

A man with a beard and short dark hair, wearing a light-colored button-down shirt, is smiling and pointing his right hand towards a shelf in a warehouse. He is holding a laptop in his left hand. The background shows industrial shelving units filled with boxes and materials. The entire image has a warm, orange-toned overlay.

Cuadro de mando e indicadores clave (KPIs) para logística

Índice

1. Introducción: el impacto del cuadro de mando en las empresas	3
2. La importancia del cuadro de mando en la logística	5
2. 1. Errores habituales al diseñar un cuadro de mando	7
3. ¿Cómo definir los KPIs logísticos?	8
3. 1. Objetivos de los KPIs	10
3. 2. KPIs habituales en logística	11
4. La importancia de la trazabilidad	15
4. 1. Ventajas de la trazabilidad	17
4. 2. Integrabilidad de sistema	18
5. Las soluciones logísticas de FUNDACIÓN JUAN XXIII	20

1. Introducción: el impacto del cuadro de mando en las empresas



El cuadro de mando integral o CMI es una herramienta muy útil para ofrecer información inteligente a gerentes, directivos y responsables sobre la eficiencia de su gestión. Mediante el uso de **indicadores clave o KPIs** (Key Performance Indicators) y de sistemas de visualización de datos, permite saber si el plan estratégico establecido ha sufrido alguna desviación de un **simple vistazo**.

El cuadro de mando consigue llenar el vacío existente en la mayoría de los sistemas de gestión: la **ausencia de un proceso sistemático que ofrezca un feedback vinculado a la estrategia**.

El cuadro de mando se convierte en la base para gestionar las organizaciones de la era de la información. En esta guía te contamos en qué consiste y qué KPIs debe incluir.



2. La importancia del cuadro de mando en la logística



En un mundo de alta competitividad, donde los márgenes son cada vez más reducidos y la competencia busca constantemente nuevas formas de abrirse paso, **la logística ha ganado relevancia dentro del mapa de procesos de toda la organización.**

La implementación de un cuadro de mando integral (CMI) consigue:



Implementar indicadores logísticos (KPI's)



Gestión eficiente de los procesos



Seguimiento y evaluación continua

RESULTADO:

Conocimiento más amplio, mejora y agilidad en la toma de decisiones

2.1 Errores habituales al diseñar un cuadro de mando



Si bien el CMI es una herramienta que se puede implementar en cualquier organización, **un abordaje erróneo hará que no sea efectiva**. Algunos de los principales fallos que se cometen al implementar un cuadro de mando son:

- 1.** Olvidarse de identificar antes los objetivos y las necesidades del negocio.
- 2.** Definir los indicadores o KPIs antes de diseñar y elaborar el CMI.
- 3.** Carecer de los mecanismos y recursos correctivos que puedan surgir durante la implementación del CMI.
- 4.** Definir demasiados indicadores.
- 5.** Definir indicadores obsoletos, demasiado ambiciosos o sin propósito.
- 6.** Falta de transparencia por parte de los integrantes de la empresa.
- 7.** Es necesario disponer de un sistema de información global y único.

3. ¿Cómo definir los KPIs logísticos?



Los indicadores clave o KPIs logísticos forman parte del cuadro de mando y son **relaciones de datos numéricos que permiten observar el rendimiento de un proceso**, cuando este se compara con un punto determinado en el histórico de la compañía u otra métrica de referencia.

Para poder aportar información de valor al cuadro de mando, deben cumplir ciertas características:

- 1.** Ser congruentes con el **plan estratégico de la empresa** (misión, visión y metas) y con aquellos elementos que determinan la competitividad.
- 2.** Centrarse en **acciones viables que orienten a los empleados** hacia un mejor desempeño en sus actividades.
- 3.** **Ser de fácil comprensión:** los KPIs complejos no necesariamente representan un resultado eficaz.
- 4.** **Mostrar información de valor** para la toma de decisiones y la planificación estratégica.
- 5.** Apegarse a los **estándares de la industria**, con la finalidad de realizar una comparativa con competidores (benchmarking).

3.1 Objetivos de los KPIs

Los KPIs varían según la etapa del proceso logístico que monitorizan. No obstante, **sus objetivos siempre son los mismos:**



Impulsar la calidad del proceso logístico minimizando los errores.



Reducir los costes y optimizar los recursos.



Mejorar la productividad de los empleados.



