

IMPULSANDO UNA EXPERIENCIA ARMONIZADA PARA LAS 3PL EN AMERICA LATINA

Cómo puede el sector logístico afrontar
los nuevos retos y recuperar el control

COMIENZA SU VIAJE



LA TRANSFORMACIÓN DE LA LOGÍSTICA PARECE AHORA UNA CONSTANTE

La transformación de la logística parece ahora una constante. Desde el crecimiento de Internet en la década de 1990, **el ritmo del cambio no ha dejado de acelerarse, y el auge del comercio electrónico en 2020 ha supuesto un nuevo paso adelante.**

Se trata de un cambio continuo en el mercado que exigirá que los proveedores de servicios logísticos de terceros (3PL) aprovechen las nuevas herramientas, tácticas y tecnologías para mantenerse a la cabeza en un panorama cada vez más competitivo.

La demanda de entrega a domicilio y de opciones versátiles de cumplimiento sigue aumentando, y el mercado de 3PL está listo para crecer a pesar de los vientos en contra de factores externos como una economía inflacionaria, una guerra en curso en Ucrania, y los impactos negativos del cambio climático. Se espera que **los ingresos en la región de América Latina (LATAM) muestren una tasa de crecimiento anual (CAGR 2023-2027) del 2,11%, lo que se traducirá en un volumen de mercado previsto de 47.200 millones de dólares en 2027.**

Esta cifra es inferior a la tasa de crecimiento global del sector; **Mordor Intelligence** estima este crecimiento en un CAGR del 5,48% entre 2023-2028 - de un tamaño de mercado actual de 1,22 billones de dólares a 1,59 billones de dólares en 5 años.

Según **Statista**, Brasil tiene el mayor mercado de 3PL de LATAM, seguido de Argentina.

El mercado se caracteriza por la presencia de muchas pequeñas y medianas empresas, así como de algunas grandes multinacionales, lo que pone de manifiesto la diversidad general de la región. Se espera que siga creciendo en los próximos años, impulsado por factores como la creciente adopción de tecnología y automatización en las operaciones logísticas y la creciente necesidad de soluciones logísticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente.

Así pues, el sector 3PL de LATAM está creciendo, aunque lentamente. Pero ese crecimiento no está garantizado. Depende de que las 3PL se adapten a una estructura de la cadena de suministro global cambiante y más centrada en el cliente. Dos de los retos más importantes dentro de ese cambio estructural son el imperativo de la digitalización y los continuos cambios en la mano de obra.

Para hacer frente a estos retos, es imperativo que las 3PL inviertan en tecnología y desarrollen estrategias para agilizar sus procesos, liberando todo el potencial de sus plantillas mediante la automatización de tareas repetitivas, minimizando los errores y haciendo que los tiempos de inactividad sean lo menos frecuentes posible. Analicemos estos retos -y sus soluciones- con más detalle, y descubramos cómo las 3PL pueden recuperar el control en un panorama competitivo y armonizar la excelencia en todas sus operaciones.

LOS OBSTÁCULOS AL CRECIMIENTO SOSTENIBLE

En las dos últimas décadas, el 57% de la población latinoamericana ha accedido a Internet, frente a sólo el 3% en 2000, lo que supone un enorme aumento de la demanda de servicios de comercio electrónico. Como siempre, un aumento tan rápido de la demanda puede añadir retos al crecimiento sostenible de las 3PL en LATAM:

- **Expectativas de entrega de los clientes**
- **Limitaciones de espacio de almacenamiento**
- **Requisitos de la documentación manual**
- **Escasez de mano de obra en almacenes y entornos de entrega final**
- **Falta de confianza de los consumidores en las ofertas de entrega rápida**

BRASIL ES UNO DE LOS TOP 5 MERCADOS DE MAYOR CREENCIOSO INTERNACIONAL.

En los últimos años se ha producido una explosión del volumen de datos y documentación que deben procesar las 3PL. El volumen mundial de envíos de paquetes pasó de 43.000 millones de unidades en 2014ⁱⁱ a 161.000 millones en 2022ⁱⁱⁱ.

