

Aumente los indicadores de rentabilidad y servicio al cliente de su compañía maximizando el tiempo de sus trabajadores

La mano de obra normalmente representa entre el 50% y el 75% de los costos totales en un Centro de Distribución

Artículo escrito por: Jorge Alzate
Consultor Senior de Soluciones de Cerca Technology

Los departamentos encargados de la logística velan, entre otros indicadores, por mejorar la satisfacción y lealtad de sus clientes. Esto es posible si el equipo de operaciones logísticas logra consolidar procesos que generen “órdenes perfectas”, es decir que los productos pedidos por el cliente sean entregados en el menor tiempo posible y con la mejor calidad.

Generar la orden perfecta involucra disponibilidad de inventarios, correcta y rápida ubicación dentro de las estanterías, transporte dentro y fuera del almacén, productividad de los operarios, entre otros requerimientos que se encuentran reunidos en los centros de distribución, cerebros de las cadenas de abastecimiento.

Mejorar la calidad del servicio al cliente y además aumentar la rentabilidad del negocio – otro de los indicadores más críticos para el área de la logística – no es tarea fácil. Desafortunadamente, en la región latinoamericana, aún hay muchísimas compañías de variadas industrias que ejecutan sus cadenas de abastecimiento sin medición de indicadores; comúnmente ocasionado por la ausencia de tecnología diseñada únicamente para conocer todas las tareas que se ejecutan en un centro de distribución.

La falta de visibilidad para medir las tareas y sub tareas que se llevan a cabo dentro del almacén, hace imposible encontrar puntos de mejora que permitan generar entregas perfectas y alinear los costos con las diferentes actividades que se desarrollan en el mismo. Comúnmente las compañías continúan bajo un esquema de administración en el que recortan costos en pequeñas tareas e ignoran pilares con más peso a nivel de costos, como por ejemplo: la Gestión de Mano de Obra.

Datos importantes a tener en cuenta:

- **La mano de obra normalmente representa entre el 50% y el 75% de los costos totales del almacén**
- **En promedio, el 15% del tiempo pago a trabajadores no es tiempo productivo.**

Los trabajadores en un almacén parecen trabajar de manera eficiente para ayudar a administrar un negocio exitoso. Pero no se puede estar seguro si las compañías no cuentan con las herramientas necesarias para medir con precisión, gestionar y mejorar el rendimiento laboral. Por eso, las organizaciones necesitan automatizar la administración del personal que les permita:

1. Establecer estándares de rendimiento y productividad para tareas y sub tareas
2. Establecer costos, presupuestos para mano de obra y márgenes de ganancias
3. Identificar operaciones que estén poniendo en riesgo o estén a punto de poner en riesgo los estándares de productividad o costos que se han establecido
4. Monitorear las transacciones para guiar a los gerentes hacia acciones correctivas rápidamente cuando se haga necesario.

De esta manera será **posible alcanzar dos objetivos, por un lado incrementar la productividad y rendimiento del trabajador y por otro, controlar los costos de la mano de obra sin elevar gastos.**

Hoy en día una de las tecnologías de *software* más avanzadas para trabajar en este tema es llamada LMS (*Labor Management System*) o Gestión de Mano de Obra, que permite tener información en tiempo real sobre el desempeño de sus empleados en el almacén. Por lo general, esta solución se presenta como un modulo adicional del WMS (*Warehouse Management System*) solución que gestiona todas las operaciones del centro de distribución.

En la logística y específicamente dentro de los centros de distribución existen dos tipos de actividades: las directas e indirectas. Siendo las primeras aquellas que están relacionadas exclusivamente con la operación (recibir, despachar mercancía, hacer pick de los pedidos, transportarlos, etc.) y las indirectas aquellas que involucran todas las actividades de cada trabajador mientras está en el almacén, (recorridos, almuerzo, espacios de descanso, etc.) La herramienta de

Labor Management permite a las compañías tener un panorama global de lo que hace el trabajador durante su jornada y le permite entender oportunidades de acción para incrementar la productividad.