Medición de la actividad, histórica y en tiempo real.



Tener información actualizada de todo el proceso para predecir problemas y tomar las medidas correctivas adecuadas. En ocasiones, los KPIs pueden llegar a mostrarse en el cuadro de mando a tiempo real.

3.2 KPIs habituales en logística

Deben definirse varios KPIs para cada una de las áreas de trabajo que habitualmente componen la cadena logística. No todas las empresas operan de la misma manera, así que la subdivisión por áreas o los KPIs elegidos pueden diferir. No obstante, algunos de **los KPIs más usados en logística son:**



1. KPIs de compra y aprovisionamiento

Plazo de aprovisionamiento (Lead time)	Fecha de recepción de pedido - Fecha de emisión del pedido.
Porcentaje de entregas recibidas fallidas	$\frac{\text{Pedidos del proveedor que han sido rechazados}}{\text{Total de órdenes}} \times 100$
Nivel de cumplimiento de los proveedores	$\frac{\text{Pedidos fuera de plazo}}{\text{Total de pedidos recibidos}} \times 100$
Roturas de stock según ABC	

2. KPIs de producción

Cantidad de unidades producidas en un periodo establecido (puede ser un turno u otro intervalo de tiempo)	
Tiempo promedio entre fallos de maquinaria y humanos	Tiempo pasado entre un fallo de la máquina o humanos y el siguiente. Tiempo de parada de la producción
Coste unitario de producción (costes directos e indirectos)	$\frac{\text{Coste de producción total}}{\text{Unidades totales}}$

3. KPIs de almacenamiento

Coste de almacenamiento por producto	$\frac{\text{Costes de almacenamiento (se pueden separar por ubicación: picking, altura y suelo)}}{\text{Unidades en stock (total)}}$
Duración de preparación de los pedidos	Fecha en la que el pedido pasa a distribución - Fecha de recepción del pedido (incluso en horas)
Tasa de entrega completa a tiempo	$\frac{\text{Número de pedidos completos a tiempo (pedidos ya preparados para ser recogidos)}}{\text{Número total de pedidos}} \times 100$

4. KPIs de stock

Tasa de rotación del stock	$\frac{\text{Valor de las referencias vendidas}}{\text{Valor promedio de las existencias}}$
Índice de rotura de stock	$\frac{\text{Pedidos no satisfechos}}{\text{Pedidos totales}} \times 100$
Contracción de stock	$\frac{(\text{Stock deseado} - \text{Stock real})}{\text{Stock deseado}}$
Errores de previsión de demanda	$\frac{(\text{Previsión de la demanda} - \text{Demanda real})}{\text{Demanda real}}$

5. KPIs de distribución y transporte

Coste medio de gestión de pedidos	$\frac{\text{Coste gestión de total de pedidos}}{\text{Número total de pedidos}}$
--	---

Coste unitario del transporte	$\frac{\text{Costes del transporte}}{\text{Unidades producidas}}$
Nivel de utilización de la flota	$\frac{\text{Capacidad real utilizada (en kg o m}^3\text{)}}{\text{Capacidad total}}$
Porcentaje de envíos no planificados (urgentes)	$\frac{\text{Número total de envíos urgentes}}{\text{Envíos totales}} \times 100$
Productividad en volumen movido	$\frac{\text{Total de productos distribuidos}}{\text{Total de horas empleadas (también se podrían calcular los pedidos incompletos)}}$

6. KPIs de entrega y atención al cliente

Porcentaje de entregas a tiempo	$\frac{\text{Número de entregas a tiempo}}{\text{Número total de entregas}} \times 100$
Satisfacción media del cliente	Media de las encuestas de satisfacción

4. La importancia de la trazabilidad



La trazabilidad logística es la capacidad de identificar el origen y las diferentes fases por las cuales pasa un producto a lo largo de todo el proceso productivo, hasta llegar al consumidor final.

Así, permite conocer la ubicación de un producto dentro de la cadena de suministro en cada momento y rastrear su recorrido o saber con anticipación qué camino va a seguir. La trazabilidad puede ser:

- **Trazabilidad ascendente.** Es la trazabilidad que se da hacia atrás y que permite identificar o comprobar información del proveedor relacionada con materias primas, componentes y protocolos de recepción.
- **Trazabilidad interna o de procesos.** Recopilación de información referente a los procesos que siguen los productos dentro de la propia empresa.
- **Trazabilidad descendente.** Hace referencia a la distribución del producto desde que este sale de la industria. El cliente final también puede tener acceso a esta trazabilidad mediante sistemas track and trace que muestran los distintos puntos por los que pasa: Preparación del pedido - En tránsito - Centro de reparto - En reparto - Entregado.





