

EJEMPLO APLICADO

Una empresa de electrónicos que vende a través de tiendas físicas, comercio electrónico y marketplaces decide fortalecer su sistema de medición logística porque nota inconsistencias en la disponibilidad de productos y variaciones importantes en los tiempos de entrega. El primer paso es evaluar el **nivel de servicio**, donde descubre que solo el 84% de los pedidos se entregan conforme a la promesa establecida. Rushton et al. (2017) señalan que este indicador refleja la percepción del cliente sobre la confiabilidad del proceso, por lo que resulta indispensable identificar los puntos críticos que generan retrasos.

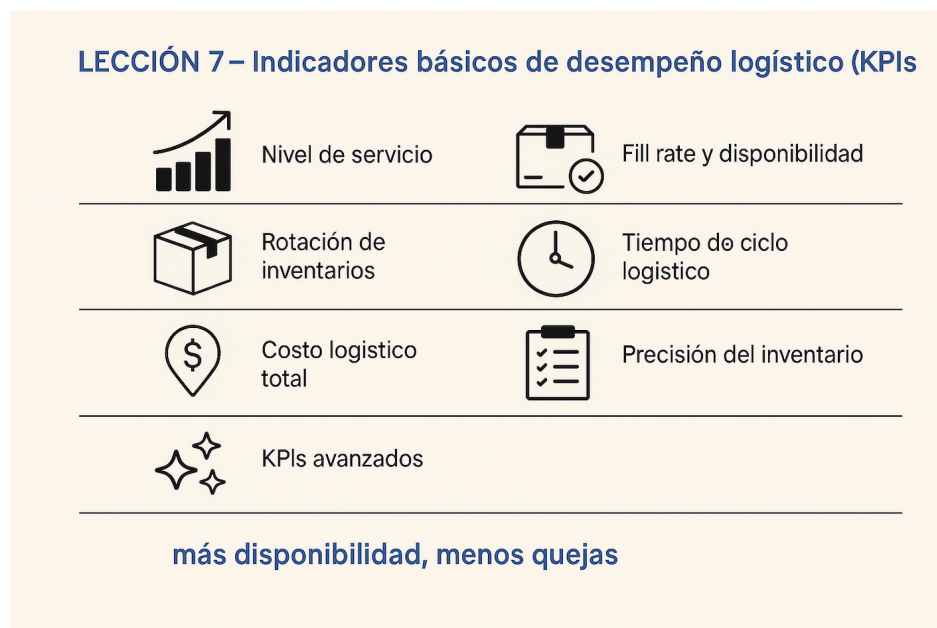
Al revisar el **fill rate**, la empresa detecta que muchos pedidos no se surten completos debido a diferencias entre el inventario registrado y el inventario real. Chopra y Meindl (2021) explican que este indicador está estrechamente relacionado con la disponibilidad física del producto. Para mejorar, la empresa implementa conteos cíclicos y revisiones en procesos de registro, lo que permite reducir faltantes y disminuir las ventas perdidas. Paralelamente, se revisa la precisión del inventario para asegurar que los datos sean consistentes.

El análisis continúa con la **rotación de inventarios**, donde la empresa identifica productos con rotaciones muy bajas pese a tener alta demanda potencial. Slack y Brandon-Jones (2022) explican que una rotación adecuada mejora el flujo de efectivo y reduce costos de almacenamiento. La empresa decide ajustar sus modelos de pronóstico y adopta herramientas analíticas que permiten alinear mejor sus compras con el comportamiento real del cliente, evitando tanto el exceso como la escasez de inventario.

Posteriormente, la empresa evalúa su tiempo de **ciclo logístico** y descubre que la mayor parte del retraso ocurre durante la preparación de pedidos. Hübner, Wollenburg y Holzapfel (2016) mencionan que dividir el ciclo en fases permite identificar los puntos específicos de lentitud.

Tras reorganizar el almacén, mejorar el acomodo de productos y capacitar al personal, el tiempo de preparación disminuye de manera significativa, elevando también el nivel de servicio.

Finalmente, la empresa incorpora KPIs avanzados como **forecast accuracy** y **perfect order rate**. Xu y Jackson (2019) destacan que estos indicadores ofrecen una visión estratégica del desempeño. La empresa observa que la precisión del pronóstico no supera el 70%, lo que afecta la operación completa. Con la integración de modelos predictivos más robustos, mejora este porcentaje y, como resultado, aumentan la disponibilidad, la satisfacción del cliente y la eficiencia general de la cadena de suministro.



Referencia:

Chopra, S., & Meindl, P. (2021). Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation (8.ª ed.). Estados Unidos. Pearson.

Hübner, A., Wollenburg, J., & Holzapfel, A. (2016). Retail logistics in the transition from multi-channel to omni-channel. International Journal of Physical Distribution & Logistics Management, 46(6/7), 562-583.

Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2017). The Handbook of Logistics and Distribution Management (6.ª ed.). Estados Unidos. Kogan Page.

Slack, N., & Brandon-Jones, A. (2022). Operations Management (10.ª ed.). Pearson.

Xu, X., & Jackson, P. (2019). The impact of digital technologies on supply chain performance. International Journal of Operations & Production Management, 39(12), 212-236.