADENA DE SUMINISTRO DE 7 ELEVEN

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

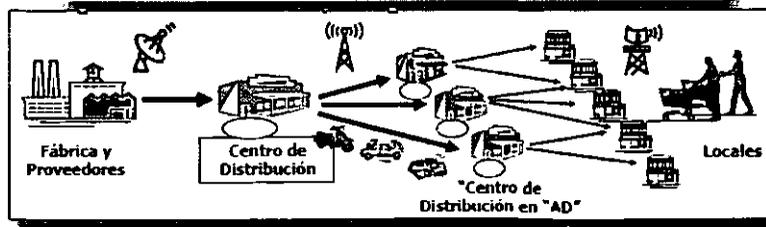
Fundada en 1974, con aproximadamente 7.100 negocios en Norte América y más de 30.000 en el resto del mundo, 7-Eleven es la cadena de tiendas de ventas al por menor más grande del mundo.



En 7-Eleven® nos esmeramos para llevar a nuestros consumidores productos y servicios de la más alta calidad de una manera rápida y conveniente, las 24 hrs. del día en ubicaciones preferentes y en un ambiente agradable y seguro.

7-Eleven® permanece con sus puertas abiertas al público durante las 24 hrs. del día los 365 días del año ofreciendo a los clientes un amplio surtido de productos de reconocida calidad en las presentaciones y tamaños de mas alta demanda en exhibiciones con equipo modernos de forma ordenada y atractiva.

- Lo que quieras.....
- A la hora que quieras....
- Muy cerca de ti.....
- A través de:
- Rapidez.....
- Una transacción ágil.
- Calidad....
- Productos frescos y seleccionados.
- Variedad ..
- Surtido de artículos de marcas líderes.
- Precio.....
- Justo y razonable.
- Ambiente....
- Limpio y seguro en una tienda amigable.



## CADENA DE SUMINISTRO DE DELL

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

**DELL™**

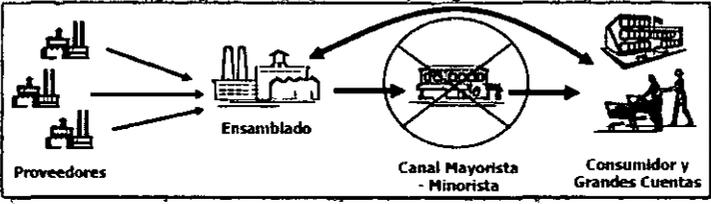


Con oficinas principales en Round Rock, Texas, Dell es la empresa de sistemas informáticos de mayor aceptación a nivel mundial, y uno de los principales proveedores de productos y servicios requeridos por los clientes en todo el mundo para desarrollar sus infraestructuras tanto de tecnología de la información como de Internet.

El ascenso de Dell al liderazgo del mercado es el resultado de su persistente empeño por entregar al cliente la mejor experiencia posible, vendiéndole directamente basados en estándares y servicios informáticos basados en tecnologías estándares en la industria.

Dell, fundada en 1984, opera en base a un concepto sencillo: vender directamente al cliente le permite entender mejor las necesidades de sus clientes y ofrecerles eficientemente las soluciones que satisfagan dichas necesidades

lo que todos esperaban



Proveedores

Ensamblado

Canal Mayorista - Minorista

Consumidor y Grandes Cuentas

MÓDULO I

"Cadena de Suministro"

## CRECIMIENTO COMPLEJO

DIPLOMADO EN:  
LOGÍSTICA Y CADENA DE SUMINISTRO

La cadena de suministro se está volviendo cada vez más compleja.

Los mercados son cada vez más globales y están más conectados en cualquier momento.

Las empresas construyen nuevas e innovadoras capacidades en la cadena de suministro, para mantener el paso y crecer su negocio.

Nuevas tecnologías están rápidamente revolucionando los modelos de suministro y proceso dentro de este ambiente global.

## JUEGO DE LA CERVEZA

Descrito por Peter Senge en su libro «La quinta disciplina», desarrollado por el MIT

Simula una cadena de suministro de consumo masivo

No hay factores externos que afecten la demanda

No hay factores internos que afecten la oferta

Hay un desfase en la entrega y en la recepción de la información

**OBJETIVO: Satisfacer la demanda al mejor costo posible**

Costo por inventario: 50 centavos

Costo por desabasto: 1 peso

## BIBLIOGRAFÍA

- 1) <http://supply-chain.org/>
- 2) APICS Dictionary, 12th Edition
- 3) Arnold Tony, Chapman Stephen y Clive Lloyd, Introduction to Material Management, sexta ed. New York: John Wiley & Sons. 2008
- 4) Porter, Michael, Competitive Advantage: Creating and sustaining superior Performance
- 5) Senge Peter, The Fifth Discipline: The Art and practice of the Learning Organization, 1990.
- 6) Sun Tzu, El Arte de la Guerra