4.1 Ventajas de la trazabilidad

1. A las empresas

Permite identificar aquellas áreas que se necesita **mejorar en la cadena de suministro** y así aumentar la productividad. También permite medir parámetros externos como la humedad, la temperatura o los manipulados que ha sufrido la mercancía y hacer seguimiento de lotes, flotas, pedidos y referencias. Todo esto ayuda a perfeccionar el control interno y, con ello, la **automatización de procesos** (por ejemplo, la devolución de un lote que ha resultado ser defectuoso).

2. A los consumidores

Mejora la confianza y minimiza la “incertidumbre de tránsito” que sufren muchos de los clientes que realizan sus compras online.

3. A las autoridades

En la industria alimentaria y farmacéutica representa un factor clave para la obtención de productos seguros y de calidad, aparte de ser una gestión de obligado cumplimiento legal.

4.2 Integrabilidad de sistema

Un sistema de trazabilidad permite establecer una unión entre el flujo de la información y los movimientos físicos de los productos. Gracias a un software informático, podrás **reunir, procesar y compartir datos entre todos los actores implicados**. Algunos de los principales tipos de software usados son:

1. SGA

Se trata de un potente software que tiene como función **optimizar todos los flujos de materiales producidos en el almacén**. Un SGA debe distinguir los diferentes tipos de almacén, de unidades de carga y de pedido, así como intercambiar información con otros sistemas de la empresa o con otras empresas. Puede integrarse con:

- **ERP** (sistema de planificación de recursos empresariales).
- **Hardware:** transelevadores, transportadores, silos, sorters...
- **Gestión de ubicaciones de mercancía.**
- **Gestión de técnicas logísticas:** cross-docking, diferentes tipos de picking.
- **Códigos de barras.**
- **Codificación RFID** (por radiofrecuencia).



2. TMS (Transport Management System)

Es el software utilizado para **notificar el seguimiento del producto** al cliente (distribución) y puede integrarse con el SGA para agilizar los procesos, unificar el etiquetado y el intercambio de información entre sistemas.

3. SCEM (Supply Chain Event Management System)

Asegura que **cada actor del proceso cumpla su función** para evitar que la cadena de información que alimenta al sistema de trazabilidad se rompa y se pierda el rastro. También notifica sobre posibles incidencias.



5. Las soluciones logísticas de **FUNDACIÓN JUAN XXIII**



Queda claro que, para que un proceso logístico se lleve a cabo con éxito, resulta fundamental contar con un sistema adecuado de indicadores que permitan monitorizar las diferentes etapas que lo componen. En **FUNDACIÓN JUAN XXIII** podemos implementar esta y otras soluciones para que tu empresa dé un paso adelante en eficiencia:

Sistema de Gestión de Almacén (SGA)

Cuadro de mando personalizado

con los KPIs que necesite la empresa

Website GTS

para la trazabilidad online

Aprovisionamiento

central de compras

Almacenaje

según los criterios marcados por el cliente

Preparación de pedidos

grabación de pedidos, picking, empaquetado, carga...

Logística inversa

gestión de las devoluciones

Elaboración de diversos tipos de manipulados industriales

Asesoramiento y consultoría

Gestión de última de milla sostenible e inclusiva

Distribución

entregas al día siguiente*

*10 horas, 14 horas, 19 horas, horario concertado; servicios de valija y distribución 48 y 72 horas; nacional e internacional.

Contando con el servicio de logística de la Fundación, tu empresa podrá:



Disfrutar de un **servicio personalizado y profesional**, con más de 25 años de experiencia en logística.



Conseguir que los **envíos lleguen a tiempo y a salvo**



Cumplir con las políticas de **Responsabilidad Corporativa de la Empresa**.



Contribuir a crear puestos de trabajo estables para **personas con discapacidad**



Cumplir con la **Ley General de Discapacidad**.

Nosotros nos encargamos

CONTÁCTANOS





Sede central

Avenida Gran Vía del Este, 1
28032, Vicálvaro, Madrid.

Email

comunicacion@fundacionjuan23roncalli.org

[IR A LA WEB](#)