

INTRODUCCIÓN

La **medición del desempeño logístico** se ha vuelto esencial para las organizaciones que buscan mejorar su eficiencia operativa y ofrecer un servicio confiable al cliente. En un entorno caracterizado por altos niveles de competencia y cadenas de suministro cada vez más complejas, los indicadores clave de desempeño (KPIs) permiten evaluar de manera objetiva qué tan bien funcionan los procesos logísticos. Según Rushton et al. (2017), los KPIs proporcionan información medible que facilita la toma de decisiones, la identificación de áreas críticas y la planificación de mejoras continuas.

Los KPIs logísticos abarcan aspectos fundamentales como disponibilidad, inventarios, costos, tiempos y niveles de servicio, elementos que determinan la capacidad de una empresa para cumplir sus promesas al cliente. Chopra y Meindl (2021) mencionan que un buen sistema de medición debe incluir indicadores que reflejen tanto la eficiencia interna como la satisfacción del cliente final. Esto es especialmente importante en modelos omnicanal, donde la consistencia del servicio y la coordinación entre áreas se vuelven factores clave.

Además, los indicadores logísticos sirven como punto de referencia para comparar el desempeño actual con objetivos, pronósticos o estándares del sector. La medición permite establecer metas realistas y monitorear el progreso de manera continua. Esto no solo ayuda a detectar desviaciones operativas, sino que también permite justificar inversiones en tecnología, infraestructura o capacitación.

En la práctica, los KPIs funcionan como un lenguaje común entre las distintas áreas de la empresa. Los equipos de compras, almacén, transporte, ventas y servicio al cliente pueden coordinarse mejor cuando comparten métricas claras y comparables. Esta alineación incrementa la eficiencia, ya que todos comprenden sus responsabilidades y el impacto que tienen sobre el desempeño global.

Finalmente, los indicadores permiten desarrollar una **cultura de mejora continua y transparencia**. Las empresas que monitorean de manera consistente sus KPIs logísticos son más capaces de anticipar problemas, responder a fluctuaciones en la demanda y adaptarse a cambios en el entorno. De acuerdo con Slack y Brandon-Jones (2022), esta cultura convierte a la logística en un motor de competitividad sostenible.

Referencia:

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

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