

Control del rendimiento logístico

La logística incluye un amplio conjunto de conceptos que pueden abarcar diversos aspectos, desde el aprovisionamiento hasta la distribución, pasando por toda la cadena de suministro o la gestión de flotas, energía o establecimientos.

Cada sección de esta guía contiene información sobre cómo supervisar y garantizar la calidad del servicio prestado por cada función respectiva de la logística. Cada herramienta individual proporciona información sobre partes específicas del proceso, mientras que debe adoptarse un sistema de seguimiento más amplio y general para formarse una imagen completa del rendimiento logístico en su conjunto.

Herramientas de seguimiento y evaluación de esta guía:

Área temática	Información de seguimiento específica
Gestión de vehículos y flotas	Supervisión del rendimiento de la flota
Planificación y gestión de inventarios	Control del inventario y del nivel de existencias Registro sistemático y documentación de apoyo
Almacenamiento y gestión de las existencias físicas	Documentación física para la supervisión de almacenes
Generación de energía eléctrica	Control de generadores y energía solar
Cadena de suministro de salud	Control de la cadena de frío

Puntos en los que debe realizarse un seguimiento

Si se pretende establecer un sistema de seguimiento, es mejor asegurarse de que el proceso o la actividad de seguimiento y evaluación sea importante para la continuidad de las actividades logísticas y repercuta en el rendimiento general. Un análisis exhaustivo del contexto, los objetivos, los resultados deseados y las metas de la organización permitirá definir adecuadamente los aspectos específicos que deben supervisarse en profundidad. A continuación se enumeran algunos de los aspectos que pueden controlarse en una actividad logística.

Plazo de entrega

El **plazo de entrega** es el tiempo que transcurre entre la realización de un pedido y la recepción del bien o servicio. En situaciones de catástrofe o emergencia, el momento de la entrega puede tener una repercusión fundamental en la operación de socorro y en los beneficiarios.

- Una entrega de artículos *con demasiada antelación* o demasiado tarde puede además acarrear costes innecesarios. Una entrega demasiado temprana puede obligar a almacenar las mercancías hasta que se necesiten, con los consiguientes costes adicionales mientras se almacenan o gestionan.
- Una entrega de artículos *demasiado tarde* puede suponer un malgasto al conllevar costes de montaje de instalaciones, por ejemplo puestos de alimentación, y de personal destinado a la distribución de unos productos que todavía no han llegado. El retraso en la entrega también puede ocasionar a la organización gastos de transporte adicionales, si hay que recurrir a medios de transporte especiales, como aviones, para trasladar las

mercancías más rápidamente a lo largo de la cadena de suministro.

Información sobre pedidos

El rendimiento interno de una función logística depende de la eficiencia y eficacia de cada uno de los componentes logísticos individuales. Por ejemplo, un indicador de rendimiento para la contratación pública podría ser la capacidad de difundir información sobre el número de pedidos emitidos. El conocimiento de los pedidos pendientes permitirá al almacén planificar el espacio de almacenamiento, mientras que las entregas inesperadas pueden interrumpir las operaciones.

Eficiencia

La medición de la eficiencia es a veces relativa y depende de lo que una entidad defina como tal. En gestión logística, la eficiencia es la prestación satisfactoria de un servicio logístico que permite al usuario final cumplir la finalidad prevista de la solicitud. Un buen ejemplo es la solicitud de almacenamiento anticipado de medicamentos antes de una temporada de malaria. Una entrega tardía significaría mayores casos de paludismo y un aumento de la solicitud de tratamiento contra la malaria en lugar de fármacos para prevenirla.

Costes totales

El concepto de "coste total" se centra en reducir el coste total de la logística en lugar del coste de cada actividad. Una organización debe supervisar la reducción de costes en todos los ámbitos y evaluar la repercusión en cada uno de los componentes logísticos. Por ejemplo, comprar a granel puede reducir el coste del producto, pero al mismo tiempo aumentar los costes de mantenimiento de existencias.

Costes de inventario

Los costes de mantenimiento de existencias consisten en:

- Costes de servicios de inventario: seguros e impuestos.
- Costes del espacio de almacenamiento: costes de arrendamiento o precio del suelo.
- Costes de riesgo de inventario: costes relacionados con el hurto, el riesgo de que las mercancías queden obsoletas debido a un almacenamiento demasiado prolongado, el riesgo de sufrir daños.
- Costes de almacenamiento: mano de obra, depreciación de activos o artículos y otros gastos generales.

Valor de inventario

En los últimos años se ha aceptado el concepto de valor como la diferencia entre el valor que un cliente atribuye a un producto o servicio y el coste de adquisición del artículo. El almacenamiento excesivo de existencias no sólo es un riesgo en situaciones de emergencia (en caso de evacuación, las existencias pueden ser abandonadas), sino que tampoco resulta rentable cuando se invierte dinero en existencias inactivas que pueden no ser utilizadas en un plazo razonable, o quedar inutilizadas debido a la rápida evolución de las necesidades. Supervisar y colaborar estrechamente con los programas sobre las tasas de distribución ayuda a equilibrar los beneficios. Se aconseja a los responsables de los almacenes comunicar [los informes mensuales de existencias](#) a las partes interesadas para que puedan tener conocimiento de lo que tienen en su poder.

Costes de gestión de pedidos

Los costes de gestión de pedidos abarcan los costes derivados de la emisión y el cierre de pedidos, los costes de manipulación relacionados y los costes de comunicación asociados. En otras palabras: los costes de personal e infraestructura asociados a la realización de pedidos, y no únicamente los costes de los propios artículos. ¿Cuántas horas acumuladas del personal se necesitan para completar un solo pedido, multiplicadas por su salario por hora? ¿Y los costes de mantenimiento de los sistemas de comunicación y de alquiler de oficinas? Es aconsejable compararlas y mantenerlas bajo estrecha vigilancia para garantizar la rentabilidad de la prestación de servicios.

Coste de los residuos

El coste de los residuos cubre los gastos de eliminación de los embalajes de los artículos, la eliminación de artículos de socorro estropeados, caducados, retirados del mercado o dañados, o la eliminación de equipos dañados e inservibles. Los costes de eliminación de residuos han aumentado considerablemente debido al impacto medioambiental y a las normativas nacionales. En la sección de esta guía dedicada a la [Logística verde](#) se ofrece una visión general de los costes medioambientales, mientras que en la sección sobre [Almacenamiento](#) se proporciona información sobre la eliminación de residuos y la normativa nacional.