Cada paquete enviado genera datos y documentación que las 3PL deben gestionar. Se trata de un volumen demasiado grande para tratarlo manualmente con los procesos tradicionales en papel, lo que introduce la necesidad de digitalizar los procesos de documentación, así como el impulso para automatizar la recogida, el embalaje, el seguimiento y otras tareas cruciales en el sector.

Además, esta transformación también está remodelando la plantilla de las 3PL, tanto en tamaño como en naturaleza. La demanda de trabajadores de reparto y logística se ha disparado a medida que los minoristas lidian con el rápido crecimiento del comercio electrónico, pero la demografía de la mano de obra también está cambiando y cada vez está más compuesta por trabajadores más jóvenes, temporales o con contratos de cero horas. Esta composición de la mano de obra está introduciendo problemas de falta de competencias para las 3PL.

Según [PwC](#), sólo el **23% de las organizaciones están completamente de acuerdo en que sus equipos de la cadena de suministro cuentan actualmente con las competencias digitales necesarias para alcanzar los objetivos futuros**. Esa cifra aumenta drásticamente cuando se mira a LATAM en particular; un [estudio de 2022](#) de Harvard Business Review reveló que a pesar de sus intenciones de digitalizarse, el 73% de los ejecutivos de la zona dijeron que el talento era su mayor barrera, lo que ilustra la necesidad urgente de que las 3PL en LATAM inviertan en talento tecnológico.



INVIRTIENDO EN DIGITALIZACIÓN

En el sector 3PL actual, la toma de decisiones basada en datos es crucial. Según un estudio reciente, el 94% de los transportistas consideran que la analítica es importante para garantizar el cumplimiento puntual y completo de los pedidos, así como la visibilidad de los paquetes. Esto ha llevado a los analistas a pronosticar una **CAGR para el mercado analítico en LATAM del 11,5% de 2022 a 2028**.

Para cumplir estas expectativas y beneficiarse de ese crecimiento, las 3PL deben sentar las bases que permitan obtener información analítica en tiempo real, y eso empieza por la digitalización.

La digitalización de la documentación comercial es un paso importante que puede evitar costes innecesarios, ahorrar tiempo y facilitar el comercio a las medianas empresas. También puede mejorar la resistencia de la cadena de suministro y ayudar a mitigar las inevitables perturbaciones futuras, así como acelerar el proceso de obtención de información crucial a partir de los datos empresariales.



AL PRIORIZAR LA DIGITALIZACIÓN, LOS DATOS SÓLIDOS Y LAS ESTRATEGIAS CLARAS, LAS 3PL PUEDEN OFRECER UNA MEJOR TRAZABILIDAD Y VISIBILIDAD DE EXTREMO A EXTREMO EN TODA LA CADENA DE SUMINISTRO, ASÍ COMO APROVECHAR ESOS DATOS PARA CUMPLIR LAS EXPECTATIVAS DE PERSONALIZACIÓN DE LOS CLIENTES.



SOLUCIONES COMPLETAS

La importancia de las soluciones completas para las 3PL es enorme, sobre todo teniendo en cuenta la diversidad regional y la divergencia de infraestructuras en LATAM.

Aunque algunos procesos siguen siendo los mismos en todo el sector logístico, el punto en el que se encuentra cada organización y al que quiere llegar serán diferentes. Cada 3PL es única en ese sentido, por lo que existe una creciente necesidad de soluciones a medida que puedan integrarse sin problemas en los sistemas existentes, así como de cubrir las carencias de capacidades existentes, como la escasez de talento tecnológico y de conductores de camiones en toda la región de LATAM.

Para satisfacer las demandas de los cambiantes comportamientos de los consumidores, los sistemas de gestión de almacenes tendrán que integrarse con el intercambio electrónico de datos (EDI), los carros de la compra y las plataformas de mercado. Esto conducirá a un aumento de las integraciones personalizadas.

