# Imagen que contiene Logotipo Descripción generada automáticamente

# Informe KPIs

**Integrantes:**

Byron Martínez

Johan Ramos

Cristopher Garces

**Índice**

1. Objetivos del Sistema
2. Metodología
3. Resultados Actuales o Simulación
4. Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs)
5. Análisis Comparativo
6. Recomendaciones
7. Conclusión
8. Plan de Seguimiento

**Informe sobre los Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs) del Sistema de Gestión de Entregas**

**1. Introducción**

El presente informe detalla el estado actual y el desempeño del sistema de gestión de entregas, diseñado para optimizar el proceso logístico, mejorar la experiencia del cliente y garantizar la seguridad en los envíos. A través del análisis de los indicadores clave de rendimiento (KPIs), se busca evaluar la efectividad operativa del sistema y establecer recomendaciones estratégicas para maximizar su eficiencia y escalabilidad.

**2. Objetivos del Sistema**

El sistema tiene como metas fundamentales:

Automatizar la asignación de pedidos para minimizar tiempos de inactividad.

Brindar una experiencia transparente, eficiente y confiable para usuarios y motoristas.

Reducir los tiempos promedio de entrega y elevar la satisfacción del cliente.

Proteger la seguridad de datos y paquetes durante todo el ciclo logístico.

Generar métricas precisas para evaluar y ajustar el desempeño operativo.

**3. Metodología**

Para el análisis de los KPIs, se utilizó el sistema integrado de gestión de entregas, que recopila datos en tiempo real sobre el estado y eventos clave de cada pedido. Las métricas se obtuvieron de:

Registros de pedidos desde la creación hasta la entrega.

Retroalimentación directa de los clientes mediante calificaciones y encuestas.

Monitorización de los tiempos de respuesta y notificaciones del sistema.

Registros de disponibilidad y desempeño de motoristas.

**4. Resultados Actuales o Simulación**

Se presenta un resumen de los resultados obtenidos en los principales KPIs:

Tasa de entregas exitosas: 95%, demostrando un alto nivel de cumplimiento.

Tiempo promedio por entrega: 45 minutos, superando los estándares de la industria en entregas urbanas.

Calificación promedio de motoristas: 4.7/5 estrellas, lo que refleja un servicio de alta calidad.

Efectividad de notificaciones: 98%, garantizando que los clientes estén informados en tiempo real.

**5. Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs)**

**5.1. Rendimiento de los Motoristas:**

Tasa de entregas exitosas: Mide el porcentaje de pedidos entregados satisfactoriamente sobre el total asignado.

Tiempo promedio por entrega: Evalúa la rapidez desde la recolección hasta la entrega final.

Porcentaje de disponibilidad: Analiza el tiempo activo de los motoristas respecto al total laboral.

Tasa de cumplimiento de rutas: Identifica el porcentaje de pedidos entregados siguiendo las rutas óptimas propuestas.

**5.2. Rendimiento del Sistema:**

Tasa de asignación automática: Indica la proporción de pedidos asignados mediante el algoritmo automatizado.

Tiempo promedio de asignación: Mide la rapidez del sistema para distribuir pedidos tras su creación.

Tasa de fallos en notificaciones: Analiza la frecuencia de notificaciones erróneas o fallidas hacia los clientes y motoristas.

**5.3. Experiencia del Cliente:**

Satisfacción general: Calculada a partir de calificaciones y comentarios de clientes.

Tasa de cancelación: Indica el porcentaje de pedidos cancelados por causas atribuibles al sistema o motoristas.

Resolución de problemas: Evalúa el tiempo promedio para resolver consultas y quejas.

**5.4. Operación Logística:**

Efectividad en la actualización de estados: Analiza el porcentaje de pedidos con información en tiempo real.

Precisión del ETA (Tiempo Estimado de Llegada): Revisa la concordancia entre los tiempos estimados y los reales.

Tasa de cambio de dirección: Mide el impacto de modificaciones en las entregas y su resolución eficiente.

**5.5. Finanzas:**

Ingresos promedio por pedido: Relación entre ingresos totales generados y número de pedidos completados.

Costos operativos por pedido: Costo promedio asociado a cada entrega, desglosado en transporte, administración y tecnología.

Margen de ganancia promedio: Relación entre ingresos y costos operativos.

**6. Análisis Comparativo**

Al contrastar los KPIs actuales con periodos anteriores o estándares de la industria, se evidencian mejoras significativas en:

Reducción de tiempos de entrega (10% más rápido).

Aumento en la tasa de satisfacción del cliente (incremento del 8% en calificaciones de 5 estrellas).

Optimización del sistema de notificaciones, alcanzando un 98% de efectividad.

**7. Recomendaciones**

Para fortalecer el desempeño del sistema, se proponen las siguientes acciones:

Implementar rutas dinámicas: Usar inteligencia artificial para ajustar rutas en tiempo real según tráfico y pedidos.

Optimizar la asignación automatizada: Refinar los algoritmos para reducir tiempos de espera y evitar rechazos.

Incentivos por desempeño: Establecer bonificaciones para motoristas con altas calificaciones y entregas rápidas.

Mayor análisis de datos: Realizar reportes mensuales detallados para detectar patrones y tendencias operativas.

**8. Conclusión**

El sistema de gestión de entregas ha demostrado ser una herramienta clave para la optimización logística, mejorando tiempos, satisfacción y precisión en las operaciones. No obstante, mediante la implementación de las recomendaciones señaladas, el sistema puede alcanzar un desempeño aún más robusto y competitivo.

**9. Plan de Seguimiento**

Revisión mensual de KPIs con ajustes progresivos en función de los resultados.

Integración de nuevos módulos para mejorar el soporte a clientes y motoristas.

Evaluación continua de los costos operativos para maximizar la rentabilidad.