

### **3.4 ACTIVIDAD DE TRANSFERENCIA DEL CONOCIMIENTO**

**TEMA:  
INDICADORES DE GESTIÓN LOGÍSTICA**

**PRESENTADO POR:  
MILEY JHALILE RUIZ CARVAJAL  
JHON JAIRO SALAZAR BENAVIDES**

**GRADO:  
11-1**

**ESPECIALIDAD:  
TÉCNICO EN LOGÍSTICA EMPRESARIAL**

**N° FICHA:  
1843013**

**DOCENTES:  
LIC. ENIO PRIETO  
INS. SANDRA VIVIANA LOZANO**

**INSTITUCIÓN EDUCATIVA MAYOR DE YUMBO**

**AÑO LECTIVO 2020**  
**TABLA DE CONTENIDO**

1. Introducción.....	3
2. Objetivos.....	4
2.1 General.....	4
2.2 Específicos.....	4
3. Desarrollo.....	5
Capítulo 1. Concepto y objetivos de los indicadores logísticos.....	5
✓ Pasos para realizar un KPI.....	5
✓ Ejemplos de KPI.....	6
✓ Objetivos de los indicadores logísticos.....	6
Capítulo 2. Identificación de los Indicadores de Gestión Logística.....	7
✓ Indicadores de compra y abastecimientos.....	7
✓ Indicadores de producción e inventario.....	8
✓ Indicadores de almacenamiento y bodegaje.....	9
✓ Indicadores de transporte y distribución.....	10
✓ Indicadores de costo y servicio al cliente.....	11
Capítulo 3. Tabla de variables logísticas.....	13
Capítulo 4. Variable logística analizada.....	14
4. Conclusión.....	15
5. Webgrafía.....	16

## 1. INTRODUCCIÓN

Una de las características de las organizaciones modernas es que han incorporado a sus procesos, elementos de gestión que les permiten evaluar sus logros o señalar falencias para aplicar los correctivos necesarios. Estos elementos conocidos como indicadores se deben establecer desde el mismo momento en que se elabora el plan de desarrollo estratégico y se aplican a éste y al plan operativo, en momentos de verdad o en la etapa de evaluación.

La medición en las organizaciones suele promover malos entendidos, no por falta de claridad sobre su importancia, implicaciones en el mejoramiento de los procesos, lo valiosa en la toma de decisiones, los atributos que debe poseer y su comprensión en el sentido cíclico de la evaluación, donde no se conciben las mediciones por una sola vez, sino por concepciones erróneas sobre el concepto de control que lo asimilan de manera despectiva.

Las implicaciones de la medición en el mejoramiento de procesos, están relacionadas con la posibilidad de adelantarse a la ocurrencia de las dificultades, identificar con mayor exactitud las oportunidades de mejoramiento con el fin de conocer oportunamente las áreas problemáticas y entender los bajos rendimientos. La mayor implicación podría decirse, está en la posibilidad del conocimiento profundo que se puede tener de los procesos y poder llegar así a las metas de la excelencia propuestas.

## **2. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Identificar los indicadores de gestión logística y su importancia dentro de cada proceso en el centro de distribución.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Identificar que es un indicador logístico y sus objetivos.
- Verificar la efectividad de los procesos logísticos empresariales en el centro de distribución.
- Identificar en el centro de distribución la variable logística deficiente.
- Plantear un plan de mejoramiento para dicha variable.

### **3. DESARROLLO**

#### **CAPÍTULO 1**

#### **INDICADOR LOGÍSTICO**

Un indicador logístico es una medida expresada mediante una representación numérica, que permite evaluar el comportamiento y desempeño de una empresa. Comparando este indicador con referencias anteriores a la misma, se permite tomar decisiones que harán una mejora continua en el funcionamiento de la empresa.

También conocido como “key performance indicators” (indicadores clave del rendimiento) son datos numéricos que muestra el proceso una empresa y que, comparándolos con datos anteriores, permite la evolución de una empresa.

Los “KPI” permiten mejorar los procesos logísticos de una empresa tales como: recepción de mercancías, almacenaje, preparación de pedidos, entrega de pedidos, devoluciones, etc. Todo esto mejorando el rendimiento funcional de una empresa, convirtiéndola en una entidad eficaz y veloz, y con esto aumento el número de ventas en productos o servicio ofrecidos a los clientes.