Las 3PL requieren una infraestructura tecnológica integral apuntalada por IA, aprendizaje automático y robótica para permitir soluciones digitales como:

 **SOFTWARE DE
INTELIGENCIA
OPERATIVA**

 **SISTEMAS DE
GESTIÓN DE
ALMACENES**

 **SISTEMAS DE
GESTIÓN DEL
TRANSPORTE**

 **INTELIGENCIA
LABORAL**

 **SOFTWARE DE
AUTOMATIZACIÓN
DE ALMACENES**

 **SISTEMAS DE
EJECUCIÓN DE
ALMACENES (WES)**



NECESIDAD DE VELOCIDAD: GANANDO CON LA IA Y EL APRENDIZAJE MÁQUINA

Aunque no han sido ampliamente adoptadas por las 3PL, la IA, el ML y la robótica pueden utilizarse para desarrollar soluciones eficaces al imperativo de la digitalización. Cuestiones perennes como el tiempo, el coste, la precisión y la disponibilidad de recursos son ventajas que pueden aportar estas tecnologías.

Pensemos, por ejemplo, en el valor del aprendizaje automático. Su principal ventaja es su capacidad para procesar datos, reconocer patrones en ellos y determinar los factores clave que influyen en el rendimiento de una empresa 3PL. Este tipo de conocimiento es esencial para inculcar la excelencia en las operaciones 3PL, ayudando a reducir errores, detectar posibles problemas antes de que se produzcan y ofrecer un servicio mejor y más rápido a los clientes.

Según [Gartner](#), más del 75 % de los proveedores de aplicaciones comerciales de gestión de la cadena de suministro ofrecerán soluciones de IA y ciencia de datos de aquí a 2026, lo que pone de relieve su importancia para la transformación en curso del sector.

Las empresas pueden armonizar la excelencia en todas sus operaciones utilizando el ML para mejorar la planificación y ejecución de la cadena de suministro mediante algoritmos en tiempo real y modelado de escenarios. Existen varias prácticas de ML e IA en toda la cadena de valor 3PL, incluida la alimentación de plataformas centralizadas basadas en la nube para gestionar el ciclo de vida completo, la visibilidad operativa y la información de rendimiento de activos, personas y tareas.



UN NUEVO [ESTUDIO DE IDC](#) ESTIMA QUE LA AI HA SIDO ADOPTADA POR CERCA DEL 45% DE LAS EMPRESAS DE LATAM^{IV}

El ML y la IA también pueden utilizarse junto con la automatización para mejorar la eficacia de los sistemas de ejecución de almacenes (WES), integrando flujos de trabajo dispares en operaciones cohesionadas y eficientes. Esto puede permitir una toma de decisiones dinámica y en tiempo real para una priorización inteligente de los pedidos y la ejecución de la liberación de pedidos.

Según [McKinsey](#), la implantación de la IA ha ayudado a las empresas a mejorar los costes logísticos en un 15%, los niveles de inventario en un 35% y los niveles de servicio en un 65%.

