

IMPORTANCIA DE LOS KPI DE LOGÍSTICA EN LAS PYMES

IMPORTANCE OF LOGISTICS KPI IN SMES

¹Darío Alexander Custodio Badillo, ²Germán Martínez Prats
³Candelaria Guzmán Fernández, ⁴Tomás Francisco Morales Cárdenas

^{1,2,3,4}Universidad Juárez Autónoma de Tabasco (México)

Recibido: 14/11/ 2021 Aprobado 01/12/2021

RESUMEN

La distribución es fundamental para el funcionamiento de una empresa, puesto que ésta impacta directamente los suministros entre las pymes y el consumidor, situándose en un punto de evaluación respecto a los objetivos planteados y alcanzados, especialmente en la logística. Esta investigación fue realizada con el objetivo de describir la importancia y el impacto que tienen los KPI de logística en las de las pymes, dándonos claridad de una manera general sobre lo importante que es el tema de logística por medio de los KPI para las pymes; se busca hacer énfasis en mostrar el impacto que tiene la implementación de estos KPI para tener un mejor funcionamiento de la empresa, pero sobre todo para ofrecer un mejor servicio al consumidor.

Palabras clave: empresas, KPI, logística, pymes.

ABSTRACT:

Distribution is essential for the operation of a company, since it directly impacts supplies between SMEs and the consumer, placing itself at a point of evaluation with respect to the objectives set and achieved, especially in logistics. This research was carried out with the aim of deciphering the importance and impact that logistics KPI have on those of SMEs giving us in a general way how important the issue of logistics is through KPI for SMEs, it seeks to emphasize the impact of the implementation of these KPI to have a better functioning of the company but above all to offer a better customer service.

Keywords: companies, KPI, logistics, SMEs.

Citación: Custodio Badillo, D. A. , Martínez Prats, G. , Guzmán Fernández, C. , & Morales Cárdenas, T. F. . Importancia De Los KPI De Logística En Las PYMES. Publicaciones E Investigación. <https://doi.org/10.22490/25394088.5548>

¹darioalexandercustodiobadillo@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-1034-3686>

²germnmtzprats@hotmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-6371-448X>

³candyguzmanfd@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-6144-7397>

⁴tomcard@hotmail.com, <http://orcid.org/0000-0002-5934-2748>

<https://doi.org/10.22490/25394088.5548>

1. INTRODUCCIÓN

La logística representa una parte importante en la fabricación, comercialización o distribución de cada producto. De ahí que las empresas promuevan el análisis de los procesos relacionados con el aprovisionamiento, el almacenaje y el transporte o distribución de mercancías (Romero, 2019).

Los indicadores o KPI logísticos (Key Performance Indicators) (indicadores clave de rendimiento o indicadores de desempeño), son relaciones de datos numéricos que muestran el rendimiento de un proceso al compararlo con un punto determinado en el histórico de la empresa u otra métrica de referencia (por ejemplo, cuando se hace benchmarking logístico). De esta forma, es posible identificar evoluciones positivas o negativas y actuar en consecuencia (Mecalux, 2020).

Los KPI permiten obtener datos cualitativos y cuantitativos, y por tanto potencializar las habilidades y competencias tales como la mejora continua, innovación y desarrollo.

Desde la perspectiva de los indicadores de desempeño el objetivo final es la ejecución de todas las actividades logísticas, dicho objetivo se logra a partir del funcionamiento óptimo de cada uno de los actores de la cadena de suministros. Con la elaboración de este protocolo se pretende identificar la viabilidad del uso de los KPI en las pymes.

Se debe enfatizar la importancia de estos datos y métricas para nuestra logística, pero es aún más importante comprender los beneficios de trabajar juntos en todos los sectores para analizar y actuar sobre la información obtenida. Esto está destinado a resolver problemas logísticos de manera eficiente y económica.

La visibilidad y evaluación de la cadena de suministro y sobre todo de la logística de distribución, es una de las ventajas competitivas más poderosas que puede obtener una empresa en el tema de logística, al mejorar los procesos y reducir los problemas logísticos que acechan en el proceso de distribución.

2. MÉTODO

El enfoque propuesto en este trabajo es cualitativo, busca conocer y dar a conocer las estrategias para el uso de las KPI de logística en las pymes para generar una distribución exitosa; una investigación cualitativa según Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio (2018), se enfoca en comprender los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto. la información que se presenta en este artículo ha sido recabada de diversas fuentes, aplicando los diferentes métodos para la investigación. Esta se ha realizado a partir de un diseño descriptivo, en el cual, señala Abreu (2014), se busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce a partir de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores.

