

Indicadores clave de rendimiento (KPI) en logística

Una forma útil de medir el rendimiento es mediante el establecimiento de indicadores para los aspectos clave de la actividad logística, con el objetivo de evaluar el resultado satisfactorio de un proceso en curso o de una actividad concreta.

Los indicadores clave de rendimiento son medidas cuantificables del rendimiento de las actividades clave gestionadas por la organización o el equipo. Abarcan todas las actividades necesarias para mantener una operación en funcionamiento de forma continuada.

Un KPI consta de los siguientes elementos:

- **Métrica identificada** - Cualquier cosa que la organización decida medir es una métrica. Hay algunas métricas que la organización o los equipos clasifican como "clave", las cuales pasan a ser KPIs.
- **Valor en curso** - El valor en curso es el valor actual de la métrica definida cuando se mide en un momento dado.
- **Valor previsto u objetivo** - El valor previsto es el valor mínimo o máximo deseable para la métrica identificada.
- **Unidad de medida** - La unidad de la modalidad de medida que escoge la organización para observar y realizar el seguimiento de una actividad.
 - Numérico - un número fijo que indica un número previsto - Ejemplo: Número de beneficiarios que reciben productos básicos.
 - Porcentaje - medida de una actividad como porcentaje de un todo - Ejemplo: % de pedidos entregados a tiempo.
 - Coeficiente - medida de la actividad en referencia a otro número - Ejemplo: valor en dólares por tonelada métrica almacenada.

Toda la información necesaria para comprender las unidades de medida de los KPI debe estar clara para todos los implicados. Asimismo, debe definirse claramente cuando se miden dos o más variables.

Al establecer los KPI, se *definen las áreas* clave de la intervención, utilizando una métrica predefinida (así como un valor previsto u objetivo) para *indicar cómo está funcionando* dicha *área*. Así pues, los KPI se utilizan para medir la salud de una organización y de sus respectivos equipos y departamentos. Los indicadores clave de rendimiento suelen considerarse "parámetros de salud", ya que proporcionan las constantes vitales y avisan cuando las métricas son inusuales.

Elegir los indicadores adecuados

Mientras que unas medidas de rendimiento adecuadas sientan las bases para una toma de decisiones informada, si son inadecuadas pueden distorsionar las conclusiones y repercutir negativamente en la eficiencia al ocultar problemas críticos y señales de alarma. Las buenas métricas tienen diversas características distintivas:

- Están directamente relacionados con los objetivos y las estrategias.
- Deben ser comprensibles pero no realizar una determinación inferior a la real.
- Deben ser significativas.
- Varían según las ubicaciones y los segmentos de clientes.
- Proporcionan información rápida.

Uno de los indicadores más completos es el porcentaje de pedidos entregados en su totalidad, a tiempo y sin errores.

A tiempo Pedidos recibidos en la fecha solicitada o antes

Completos Los pedidos contienen la cantidad completa

Sin errores Los pedidos están completos, con la documentación y el etiquetado adecuados y sin daños en los artículos ni en el embalaje

Sin embargo, existen otros ejemplos de indicadores clave. La selección dependerá de las necesidades específicas de supervisión que pueda tener una organización. A continuación se ofrece una lista no exhaustiva:

- Información disponible para los usuarios (artículos, plazos de entrega, estado de los pedidos, etc.).
- Tiempo de respuesta (acuse de recibo de pedidos, consultas, etc.).
- Número de reclamaciones y artículos devueltos.
- Número de desabastecimientos.
- Número de partidas atrasadas.
- Tiempo medio de espera.

KPI sugeridos para el seguimiento logístico

Cadena de suministro	Número total de acuerdos marco o de larga duración.
	Porcentaje de proyectos con planes de adquisición realizados.
	Número total de empleados con responsabilidad para firmar una solicitud.
	Previsión media mensual de gastos logísticos.
Adquisiciones	Porcentaje de donación en especie con una referencia de donación.
	Número total mensual de solicitudes.
	Porcentaje de solicitudes presentadas en reuniones ordinarias ad hoc.
	Porcentaje de solicitudes correctamente cumplimentadas y con suficientes especificaciones técnicas.
	Porcentaje de procesos de compra directa conformes y correctamente archivados.
	Porcentaje de procesos negociados conformes y correctamente archivados.
	Tiempo medio necesario para tramitar y completar una licitación.
	Porcentaje de pedidos cumplidos a tiempo.
Gasto mensual total.	

Transporte y entregas	Porcentaje de entregas a tiempo.
	Porcentaje de artículos dañados en tránsito.
	Porcentaje de artículos perdidos en tránsito.
	Coste medio por kg/m3.
	Coste medio por kilómetro.
	Carga total transportada en el plazo (kg/m3).
	Plazo medio de entrega en días.
	Porcentaje de entregas correctas (enviadas/recibidas).
	Porcentaje de movimientos sin albaranes ni notas de recepción.
Existencias	Coste por m2 de espacio de almacenamiento cubierto.
	Porcentaje de existencias perdidas por robo, deterioro o daños.
	Número de agotamiento de existencias al mes.
	Porcentaje medio de m2 de suelo utilizados al mes / m3 utilizados al mes.
	Tiempo medio de entrega de existencias tras la recepción de la orden de recogida.
	Número de controles de plagas al mes.
	Temperatura media / Humedad media.
	Número de alertas de temperatura.
	Porcentaje de existencias no utilizadas (fuera de contingencia o con más de dos años o proyectos de antigüedad).
Porcentaje de productos no dañados o no conformes con las especificaciones en el momento de su recepción en las instalaciones.	
Gestión de la flota	Número total de vehículos
	Porcentaje de movimientos planificados de antemano
	Número total de cursos de formación de conductores
	Porcentaje de las horas de funcionamiento de los vehículos están completas
	Porcentaje de vehículos con las herramientas necesarias
	Porcentaje de cuadernos de a bordo rellenados correctamente
	Número total de mantenimientos por vehículo en un mes
	Consumo medio de combustible (l/km) por vehículo y mes
	Porcentaje de solicitudes de transporte satisfechas frente a las necesarias
	Porcentaje de vehículos que cumplen las normas mecánicas y de seguridad
	Porcentaje de gastos de combustible y alquiler/propiedad presupuestados
Equipamiento	Porcentaje de equipos codificados y etiquetados correctamente
	Número total de equipos
	Porcentaje de equipos en uso
	Número de equipos viejos/obsoletos/rotos eliminados según la política de la organización

Tecnologías de la información y la comunicación	Media de copias de seguridad realizadas al mes
	Coste total de comunicación al mes
	Porcentaje de desplazamientos sin cobertura durante una parte del viaje
	Porcentaje de ordenadores con licencia de software oficial
Energía	Potencia total necesaria
	Media de horas sin electricidad
	Número de sistemas de reserva de energía instalados
	Mantenimiento medio mensual de la reserva de energía
	Coste total de la electricidad
	Porcentaje de equipos alimentados con tensión estable
	Porcentaje de instalación correctamente conectada a tierra