Casos de uso de la IA en el sector de T&L en todo el mundo

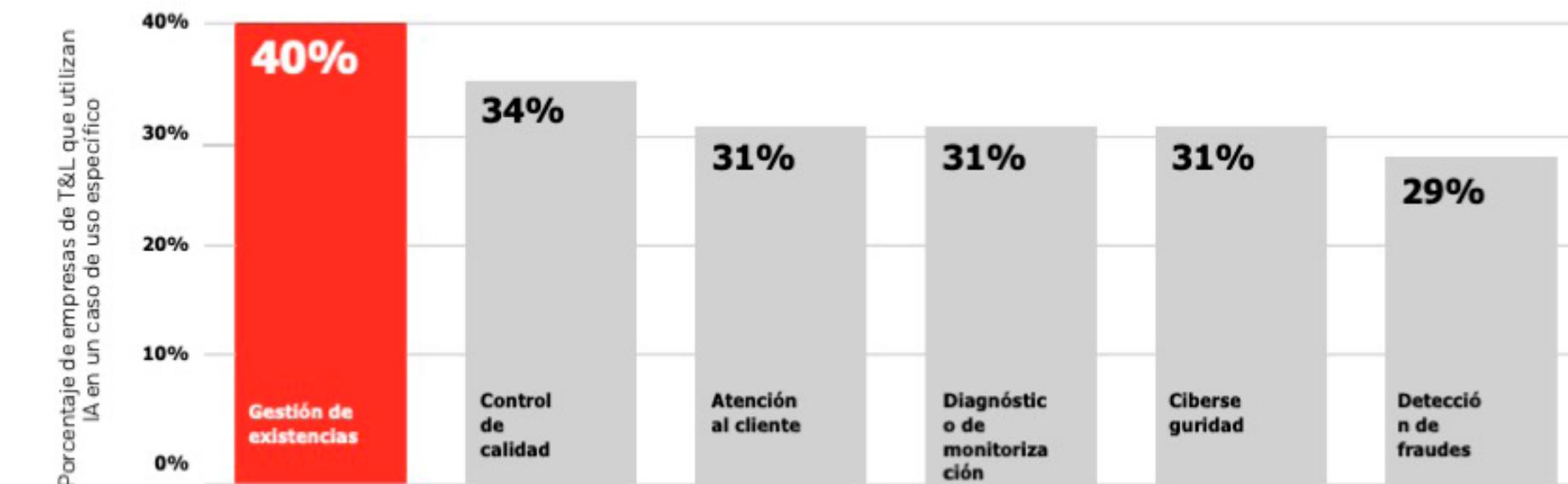


Figura 1 [[Serengeti Tech](#), Ago 2022]

DE NUEVO EN LA CARRETERA: MOVILIZANDO SU MANO DE OBRA

El sector de 3PL tiene dificultades para atraer nuevos talentos. Muchas empresas tienen dificultades para cubrir vacantes por falta de interés o de candidatos cualificados.

A esto se suma la escasez de conductores, que ha sido una de las principales preocupaciones del sector durante varios años: según una encuesta reciente de IRU, **sólo en México y Argentina había casi 100.000 vacantes de conductores de camión sin cubrir en 2022**. Dado que la gran mayoría del transporte de mercancías en Latinoamérica se realiza por carretera, esto supone un gran problema para las 3PL. La escasez de conductores cualificados hace que los que salen a la carretera necesiten una tecnología que les ayude a ser lo más eficientes e informados posible.

La cambiante dinámica generacional en el lugar de trabajo añade otro nivel de complejidad al reto laboral. La marcha de la generación de los Boomer ha creado un vacío de conocimientos y competencias. La cultura del lugar de trabajo, los procesos, el reconocimiento y la formación que atraían a la generación anterior suelen ser lo contrario de lo que prefieren los trabajadores de la generación del milenio y la generación Z. Mientras que los Boomers están motivados, por ejemplo, por el prestigio, el título y el cumplimiento de objetivos, contentos de arreglárselas con muy poca retroalimentación, la Generación Z valora la tutoría, la flexibilidad y los incentivos económicos.

Além disso, há uma percepção negativa de que o trabalho na cadeia de suprimentos é monótono e entediante, e o ambiente de trabalho no armazém muitas vezes não é adequado. A familiaridade é fundamental para a compreensão, e a probabilidade é que a nova geração de trabalhadores mais jovens use um smartphone em seu dia a dia, portanto, as 3PLs precisam encontrar uma maneira de traduzir essa compreensão para o local de trabalho, permitindo que a força de trabalho em evolução adquira as habilidades necessárias e trabalhe de uma forma que seja intuitiva para eles.

Para se diferenciar de outros negócios que estão utilizando a mesma mão de obra, as empresas precisam ser inovadoras. Oferecer salários competitivos e benefícios abrangentes tornou-se um requisito básico, mas as 3PLs também precisam implementar o hardware e o software que facilitam uma experiência simplificada e gratificante para os trabalhadores em toda a cadeia de suprimentos.

PROGRAMAS DE PERFECCIONAMIENTO Y FORMACIÓN

La incorporación de nuevos trabajadores es una inversión importante para las 3PL. Por término medio, la rotación del personal de almacén es del 37% y en un año, **mientras que el 42% de los empleados de toda LATAM están pendientes o buscan activamente un nuevo empleo.**

Esta falta de compromiso de los empleados de toda la región es una amenaza para el crecimiento sostenible de las 3PL. Para volver a implicar a los empleados, apoyando la retención y reduciendo así los costes asociados a la contratación y la incorporación, las 3PL necesitan invertir en las carreras de los empleados actuales a través de la actualización de conocimientos es una estrategia probada para retenerlos.

