



— *Outperform  
the Future* —

# TRAS UN AÑO DE PANDEMIA-

Las tendencias en cadena  
de suministro

Jorge Chávez



La pandemia por coronavirus trajo interrupciones a la cadena de suministro, cambios en los patrones de consumo y una necesidad rápida de reacción y adaptación de las empresas. En este artículo identificamos las lecciones aprendidas de la pandemia y señalamos 6 tendencias que han llegado para quedarse.

El 11 de Marzo del 2020 pasó a la historia como el inicio de la nueva normalidad, la Organización Mundial de la Salud declaró al COVID-19 como pandemia mundial y el virus comenzó a causar interrupciones en las cadenas de suministro. Esto y las restricciones de movilidad llevaron a las empresas a cambiar radicalmente su forma de operar para intentar sobrevivir.

Un año después llegaron las vacunas y podemos empezar a ver luz al final del túnel. Sin embargo, dadas las limitaciones de producción y la distribución desigual entre los países desarrollados y los subdesarrollados, aún continuamos en estado de contingencia. La reapertura no será lineal, sino que continuaremos teniendo olas de apertura y de clausura de negocios, conforme vayan disminuyendo o aumentando los casos. El movimiento de personas entre países y las nuevas variantes del virus, aún pueden poner en peligro la recuperación económica y continuar afectando a las cadenas de suministro.

Por esto, debemos tomar lo aprendido del año pasado y anticipar las tendencias para el futuro inmediato y a largo plazo. Algunas de las tendencias que mencionamos en este artículo ya se venían aplicando y su desarrollo solo se aceleró con la llegada de la pandemia, otras estaban completamente fuera del radar, pero cobraron especial relevancia. Lo importante es que cada una nos permitirá operaciones más integradas, eficientes, flexibles y resilientes, que es lo que estos tiempos exigen.

## TENDENCIAS EN CADENA DE SUMINISTRO PARA EL 2021



### Torres de control: clave para dar visibilidad en la cadena

Quizá el tema que más se ha desgastado en las conversaciones de diferentes industrias es la La torre de control es un engrane central que contiene toda la tecnología, herramientas organizacionales, y procesos necesarios para capturar los datos de todas las etapas de la cadena de suministro, desde el proveedor hasta el consumidor. Con todos los cambios, interrupciones y flujos en la demanda, la visibilidad de la cadena de suministro es más importante que nunca. Esto se logra a través de soluciones digitales que utilizan IA y algoritmos avanzados para anticipar posibles problemas (análisis predictivos) y proporcionar soluciones (análisis prescriptivos) de forma automatizada y optimizada a escala regional y global.



De esta forma, cualquier problema en la cadena de suministro se sabe de inmediato y se pueden tomar decisiones para mitigarlo. Una torre de control puede agilizar la toma de decisiones y mejorar la productividad en planeación **hasta 50%**. El análisis de información en tiempo real permite una **mejora de 25%** en precisión de pronósticos de demanda, una **reducción de 25%** de niveles de inventario y un **aumento de 15%** en nivel de servicio.



### **Omnicanalidad por todos lados**

Los cierres de negocios no esenciales y los cambios en los patrones de consumo del mercado obligaron a muchos a buscar nuevos canales de venta para llegar a sus clientes o para acceder a nuevos mercados. De esta manera, se maximiza la resiliencia del negocio y se garantiza su continuidad. Estar presente en comercio electrónico, directo al consumidor, venta al por menor, distribuidores y Amazon, maximiza las posibilidades de venta y facilita al cliente obtener los productos que busca.

Algunos negocios que vendían a distribuidores o al mayoreo, cambiaron a una estrategia B2C, lo cual requirió realizar logística de última milla y asegurar la calidad en el servicio al cliente antes, durante y después de la venta. La creación de nuevos procesos de devolución, la proliferación de opciones y diferentes SKU's que los clientes demandan, fueron los principales retos para estos negocios, que pudieron navegar con agilidad, flexibilidad, y en muchos casos, con ayuda de alianzas estratégicas o fusiones. Esta transición trajo márgenes más altos y la habilidad de controlar la forma en la que su producto interactúa con su audiencia, lo cual se adapta constantemente en base a retroalimentación instantánea.