#### **PASOS PARA REALIZAR UN KPI:**

1. Identificar el proceso logístico a estudiar
2. Identificar cada paso del proceso
3. Definir el objetivo del indicador sobre el proceso
4. Recolectar la información respecto al proceso
5. Expresar y medir las variables

6. Establecer el indicador a controlar
7. Comparar el indicador con información anterior
8. Retroalimentarse periódicamente
9. Mejorar continuamente el proceso

## **EJEMPLOS DE KPI:**

### **Entregas recibidas fallidas**

Se calcula el porcentaje de pedidos fallidos, por no cumplir con el pacto acordado.

Entregas recibidas fallidas =  $\text{Pedidos rechazados} / \text{total de órdenes de compras recibidas} \times 100$

### **Entregas a tiempo**

Entregas a tiempo =  $\text{Número de entregas a tiempo} / \text{número total de entregas realizadas} \times 100$

### **Coste por unidad en almacenamiento**

Coste unitario de almacenamiento =  $\text{fecha de entrega del pedido} / \text{capacidad nominal} \times \text{índice de ocupación}$ .

## **OBJETIVOS DE LOS INDICADORES LOGÍSTICOS**

Toda empresa cuenta con sus debilidades y fortalezas, siendo las debilidades un problema en el crecimiento de dicha entidad que lo presenta, para ello es necesario hacer uso del "KPI", uno de los objetivos de KPI es:

- Identificar y tomar decisiones sobre los problemas dentro o fuera de una empresa
- Medir la competitividad de la empresa frente a las demás.
- Mejorar el uso de los recursos y aumentar la productividad de la empresa.
- Mejorar las expectativas y servicio al cliente.

- Reducir gasto.
- Mejorar el rendimiento de la empresa

## **CAPÍTULO 2**

### **INDICADORES DE GESTIÓN LOGÍSTICA**

#### **INDICADORES DE COMPRA Y ABASTECIMIENTOS**

Estos indicadores están diseñados en función de evaluar y mejorar continuamente la gestión de compras y abastecimiento como factor clave en el éxito de la gestión de la cadena de suministro de la compañía, donde se pueden controlar aspectos del proceso de compras como de las negociaciones y alianzas estratégicas hechas con proveedores.

- Certificación de proveedores

Este indicador tiene como objeto conocer y controlar la calidad de los proveedores y el nivel de integración con los mismos.

- Calidad de los pedidos generados

Determina el número y porcentaje de pedidos de compras generadas sin retraso o sin necesidad de información adicional.

- Volumen de compra

Este indicador tiene como objeto controlar el crecimiento en las compras; controla la evolución del volumen de compra en relación con el volumen de venta.

- Entregas perfectamente recibidas

Este indicador controla la calidad de los productos/materiales recibidos, junto con la puntualidad de las entregas de los proveedores de mercancía.

## **INDICADORES DE PRODUCCIÓN E INVENTARIOS**

Los movimientos de materiales y productos a lo largo de la cadena de suministro son un aspecto clave en la gestión logística, ya que de ello depende el reabastecimiento óptimo de productos en función de los niveles de servicio y costos asociados a la operación comercial y logística de la empresa.

- Capacidad de producción utilizada

Este indicador tiene como objeto controlar la capacidad utilizada, para lograr una mejor utilización de las instalaciones de la compañía.

- Rendimiento de máquina

Este indicador busca controlar la productividad de una máquina de manufactura con respecto a la capacidad máxima de utilización posible.

- Rotación de mercancía

Este indicador sirve para saber con cuánta velocidad se mueve la mercancía en nuestros centros de distribución. Se puede medir conociendo cuántas veces se ha renovado el inventario de nuestro CEDI a lo largo de un determinado periodo de tiempo, dividiendo las ventas totales entre la cantidad de producto que tenemos almacenado. Cuanto más alta sea la rotación, menores costes de almacenamiento estaremos teniendo, mientras que una baja rotación significa que tenemos que tener almacenado el producto durante más tiempo (ya sea hasta que lo vendamos o hasta que tenga que ser usado/transformado).

- Duración del inventario

La duración del inventario es un indicador clave de desempeño (KPI) de demasiada importancia para las empresas que requieren manejar adecuadamente las existencias de productos, el análisis de este dato determinará acciones que les permitirá la optimización de este, tanto para sus resultados financieros como para la satisfacción de sus clientes.

- Vejez del inventario

Este indicador tiene como objetivo controlar la cantidad de mercancías con mucho tiempo dentro del inventario con el fin de evitar obsoletos.

- Valor económico del inventario

Este indicador mide y controla el valor de la mercancía que se encuentra almacenada con respecto a las mercancías que están saliendo por ventas.

- Exactitud en inventarios

Este indicador mide la exactitud de los registros de inventarios en pos de mejorar la confiabilidad.