3. KPI DE LOGÍSTICA

Los KPI son indicadores claves de rendimiento, los cuales ayudan a conocer el desempeño de un proceso, o persona, dentro de las empresas, estos indicadores son aplicados para conocer si sus procesos son adecuados, al igual que eficientes, para poder cumplir su objetivo. La diversificación de los KPI ha conllevado a que las empresas se desarrollen de una manera más eficaz, un pequeño ejemplo fue en el tema ambiental el cual busca reducir el impacto ambiental que tienen las empresas. Como menciona Silva Hernández (2019), el binomio de la relación ser humano-medio ambiente, establece elementos de forma gradual y sustantiva de la interpretación y alcance de lo que se constituye como medio ambiente; el cada vez más complejo panorama global de la repercusión del conflicto ambiental en el quehacer físico-biótico, repercute en la integración de una cultura sustentable, y por lo tanto, en el abordaje y tratamiento de los conflictos de carácter medio ambiental. Los KPI forman parte importante para el desarrollo y crecimiento de la empresa, para que esta pueda cumplir con sus objetivos y brindar un mejor servicio o producto al consumidor.

Mientras que la logística, como expresa Carro & González Gómez (2013), es planificar, operar, monitorear y detectar oportunidades, para mejorar el flujo de materiales (insumos, productos), servicios, información y dinero. Esta es la función que suele actuar como enlace entre la fuente de suministro y adquisición y el cliente final o distribuidor. El objetivo de la empresa es satisfacer continuamente la demanda de cantidad, oportunidad y calidad al menor costo posible para la empresa.

Como nos lo indican García Mantilla & Parra Rincón (2016), son usados para medir el desempeño, disponibilidad, rendimiento y calidad del proceso productivo de las empresas, de los equipos usados en la producción, del recurso empleado, con el objetivo de determinar la eficiencia de la empresa en la consecución de objetivos y la utilización de los recursos.

En las microempresas, los directivos o propietarios desconocen los beneficios de los KPI de logística.

De acuerdo con Mora García (2007), los KPI de logística son relaciones de datos numéricos y cuantitativos aplicados a la gestión logística, lo que permite evaluar el desempeño y el resultado en cada proceso. Incluyen los procesos de recepción, almacenamiento, inventarios, despachos, distribución, entregas, facturación y los flujos de información entre los socios de negocios. Es indispensable que toda empresa desarrolle habilidades alrededor del manejo de los indicadores de gestión logística, con el fin de poder utilizar la información resultante de manera oportuna

Hoy en día, es relevante para las pymes tener datos en tiempo real sobre la actividad y el rendimiento de los procesos de entrega. Los indicadores de rendimiento o KPI de logística cumplen esta función, proporcionando información vital para la toma de decisiones.

Estos KPI se pueden aplicar sobre cualquier proceso logístico, siendo especialmente útiles para medir el rendimiento de las entregas y los despachos. Sin embargo, actualmente, el 30% de las empresas logísticas no implementa KPI ni evalúa el desempeño de los

conductores. (EGADE, 2018). Esta falta de monitorización aumenta los problemas de logística y reduce la capacidad de solucionarlos.

Objetivos

Para que estos indicadores funcionen es necesario tener claro los objetivos de los KPI, clave del desempeño logístico los cuales son:

- Aumentar la competitividad de la empresa.
- Minimizar errores.
- Aumentar los niveles de calidad.
- Disminuir el gasto.
- Incrementar la productividad.
- Mejorar el rendimiento.

Para lograr cumplir con los objetivos antes mencionados hay que procurar que la medición de estos KPI sea relevante para que aporten datos significativos, útiles y clarificadores, así como realistas para que sea posible efectuar las mediciones en condiciones de coherencia de tiempo, recursos y presupuesto. Cada KPI debe tener uno o varios responsables de las mediciones, los cuales deberán reportar a una o varias personas al cargo de registrar y analizar cada uno de los objetivos.

4. IMPORTANCIA DE LOS KPI LOGÍSTICOS EN LAS PYMES

Las pymes son una parte muy importante de la economía, debido al gran impacto que tienen, ya que al pasar los años han ido creciendo, y evolucionando en diferentes actividades económicas. Sin embargo, para poder asentar de una manera sólida una pyme, se deben implementar diferentes herramientas para ayudar a cumplir con los objetivos de la empresa, una de estas herramientas son los KPI, debido a que estos tienen un gran impacto en los procesos de la empresa, porque se mide el desempeño y rendimiento que estos tienen para que la empresa tenga la capacidad de ofrecer un mejor servicio o producto, ayudando a consolidarla y a que sus finanzas sean estables.

La importancia de contar con KPI, para la medición de los procesos en la logística de distribución, va

más allá de tener claridad de cómo están funcionando las actividades de cada empresa, ya que trabajando con estos indicadores logísticos se pueden reducir también los temibles gastos que, en la mayoría de los casos, pueden alcanzar hasta el 25% de los costos totales de transporte (Gleave, 2011).

La logística es una parte muy importante de las empresas, en este caso, aunque algunas de las pymes no sean tan grandes, deben tener una buena logística, debido a que esta implica diferentes procesos como lo es el transporte de los bienes comerciales hasta el consumidor final, así como el recibimiento de estos mismos.