Esto se debe a que suele ser más rentable que contratar y formar a nuevos empleados.

Es fundamental comprender las diferencias generacionales. Los Millennials y la Generación Z ansían tener una idea clara de su trayectoria profesional con su empresa y desean nuevos retos para mejorar su aprendizaje, lo que puede lograrse con un programa de formación continua impartido a través de una serie de plataformas y canales.

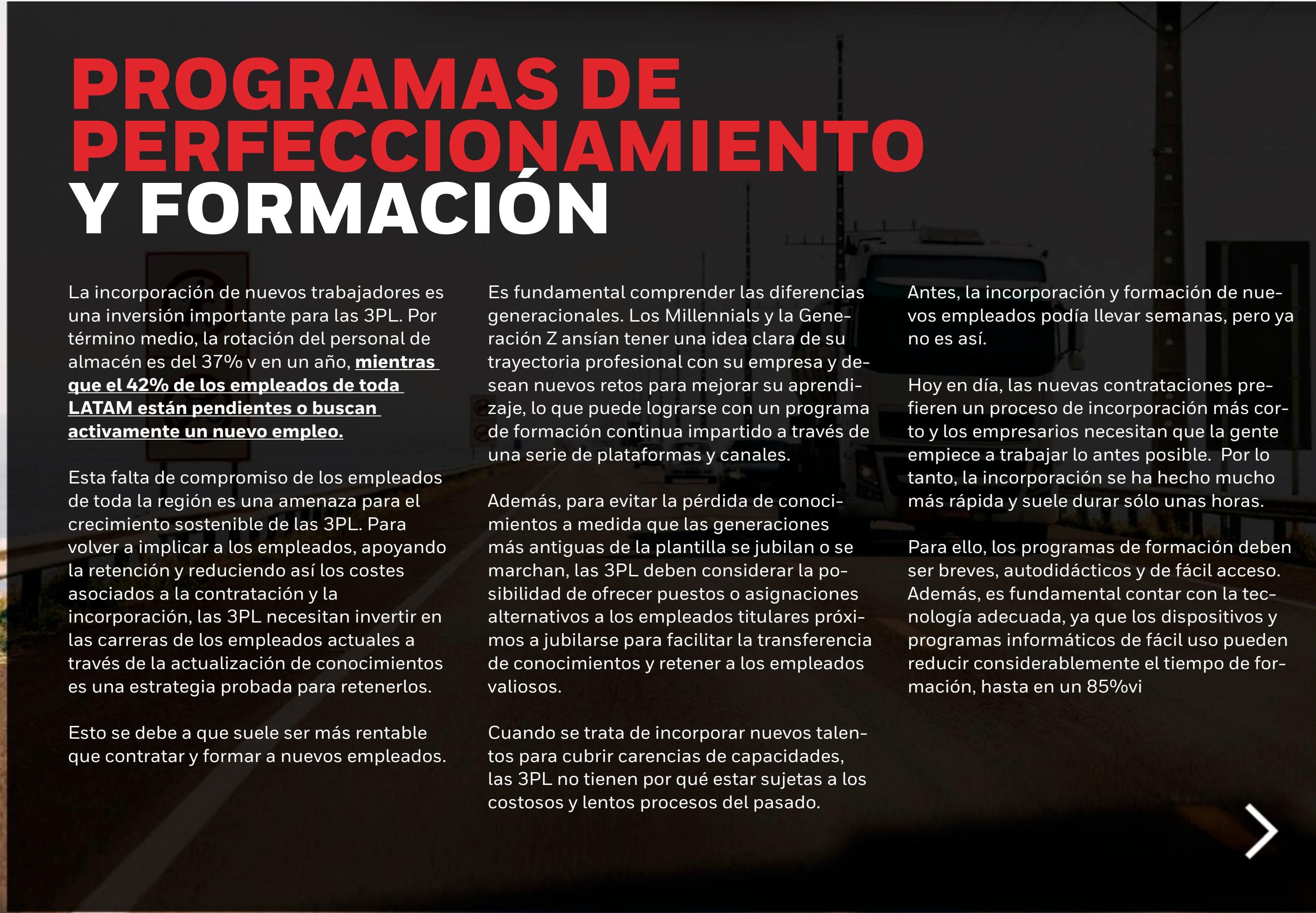
Además, para evitar la pérdida de conocimientos a medida que las generaciones más antiguas de la plantilla se jubilan o se marchan, las 3PL deben considerar la posibilidad de ofrecer puestos o asignaciones alternativos a los empleados titulares próximos a jubilarse para facilitar la transferencia de conocimientos y retener a los empleados valiosos.