## **INDICADORES DE ALMACENAMIENTO Y BODEGAJE**

La gestión de almacenamiento debe estar totalmente alineada con la gestión de aprovisionamiento y distribución, por lo tanto, el control sobre los procesos generados al interior del Centro de Distribución o almacén es determinante en cuanto al impacto de los costos de operación sobre la operación logística.

- Costo de unidad almacenada

Este indicador busca controlar el valor unitario del costo por almacenamiento propio o contratado; es decir que este relaciona el costo del almacenamiento y el número de unidades almacenadas en un periodo determinado.

- Costos de unidad despachada

Este indicador tiene por objeto determinar el valor unitario del coste de almacenamiento y para ello se relacionará el coste de almacenamiento total con el número de unidades almacenadas.

- Unidades separadas o despachadas por empleados

Este indicador mide la cantidad de unidades que despacha cada empleado de la bodega en promedio.

El resultado es en cantidad de unidades y se utiliza como una medida de eficiencia.

- Costo metro cuadrado

Este indicador cuantifica el costo del área de almacenamiento respecto a los costos de operación interna.

- Costo de despacho por empleados

Este indicador tiene por objeto controlar los costos en que se incurre en el despacho de mercancías por cada empleado que interviene en dicha labor.

- Nivel de cumplimiento en despachos

Este indicador mide el nivel de pedidos despachados a tiempo con respecto al total de los pedidos.

Se calcula como el cociente entre la cantidad de pedidos despachados a tiempo sobre la cantidad total de pedidos despachados.

Se utiliza para medir la eficacia en el cumplimiento de los pedidos.

## **INDICADORES DE TRANSPORTE Y DISTRIBUCIÓN**

La distribución es una función logística vital para el desempeño exitoso de la compañía, por lo tanto, es fundamental poder controlar los costos y productividad asociados a la gestión de la misma, particularmente de la gestión del transporte la

cual es la actividad que más consume recursos y esfuerzos dentro de la gestión logística por su fuerte impacto en inversiones de activos fijos y respuesta al cliente final.

- Costo de transporte vs venta

Este indicador tiene por objeto controlar el costo de transporte respecto a las ventas de la empresa.

- Costo operativo por conductor

Este indicador tiene por objeto controlar la contribución de cada conductor dentro de los gastos totales de transporte.

- Comparativo costo de transporte

Este indicador tiene por objeto controlar los gastos propios de unidades transportadas con los que ofrece el mercado de terceros.

## **INDICADORES DE COSTO Y SERVICIO AL CLIENTE**

El servicio al cliente se refiere a todas las acciones implementadas para los clientes antes, durante y después de la compra. También conocido como servicio de atención al cliente, se realiza para cumplir con la satisfacción de un producto o servicio.

Este proceso involucra varias etapas y factores. No nos referimos exclusivamente al momento en que un cliente hace una compra, sino lo que ocurre antes, durante y después de la adquisición de un producto o utilización de un servicio.

Un buen servicio al cliente no sólo es responder las preguntas del cliente, sino ayudarlo cuando ni siquiera ha pedido nuestra ayuda, adelantarnos a lo que necesita y cubrir sus necesidades de manera eficaz. Existen otros aspectos como la amabilidad, calidad y calidez que también influirán en el servicio ofrecido.

- Entregas perfectas

Hay veces en que todo sale bien. El pedido llega en el momento preciso y sin ningún tipo de incidencia. No ha sufrido ningún daño y además toda la documentación asociada es la correcta. Estos casos de éxito también deben

ser estudiados. Probablemente encontrarás patrones que coincidan y obtendrás valiosas conclusiones para próximos pedidos.

- Entregas a tiempo

Una entrega no se puede considerar exitosa si no se realiza en el tiempo acordado. Es necesario que contabilices y evalúes aquellas entregas que has realizado a tiempo y las que no. Será la manera de conocer la eficiencia en el tiempo logístico de entrega de tu actividad.

- Entregados completos

Este indicador consiste en conocer el nivel de efectividad de los despachos de mercancías a los clientes en cuanto a los pedidos enviados en un periodo determinado.

- Documentación sin problemas

Este indicador mide el porcentaje de documentación generada sin problemas, comparado con la cantidad total de documentación generada. Puede utilizarse para diferentes tipos de documentos tales como facturas, remitos, etc.

- Cotos logísticos vs venta

Los costos logísticos representan un porcentaje significativo de las ventas totales, margen bruto y los costos totales de las empresas, por ello deben de controlarse permanentemente, siendo el transporte la operación que demanda mayor interés.

- Costos logísticos vs utilidad bruta

Este indicador tiene por objeto controlar los costos generados en las operaciones logísticas con respecto a las utilidades obtenidas en la empresa.