### **Integración de demanda – suministro**

Esta tendencia supone un proceso multifuncional al planear la estrategia para llegar al mercado. Alinea la mercadotecnia, promociones, cadena de suministro y operaciones con los objetivos del negocio. Una integración de la demanda y suministro toma la información de la demanda y la alinea con la capacidad de suministro y los objetivos financieros para tomar decisiones estratégicas y tácticas sobre lo que se hará en el futuro.

En 2021, cada vez más empresas aplicarán la tecnología para alinear la demanda y la oferta de manera óptima, dado que saben que continuarán enfrentándose a interrupciones en las cadenas de suministro y a cambios en los patrones de consumo de sus clientes. Así pueden reasignar y optimizar continuamente el uso de recursos y capacidades de manera ágil.



### **Las cadenas de suministro pasan a ser redes de suministro**

Los consumidores modernos esperan productos personalizados y hacer compras a través de diferentes canales. Al mismo tiempo, las organizaciones deben balancear la necesidad de servir a una variedad de clientes y consumidores con operaciones optimizadas. Deben trabajar para crear un negocio rentable, aunque la demanda de personalización, velocidad y acceso directo crezca. Es por lo que la cadena de suministro de hoy ya no es cadena, sino una red diseñada para brindar opciones instantáneas e hiperpersonalizadas a través de varios canales de venta y un rango creciente de habilitadores digitales.





Cuando las empresas tienen diferentes sistemas entre sus proveedores y clientes, se generan muchas ineficiencias, silos, retrasos de información, cortes de inventario, etc. Es por eso que se necesitan sistemas que habiliten la integración y el rompimiento de silos. Es necesario mover los flujos de trabajo de la cadena de suministro a una plataforma de red empresarial colaborativa (con proveedores, co-fabricantes, clientes, transportistas y distribuidores). Esto habilitará flujos de trabajo colaborativos ajustados en torno a planes, pronósticos, pedidos, envíos, ETA's e inventarios en tiempo real.



### **Cadena de frío se vuelve un gran reto**

Muchas de las vacunas que se han desarrollado (en tiempo récord, por cierto) para combatir el COVID-19 requieren de altos niveles de refrigeración para mantener su estabilidad. Por lo que la cadena de frío cobra importancia en estos momentos, y su monitoreo y control, con toda la complejidad que conllevan, pueden salvar vidas.

Mantener toda la cadena continuamente controlada y refrigerada es difícil pero necesario para muchos productos sensibles a la temperatura, incluyendo vacunas, medicamentos, alimentos y algunos productos químicos. Las empresas necesitan un monitoreo completo, track and trace, cadena de custodia e información de puntos de origen en todos los sitios y múltiples partes.

En este contexto, es importante tener en cuenta la afectación que la distribución de vacunas puede tener en otras cadenas de frío. Algunos gobiernos, como el de Estados Unidos están invocando leyes de emergencia para dar prioridad a la distribución de las vacunas y al aseguramiento de su cadena de frío. Esto puede limitar la disponibilidad de medios de transporte y refrigeración para otros productos.



### **Revamping de organizaciones de cadena de suministro**

Estamos ante una evolución en las organizaciones, donde la inteligencia artificial, los robots y otros medios de automatización están cambiando la forma en que trabajamos. Se estima que el 35% de los trabajos actuales corre el riesgo de automatización en los siguientes 20 años. En el 2020, 5 millones de empleos se perdieron en el mundo por ser sustituidos por un robot. La automatización y las nuevas tecnologías de software de cadena de suministro para aumentar la resiliencia y la competitividad eliminarán docenas de roles en la organización. El rol de las personas ahora debe ser tomar estos datos, y asistidos por IA y automatización, tomar las decisiones correctas con base en este análisis. Es decir, el rol de las personas se enfoca más en generar valor que en realizar tareas repetitivas y monótonas, solo es cuestión de prepararnos para estos nuevos roles.

