

EJEMPLO APLICADO

El siguiente ejemplo nos ayudará a relacionar los conceptos vistos sobre el estudio de la logística, la cadena de suministro y la red de valor.

Imagina que una empresa mexicana vende tenis deportivos en línea y depende de proveedores ubicados en León, Guadalajara y Monterrey. Para que la operación funcione sin interrupciones, no basta con mover cajas y transportar productos; la empresa necesita un flujo continuo de información que le permita saber cuántos pares tiene en inventario, qué modelos son los más vendidos y qué pedidos deben surtirse primero. Sin esta información, la logística se vuelve lenta y se generan errores que afectan la experiencia del cliente (Christopher, 2016).

Supongamos que el modelo más popular se está agotando y un proveedor en León necesita fabricar más unidades. Si el sistema de la empresa no comparte información de ventas en tiempo real, el proveedor no tendrá manera de anticipar esta demanda. Esto podría provocar que los clientes encuentren el producto “agotado” al intentar comprar, lo cual afecta directamente las ventas y la reputación de la marca. En cambio, cuando la cadena de suministro está integrada, la información fluye rápidamente y permite reponer el inventario antes de que se agote (Mangan & Lalwani, 2016).

Ahora piensa en el **proceso de entrega**. Cuando un cliente compra un par de tenis, el sistema genera una orden que indica en qué almacén está disponible el producto y cuál ruta de transporte será la más eficiente. Si los datos del almacén no están actualizados o si los inventarios no son precisos, el pedido podría enviarse desde el centro equivocado, alargando el tiempo de entrega o incluso generando devoluciones. Este tipo de errores sucede con frecuencia cuando la empresa no cuenta con un adecuado flujo de información dentro de su cadena logística (Johnson & Wood, 2019).

Otro aspecto clave es la relación con los **transportistas**. Para que los tenis lleguen a los clientes de forma puntual, la empresa debe proporcionar información exacta sobre direcciones, horarios y confirmaciones. Si se envían datos incompletos o equivocados, los repartidores tendrán que hacer reintentos de entrega, lo cual incrementa costos y genera una mala experiencia al cliente. Por eso, las empresas modernas utilizan sistemas que permiten rastrear paquetes en tiempo real y actualizar información automáticamente entre todos los actores involucrados (Winkelhaus & Grosse, 2020).

Este ejemplo muestra que la logística no es solo “mover productos”, sino coordinar múltiples actividades apoyadas en información precisa y oportuna. Cuando el flujo de información funciona correctamente, la empresa puede anticipar problemas, responder a la demanda, reducir errores y ofrecer una experiencia de compra satisfactoria. La cadena de suministro es un sistema interconectado donde la información es el elemento que sostiene la eficiencia y la competitividad (Ivanov & Dolgui, 2020).



Referencia:

Christopher, M. (2016). Logistics & supply chain management (5th ed.). Estados Unidos. Pearson.

Ivanov, D., & Dolgui, A. (2020). Supply chain management under disruption: Theory and practice. Estados Unidos. Springer.

Johnson, J. C., & Wood, D. F. (2019). Contemporary logistics (12th ed.). Estados Unidos. Pearson.

Mangan, J., & Lalwani, C. (2016). Global logistics and supply chain management (3rd ed.). Estados Unidos. Wiley.

Winkelhaus, S., & Grosse, E. H. (2020). Logistics 4.0: A framework for digital transformation. International Journal of Logistics Management, 31(3), 488-507.