

FILL RATE Y DISPONIBILIDAD

El fill rate es uno de los indicadores más utilizados para evaluar la eficiencia del surtido de pedidos y la capacidad de una empresa para satisfacer la demanda desde su inventario disponible. Este KPI mide el porcentaje de unidades, líneas o pedidos que pueden surtirse inmediatamente sin generar faltantes. Según Rushton et al. (2017), un fill rate alto indica un inventario suficiente y bien distribuido, mientras que un valor bajo refleja problemas en el pronóstico de la demanda o en la reposición.

La disponibilidad del inventario está estrechamente relacionada con el fill rate, pues determina si los productos solicitados están presentes en el lugar y momento adecuados. Chopra y Meindl (2021) señalan que la falta de disponibilidad deteriora la percepción de servicio y puede llevar al cliente a buscar alternativas de inmediato. En entornos omnicanal, esta disponibilidad resulta aún más crítica porque los clientes comparan existencias en tiempo real entre diferentes canales.

Un aspecto relevante es que el fill rate puede calcularse de distintas maneras según el nivel de análisis requerido. Puede medirse como porcentaje de líneas surtidas, porcentaje de unidades completas o porcentaje de pedidos llenados sin faltantes. Cada modalidad aporta información específica: el fill rate por unidad revela problemas en artículos de alta rotación, mientras que el fill rate por pedido ofrece una visión más completa del desempeño.

La mejora del fill rate exige una gestión precisa del inventario, apoyada por herramientas tecnológicas que permitan prever la demanda y mantener visibilidad de existencias en tiempo real. La integración entre sistemas como ERP, WMS y plataformas digitales facilita reposiciones oportunas y reduce el margen de error. Cuando la información fluye adecuadamente, las empresas pueden anticiparse a quiebres de stock y redistribuir inventarios de manera más eficiente.

El fill rate y la disponibilidad operan como indicadores estratégicos que influyen directamente en las ventas y en la satisfacción del cliente. Estos KPIs deben monitorearse de forma continua y compararse con objetivos internos o parámetros del sector. Una disminución sostenida puede señalar fallas estructurales como tiempos de reabastecimiento elevados o problemas de almacenamiento, lo que exige acciones correctivas para mantener la competitividad.

Referencia:

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

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