Además, la colaboración remota llegó para quedarse. Al forzar a las empresas a cerrar sus oficinas para mantener distanciamiento social, se aceleró una tendencia que estaba lentamente avanzando. Cuando antes se consideraba poco efectivo trabajar desde casa y llevarlo a toda la organización, nos dimos cuenta de que es posible y lo logramos. Ahora que podemos comenzar a pensar en regresar a las oficinas, las empresas deben de considerar mantener opciones flexibles e híbridas y desarrollar las herramientas que habiliten este tipo de interacciones. Lo vemos ya con **Microsoft Viva**, que, con el uso de múltiples pantallas en una sala con escritorios en semicírculo, se puede integrar el trabajo presencial con el trabajo remoto de una manera cada vez más natural para los usuarios. Este tipo de tecnologías y políticas de RH seguirán cambiando constantemente conforme avance la reapertura de las empresas.

**SINTEC PUEDE SER UN ALIADO IMPORTANTE EN LA ADOPCIÓN DE ESTAS TENDENCIAS. NUESTRA EMPRESA HA DESARROLLADO NUMEROSOS PROYECTOS CON EMPRESAS RECONOCIDAS EN MÉXICO Y LATINOAMÉRICA PARA ADAPTARSE A LA NUEVA NORMALIDAD Y PARA PLANEAR UN FUTURO DESPUÉS DE LA PANDEMIA. NUESTROS EQUIPOS MULTIDISCIPLINARIOS HAN GENERADO SOLUCIONES PARA CADA UNO DE LOS PUNTOS QUE SE ENUMERAN EN ESTE ARTÍCULO. CON NUESTRA AYUDA, PODEMOS ACELERAR LA ADOPCIÓN DE ESTAS TENDENCIAS PARA OPTIMIZAR TU CADENA DE SUMINISTRO Y HACERLA RESILIENTE, FLEXIBLE Y ÁGIL ANTE LOS CAMBIOS QUE HEMOS VIVIDO Y LOS QUE VIENEN. TENGAMOS UNA CHARLA ¡CONTÁCTANOS!**

#### Acerca del autor:



#### **JORGE CHÁVEZ,**

*Director Estrategia de Operaciones, MTY*

[jorge.chavez@sintec.com](mailto:jorge.chavez@sintec.com)

Cuenta con un MBA de la EGAD Business School y está certificado en Transformación Digital por el MIT. Tiene más de 7 años de experiencia en consultoría en México y Latinoamérica con empresas líderes en su industria. Ha diseñado e implementado proyectos relacionados a optimización logística y productiva, gestión comercial y transformación organizacional, generando crecimiento rentable para los clientes, en industrias como Productos Industriales, Telecomunicaciones, Consumo, Alimentos y Bebidas y Farmacéuticos.

#### REFERENCIAS

"What Is a Supply Chain Control Tower?" Agility Insights, 15 Mar. 2021, [logisticsinsights.agility.com/smart-shipping/what-is-a-supply-chain-control-tower/#:~:text=First%20of%20all%2C%20a,the%20manufacturer%20to%20the%20consumer.](https://logisticsinsights.agility.com/smart-shipping/what-is-a-supply-chain-control-tower/#:~:text=First%20of%20all%2C%20a,the%20manufacturer%20to%20the%20consumer.)

"How Manufacturers Are Transitioning from B2B to B2C." Sagittarius, [sagittarius.agency/en/our-thinking/blog/how-manufacturers-are-transitioning-from-b2b-to-b2c.](https://sagittarius.agency/en/our-thinking/blog/how-manufacturers-are-transitioning-from-b2b-to-b2c.)

"Nine Automakers to Share Supply Chain Data: Digital Supply Chain: Supply Chain Digital." Digital Supply Chain | Supply Chain Digital, [www.supplychaindigital.com/supply-chain-2/nine-automakers-share-supply-chain-data.](https://www.supplychaindigital.com/supply-chain-2/nine-automakers-share-supply-chain-data.)

"Transforming from a Supply Chain to a Supply Network: Digital Supply Chain: Supply Chain Digital." Digital Supply Chain | Supply Chain Digital, [www.supplychaindigital.com/supply-chain-2/transforming-supply-chain-supply-network.](https://www.supplychaindigital.com/supply-chain-2/transforming-supply-chain-supply-network.)

**CIUDAD DE MÉXICO / MONTERREY / BOGOTÁ / SÃO PAULO / SANTIAGO DE CHILE**

[www.sintec.com](http://www.sintec.com)  
[informes@sintec.com](mailto:informes@sintec.com)