



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
ESCUELA SUPERIOR DE CIUDAD SAHAGÚN

Medición del servicio al cliente

Área Académica: Ingeniería Industrial
Asignatura: Logística y Cadena de Suministro

Profesor: Dr. Rafael Granillo Macías

Periodo: Enero - Junio 2022

Medición del servicio al cliente

Resumen

Los indicadores de rendimiento son utilizados con el propósito de evaluar el desempeño total de la cadena de suministro. Estos indicadores son de uso generalizados en las empresas y frecuentemente se miden en función del nivel de servicio que se otorga al cliente final. Como resultado de esta evaluación, mediante la medición del desempeño, es posible mejorar la toma de decisiones en la cadena de suministro para las funciones de abastecimiento, producción y distribución de productos y servicios.

Palabras clave: métricas, cumplimiento de las ordenes, precisión de la entrega, entrega a tiempo

Customer Service Measurement

Abstract

Performance indicators are used to evaluate the overall performance of the supply chain. These indicators are widely used in companies and are frequently measured based on the level of service provided to the end customer. As a result of this evaluation, by measuring performance, it is possible to improve decision-making in the supply chain for the functions of supply, production, and distribution of products and services.

Keywords: metrics, order full rate, delivery accuracy, on-time delivery



Introducción

Los Indicadores de Desempeño Clave (KPI's) tiene como propósito evaluar la cadena de suministro desde los proveedores hasta el cliente final. Un KPI se define como una herramienta de gestión que permite la evaluación y medición de procesos y que además es utilizada para la mejora en la toma de decisiones estratégicas para la organización.



Medición del servicio al cliente

La medición del servicio al cliente es una actividad integral que incluye la evaluación del desempeño de procesos mediante el análisis realizado en las diferentes etapas que ocurren a lo largo de la cadena de suministro. La evaluación de servicio se integran mediante indicadores que buscan medir el nivel del servicio que la empresa ofrece a sus clientes internos y externos.



Medición del servicio al cliente

Los indicadores para medición del servicio al cliente incluyen:

En Ingles

1	Cumplimiento de las ordenes del cliente	Order Fill Rate
2	Precisión de la entrega al cliente	Delivery Accuracy
3	Entregas a tiempo	On Time Delivery



Medición del servicio al cliente

Métrica de la Cadena de Suministro

Medición del servicio al cliente



Cumplimiento de las ordenes del cliente

(Order Fill Rate)



Precisión de la entrega al cliente

(Delivery Accuracy)



Entregas a tiempo

(On Time Delivery)





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
ESCUELA SUPERIOR DE CIUDAD SAHAGÚN

Cumplimiento de las ordenes del cliente

Este indicador mide la cantidad de pedidos o proporción en la que se cumple el volumen de los productos en las ordenes de compra de los clientes, las cuales debe ser abastecidas dentro de un periodo de tiempo comprometido



Formula

En términos económicos (\$)

**Cumplimiento
de las ordenes
del cliente (%)** =

Valor del producto
ordenado (\$) - Valor del producto
no enviado(\$) - Valor del producto
enviado en exceso(\$)

Valor del producto ordenado (\$)

X 100

Cumplimiento de las ordenes del cliente

Ejemplo

Skill es una compañía del sector metalmecánico dedicada a la fabricación de ensambles, los cuales comercializa a un costo unitario de \$300. El mes pasado Skill recibió una orden de compra de un cliente por un monto total de \$255,000.

Al llegar la fecha de entrega pactada para este pedido, la empresa entregó un total de 800 ensambles al cliente. Con base en este escenario, ¿Cuál fue el nivel de cumplimiento de las ordenes del cliente?



Solución

Valor del producto ordenado (\$)

\$ 255,000 (*850 ensambles x \$300*)

Valor del producto no enviado(\$)

\$ 15,000 (*50 ensambles x \$300*)

Valor del producto enviado en exceso(\$)

\$ 0

**Cumplimiento de las
ordenes del cliente (%)**

$$= \frac{\$255,000 - \$15,000}{\$255,000} \times 100 = \mathbf{94.11\%}$$





UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
ESCUELA SUPERIOR DE CIUDAD SAHAGÚN

Precisión de la entrega al cliente

Este indicador mide la proporción en la que el cliente recibe producto sin defectos que le fue enviado por el proveedor o fabricante.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
ESCUELA SUPERIOR DE CIUDAD SAHAGÚN

Formula

En términos económicos (\$)

Precisión de entrega (%)

=

Valor del producto que el cliente recibió bien (\$)

—————

X 100

Valor del producto que se envió al cliente (\$)



Precisión de entrega

Ejemplo

La empresa Del Valle reporto a sus accionistas que al cierre del mes de junio se despacharon un total de 50 pedidos por un monto de \$80,000 cada uno, de los cuales cinco pedidos fueron erróneos por diversas situaciones relacionadas con la calidad y los procesos de fabricación utilizados.

Con base en este escenario, ¿Cuál fue la tasa de precisión de entrega para Del Valle en junio?



Solución

Valor del producto que el cliente recibió bien **\$ 3,600,000** (*45 pedidos x \$80,000*)

Valor del producto que se envió al cliente **\$ 4,000,000** (*50 pedidos x \$80,000*)



Precisión de entrega (%) = $\frac{\$ 3,600,000}{\$ 4,000,000} \times 100 = 90\%$



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
ESCUELA SUPERIOR DE CIUDAD SAHAGÚN

Entregas a tiempo

Este indicador mide la proporción de producto que el cliente recibió a tiempo con respecto a todo el producto que le fue enviado por el proveedor o fabricante



Formula

En términos económicos (\$)

$$\text{Entregas a tiempo (\%)} = \frac{\text{Valor del producto que el cliente recibió a tiempo (\$)}}{\text{Valor del producto que el cliente recibió bien (\$)}} \times 100$$



Entregas a tiempo

Ejemplo

La compañía proveedora de materiales sanitarios MAGIS S.A recibió durante el periodo de enero a diciembre del 2021 un total de 150 ordenes de compra de su cliente TECH S.A con un costo unitario de \$8,000 cada orden. Durante este periodo de 2021, TECH S.A presento reclamaciones en calidad a MAGIS S.A por 10 de los 150 pedidos surtidos.

Considerando que el total de pedidos que llegaron a las instalaciones de TECH S.A en el periodo acordado y en las fechas establecidas fueron de 135 pedidos. ¿Cuál fue la proporción de entrega a tiempo entre MAGIS y TECH?



Solución

Valor del producto que el cliente recibió a tiempo **\$ 1,080,000** (*135 pedidos x \$8,000*)

Valor del producto que el cliente recibió bien **\$ 1,120,000** (*140 pedidos x \$8,000*)



Entregas a tiempo(%) = $\frac{\$ 1,080,000}{\$ 1,120,000} \times 100 = 96.42\%$

Conclusión

Los indicadores de desempeño en la cadena de suministro permiten la toma de decisiones estratégicas en las organizaciones con el propósito de medir y mejorar los procesos empresariales desde el proveedor hasta el cliente final.

Indicadores de servicio al cliente como Tiempo de Entrega, Precisión de Entrega y Cumplimiento de las Ordenes del Cliente permiten conocer el desempeño de los procesos relacionados son útiles para comprender lo que está sucediendo en la organización.



Referencia

Flores, F.J (2004). Medición de la efectividad de la cadena de suministro.
Panorama Editorial

Bowersox, D. J., Closs, D. J. & Bixby Cooper, M. (2006). Supply Chain Logistics
Management. New York: McGraw-Hill/Irwin