Labor Management (LMS), permite planificar, seguir, medir, monitorear y reportar las actividades de trabajo dentro del almacén para aumentar la eficiencia, hacer más productiva la bodega de acuerdo al cambio en la fuerza laboral o encontrar nuevas maneras para reducir costos. Una de las metas de un LMS es tener trabajadores más rápidos e inteligentes.

La Gestión Laboral funciona mediante la entrega de estándares específicos para cada actividad dentro de la operación. De esta manera, los tiempos para la realización de tareas por parte de un empleado o equipo son monitoreados en tiempo real y se comparan con los estándares.

¿Qué permita la solución LMS – Labor Management System?

- **Define los estándares de mano de obra:** De acuerdo al rendimiento histórico y a las expectativas de la compañía se calcula un tiempo objetivo para ejecutar tareas específicas.
- **Proyección del trabajo de la mano de obra:** Estima la cantidad de mano de obra que se necesita al día para cumplir con las órdenes requeridas utilizando herramientas de proyección.
- **Planifica y supervisa el trabajo en curso:** Establece la cantidad de trabajo que se debe completar en el día o semanalmente, la distribución por turnos y el número de recursos necesarios para establecer dichas tareas.
- **Genera informes de productividad:** El sistema utiliza registros de tipo de actividad para marcar registros de orden y recepción. Este informe mide la productividad de expedición de salida por hora de mano de obra en todas las instalaciones del sistema.
- **Genera informes sobre el costo de la mano de obra:** Mide el costo de mano de obra por unidad expedida en las instalaciones seleccionadas. Puede también medir la eficacia de cada trabajador o grupos de trabajadores por tarea durante un período de tiempo determinado.
- **Calcula el pago de incentivos** para recompensar a los empleados de mejor rendimiento e integrar el cálculo de pagos con sistema de nómina.

Si usted está buscando tener un centro de distribución en el que pueda optimizar los procesos de trabajo, almacenamiento y facturación; dar seguimiento a la duración de tareas por medio de reportes; reducir horas de trabajo extraordinarias y mejorar la eficiencia laboral, facturar a sus clientes con información verídica y precisa sobre el trabajo realizado por su equipo, es muy posible que Labor Management sea la herramienta para usted.

Es importante que su compañía tenga en cuenta que implementar un sistema LMS – Labor Management System – implicará un cambio cultural en su compañía, sobre la gestión de las tareas y operaciones que se desarrollan en el centro de distribución. Por medio de esta herramienta será posible medir indicadores que seguramente su empresa nunca ha contemplado como grandes costos, encontrar oportunidades de mejora y recompensar de manera correcta a todos sus trabajadores incrementando el clima laboral y entregando óptimas condiciones de trabajo para su personal. LMS le permitirá soportar su operación, tener un centro de distribución de categoría mundial, asegurar el mantenimiento de un negocio rentable y lograr entregas perfectas para tener siempre clientes satisfechos.

ALGUNOS DATOS A TENER EN CUENTA

- 77% de las operaciones logísticas que han decidido gestionar la mano de obra en su centro de distribución han elevado en un 10% más su productividad y más de un tercio ha obtenido un aumento del 25% en la producción de la mano de obra.
- El 80% de las organizaciones han reducido sus costos de mano de obra en un promedio del 17%
- Las compañías han percibido una reducción de *backlog* y ordenes de entrega en un 31%. Esto equivale a un día más rápido

SOBRE CERCA TECHNOLOGY

Cerca Technology es el proveedor líder en la región de soluciones de Software y Hardware para la Cadena de Abastecimiento. Su equipo de consultores, expertos en logística, tecnología y el más grande en Latinoamérica, ha implementado proyectos para la ejecución de las cadenas de abastecimiento en América Latina y el Caribe con más éxito que cualquier otro proveedor en la

región. Hasta la fecha nuestra compañía ha completado más de 180 implementaciones en más de 10 países. Para más información sobre esta solución puede escribirnos a marketing@cercatech.com