Uno de los errores en las pymes es la falta de planeación, debido que le dan más importancia a sus productos o servicios y no plantean un plan para hacer que sus productos y servicios tengan un impacto para así atraer a sus consumidores, la logística es una parte fundamental para que las pymes puedan crecer y desarrollarse frente a su competencia. Tener una buena logística implica el poder hacer frente ante la competencia, sobre todo a las empresas que ya están mejor establecidas, por lo que la logística nos brinda diferentes herramientas para que nuestro negocio crezca y ayude a satisfacer la demanda que se tiene hacia el consumidor.

Los KPI de logística son esenciales para la medición del desempeño y la optimización de los procesos comerciales, ya que ayudan a reducir errores, aumentar la productividad, mejorar la calidad o el flujo de información interna, etc. Existen muchos tipos de medidas logísticas y siempre están orientadas a los objetivos de la empresa. Son la base para la mejora continua de las empresas.

Como nos menciona Ramos (2020). Hoy en día, los KPI, se utilizan extensamente en todas las empresas y han evolucionado mucho más allá de las mediciones simples que solían ser. Se cuenta con aplicaciones y tecnología para facilitar la toma de decisiones, representando una evolución constante. En un entorno tan dinámico y competitivo como el actual se hace necesario la mejor calidad de los datos y su interrelación para la toma de decisiones acertadas con el mínimo de incertidumbre.

5. CONCLUSIÓN

La logística es uno de los procesos más importantes en las empresas, debido al gran impacto que esta tiene sobre nuestros productos, ya que se encarga de todo el procedimiento de distribución y almacenamiento hasta que este llegue al consumidor final.

Uno de los problemas de las pymes es que no le dan la importancia que esta merece, porque se enfocan más en sus productos o servicios, cuando en realidad todo empieza desde la logística: tener un buen almacenamiento hasta tener una distribución eficaz y segura.

Las pymes deben implementar un buen sistema de logística, ya que esta les brindará diversos beneficios, sobre todo para sus consumidores; como se pudo ver en la investigación, un sistema logístico establecido de manera correcta nos ayuda a poder tener un mejor desempeño, pero sobre todo conocer si se pueden llegar a cumplir los objetivos establecidos por la empresa para poder ser rentable y así ofrecerles a los consumidores un mejor servicio de una manera eficaz, pero sobre todo segura.

Cada KPI logístico debe cumplir un objetivo común basado en la estrategia comercial, los objetivos comerciales o cualquier otro factor estratégico. Como se mencionó en la investigación, un KPI es una herramienta para obtener un resultado general estimado previamente, no uno excelente.

REFERENCIAS

- Abreu, J. L. (2014). El método de la investigación. Daena: International Journal of Good Conscience, 9(3), 195-204. [http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9\(3\)195-204.pdf](http://www.spentamexico.org/v9-n3/A17.9(3)195-204.pdf)
- Carro, R., & González Gómez, D. A. (2013). Logística empresarial. [Recurso de aprendizaje]. Universidad Nacional de Mar del Plata. <http://nulan.mdp.edu.ar/1831/>
- EGADE, B. S. (2018). La cadena de suministro como motor de la competitividad. Tecnológico de Monterrey. https://www.youtube.com/watch?v=sFeY8qy9J48&ab_channel=LDMEmpoweryourSupplyChain

- García Mantilla, A. M., & Parra Rincón, D. A. (2016), D. A. Validación de un modelo de co-creación para mipymes del sector lácteo en la ciudad de Bogotá. (Tesis de grado). Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Bogotá. <https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/3815>
- Gleave, S. D. (2011). Análisis de costos y competitividad. Santiago de Chile: Steer Davies Gleave.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2018). Metodología de la investigación (Vol. 4). México, D. F: McGraw-Hill Interamericana.
- Mecalux. (11 de noviembre 2020). KPI en logística: así se mide el éxito en la 'supply chain'. Mecalux. <https://www.mecalux.com.mx/blog/kpi-logistica>
- Mora García, L. A. (2007). Indicadores de la gestión logística KPI. "Los indicadores claves del desempeño logístico". https://www.fesc.edu.co/portal/archivos/e_libros/logistica/ind_logistica.pdf
- Román, E. (18 de diciembre de 2020). Historia de los Key Performance Indicators (KPIs) y Cuadro de Mandos Integrales o Equilibrados (CMI) o Balanced Scorecard (BSC). ER Gestión de Procesos. <http://er-gestion.com.ar/mejora-continua/historia-de-los-key-performance-indicators-kpis-y-cuadro-de-mandos-integrales-o-equilibrados-cmi-o-balanced-scorecard-bsc/#:-:text=Se%20cree%20que%20la%20principal,los%20consultores%20en%20comportamiento%20organiza>
- Romero, M. C. (2019). Importancia de los KPI en la Logística y su impacto en el servicio al cliente. Santiago de Cali: Universidad Santiago de Cali.
- Silva Hernández, F. (2019). Medio ambiente sano y justicia ambiental. Perfiles de las Ciencias Sociales, 5(9). <https://revistas.ujat.mx/index.php/perfiles/article/view/3135>