- Costos de operaciones del centro de distribución vs venta

Este indicador tiene por objeto controlar los costos generados en las operaciones del centro de distribución con respecto a las ventas generadas por la empresa.

**CAPÍTULO 3**  
**TABLA DE VARIABLES LOGÍSTICAS**

<b>No.</b>	<b>VARIABLES DE LOS PROCESOS LOGÍSTICOS</b>	<b>CALIFICACIÓN PROMEDIO</b>	<b>IDEAL</b>
<b>1</b>	Sistemas de recibo y almacenamiento	4	10
<b>2</b>	Sistema de separación, alistamiento y despacho	10	10
<b>3</b>	Equipos de manejo de materiales y medios de almacenamiento	7	10
<b>4</b>	Distribución física y Layout	10	10
<b>5</b>	Gestión de inventarios	8	10
<b>6</b>	Sistema de seguridad y salud ocupacional	8	10
<b>7</b>	Talento humano	8	10
<b>8</b>	Sistemas de información y tecnologías de apoyo	10	10

## **CAPÍTULO 4**

### **VARIABLE LOGÍSTICA ANALIZADA**

#### **PLAN DE MEJORAMIENTO**

Sistema de recibo y almacenamiento - Calificación 4

A esta variable logística (Solo almacenamiento) se le asigno esta calificación debido a que su método de almacenamiento en los productos pequeños presenta un desorden en su acomodo, es decir, se ubican en cualquier estantería sin tener en cuenta la naturaleza del producto, esto se puede evidenciar en el reportaje del video en el cual los empleados para ahorrar tiempo ubican los productos donde haya espacio en la estantería más cercana a ellos, esto puede ser una estrategia, pero afecta el proceso de inventarios, y la recolección rápida de productos, aunque esta información de donde se encuentra el producto está en el sistema, este no dejara de cambiar, debido a que el producto constantemente tendrá un lugar diferente en las distintas estanterías.

El plan de mejoramiento que proponemos, es ordenar los productos de mayor demanda más cercanos al área de preparación de pedidos y que a su vez las

estanterías se distingan por zonas de acuerdo al producto que almacenan, ejemplo: zona de aseo que incluye todos los productos de limpieza personal y de aseo para el hogar, de esta manera los trabajadores pondrán colocar los productos en los espacios vacíos de las estanterías, y así no se afectara la naturaleza de los demás productos, y facilitará el proceso de inventario y acomodo.

Por otro lado, también se puede asignar una zona en la cual se depositen los productos que no serán despachados, y que deberán ser organizados nuevamente en su respectiva estantería, este proceso lo podrá realizar un trabajador constantemente para evitar la ocupación masiva del espacio por los productos.

## **CONCLUSIÓN**

Por medio del trabajo presentado se concluyó que los indicadores dentro de la logística cumplen el rol de mejorar cada uno de los procesos logísticos (ya mencionados anteriormente) y con ello la eficacia de la empresa, cabe resaltar que cada proceso logístico debe de tener su indicador unitario, es decir, cada proceso deberá tener sus indicadores por separado, pues si bien cada proceso va ligado el uno al otro en este caso se deberá hacer unitariamente.

## WEBGRAFÍA

<https://meetlogistics.com/cadena-suministro/indicadores-logisticos/>

<http://www.atuladoasesoria.com/blog/rotacion-de-mercancias-o-inventarios/#:~:text=La%20rotaci%C3%B3n%20de%20mercanc%C3%ADas%20o,la%20venta%20de%20sus%20mercanc%C3%ADas>

<https://www.transgesa.com/blog/los-mejores-indicadores-desempeno-gestion-inventarios/#:~:text=y%20m%C3%A1s%20representativos%3A-,Nivel%20de%20rotaci%C3%B3n,de%20producto%20que%20tenemos%20almacenado>

<https://www.gerenciaretail.com/2015/05/21/como-calculo-la-duracion-del-inventario/#:~:text=La%20duraci%C3%B3n%20del%20inventario%20tambi%C3%A9n,optimizaci%C3%B3n%20de%20este%20C%20tanto%20para>

<https://smsecuador.ec/exactitud-en-el-registro-de-inventarios/#:~:text=Exactitud%20de%20inventarios%20se%20refiere.Por%20ejemplo%3A&text=Esto%20significa%20que%2C%20a%20mayor, en%20el%20registro%20de%20inventarios>

<http://www.economia.ws/indicadores-logisticos.php#:~:text=Unidades%20despachadas%20por%20empleado, como%20una%20medida%20de%20eficiencia>