

KPIS DE DISTRIBUCIÓN

Los **indicadores clave de desempeño** (KPIs) en distribución permiten evaluar la eficiencia y efectividad de las actividades logísticas asociadas al movimiento de productos hacia el cliente final. Entre los KPIs más utilizados se encuentran el nivel de servicio, la precisión en la entrega, los tiempos de ciclo y el costo por pedido (Chopra & Meindl, 2019). Estos indicadores aportan información crítica para la toma de decisiones estratégicas y operativas, ayudando a identificar desviaciones, oportunidades de mejora y áreas que requieren inversión o rediseño (Christopher, 2016).

Uno de los KPIs más relevantes es la **exactitud en la entrega**, que mide el porcentaje de pedidos entregados correctamente en cuanto a cantidad, tiempo, dirección y condiciones físicas (Rushton et al., 2021). Un bajo nivel de exactitud afecta la satisfacción del cliente y genera costos adicionales asociados a devoluciones, reenvíos o ajustes operativos. Las empresas que monitorean este KPI pueden corregir fallas sistémicas relacionadas con procesos de picking, embalaje o transporte.

El **tiempo de ciclo del pedido** es otro KPI esencial, ya que mide la duración total desde que el cliente realiza el pedido hasta que lo recibe (Simchi-Levi et al., 2021). Este indicador ayuda a evaluar la agilidad de la cadena de suministro y la capacidad de respuesta ante fluctuaciones en la demanda. Reducciones en este tiempo generalmente se asocian con optimizaciones en procesos de almacenamiento, preparación y transporte (Lambert et al., 2018). Una mejora constante en este KPI se traduce en mayor competitividad.

El **costo por pedido** refleja el gasto total asociado a procesar y entregar una orden, incluyendo transporte, almacenamiento, mano de obra y empaques (UNCTAD, 2023). Este KPI es crucial para empresas que manejan grandes volúmenes, ya que permite evaluar la rentabilidad y eficiencia de las operaciones. Al identificar los componentes más costosos, las organizaciones pueden aplicar estrategias como consolidación de carga, automatización o rediseño de rutas para reducir gastos operativos (Waters, 2019).

El nivel de servicio al cliente integra varios KPIs y evalúa la capacidad de la red de distribución para cumplir con las expectativas establecidas (Rodríguez, 2020). Incluye factores como disponibilidad del producto, puntualidad, estado de la mercancía y calidad de la comunicación. Este indicador es clave para mantener la fidelidad del cliente y apoyar el posicionamiento competitivo de la empresa. La medición continua de estos KPIs permite tomar decisiones basadas en datos y sostener una operación logística eficiente y orientada al cliente (Christopher, 2016).

Referencias:

- Chopra, S., & Meindl, P. (2019). Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation (7th ed.). Estados Unidos. Pearson.*
- Christopher, M. (2016). Logistics & Supply Chain Management. (5th ed.). Estados Unidos. Pearson.*
- Lambert, D. M., García-Dastugue, S., & Croxton, K. (2018). Fundamentals of Logistics Management. Estados Unidos. McGraw-Hill.*
- Rodríguez, J. P. (2020). The Geography of Transport Systems (5th ed.). Estados Unidos. Routledge.*
- Rushton, A., Croucher, P., & Baker, P. (2021). The Handbook of Logistics and Distribution Management. (7th ed.). Estados Unidos. Kogan Page.*
- Simchi-Levi, D., Kaminsky, P., & Simchi-Levi, E. (2021). Designing and Managing the Supply Chain (4th ed.). Estados Unidos. McGraw-Hill.*
- UNCTAD - United Nations Conference on Trade and Development. (2023). Review of Maritime Transport 2023. Estados Unidos. United Nations Publications.*
- Waters, D. (2019). Logistics: An Introduction to Supply Chain Management. (3rd ed.). Estados Unidos. Palgrave Macmillan.*