Cuando se trata de incorporar nuevos talentos para cubrir carencias de capacidades, las 3PL no tienen por qué estar sujetas a los costosos y lentos procesos del pasado.

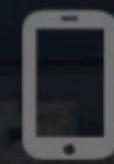
Antes, la incorporación y formación de nuevos empleados podía llevar semanas, pero ya no es así.

Hoy en día, las nuevas contrataciones prefieren un proceso de incorporación más corto y los empresarios necesitan que la gente empiece a trabajar lo antes posible. Por lo tanto, la incorporación se ha hecho mucho más rápida y suele durar sólo unas horas.

Para ello, los programas de formación deben ser breves, autodidácticos y de fácil acceso. Además, es fundamental contar con la tecnología adecuada, ya que los dispositivos y programas informáticos de fácil uso pueden reducir considerablemente el tiempo de formación, hasta en un 85%^{vi}.



TECNOLOGÍA LABORAL



ORDENADORES PORTÁTILES

Los ordenadores portátiles pueden utilizarse *in situ* o en la carretera. Desde el simple escaneado de captura de datos hasta el complejo software de uso intensivo de datos, las 3PL pueden evitar errores en la comercialización en tienda, la gestión de inventarios, la preparación de pedidos, la recepción y la entrada en almacén, el seguimiento, el control de calidad y las inspecciones de seguridad, así como en los procesos de entrega final.



WEARABLES

Los wearables permiten a los trabajadores de logística trabajar sin necesidad de dispositivos portátiles, lo que resulta especialmente útil para tareas que requieren un mayor grado de movilidad o concentración. Esto optimiza la eficiencia y la productividad de los empleados, lo que a su vez puede reducir los costes laborales globales de las 3PL.



AUTOMATIZACIÓN DE VOZ

La tecnología de automatización por voz ayuda a los trabajadores a trabajar con las manos y los ojos libres para maximizar tareas como: picking, reposición de inventario o cumplimiento.

También mejora la seguridad de los trabajadores, reduce el tiempo de formación y puede aumentar la productividad, además de aumentar los flujos de trabajo de mantenimiento e inspección.



DISPOSITIVOS DE ESCANEADO REFORZADOS

Los conductores de 3PL necesitan dispositivos de escaneado optimizados para capturar imágenes con las que verificar la entrega de envíos/paquetes, sin contacto. Las 3PL pueden invertir en dispositivos resistentes capaces de soportar condiciones de trabajo como caídas, vuelcos y vibraciones, y lograr distancias de escaneado más largas con cámaras de mayor resolución.



SOFTWARE DE GESTIÓN LABORAL (LMS)

LMS ofrece inteligencia a petición para medir, gestionar y planificar las asignaciones de mano de obra de los centros de distribución con el fin de aumentar la productividad, la eficiencia y el rendimiento general de las instalaciones.

Los cuadros de mando ejecutivos ofrecen a los operadores informes detallados y análisis de rendimiento para impulsar mejoras continuas.



SOFTWARE DE GESTIÓN DE PERSONAL Y TAREAS

El software de gestión del personal proporciona funciones avanzadas de recopilación y análisis de datos, maximizando la productividad del personal móvil y garantizando al mismo tiempo el cumplimiento de los procesos. Este avanzado software puede minimizar los errores, reducir las tasas de abandono, mejorar la seguridad y reducir el tiempo de formación.

La mano de obra actual considera que la tecnología es un requisito fundamental, como revela un [estudio](#) sobre las expectativas de los Millennials.

AUTOMATIZACIÓN Y ROBÓTICA

El uso de robots en logística pretende mejorar la productividad. Muchos grandes almacenes están implantando brazos de picking robotizados, sistemas de visión y software inteligente para reducir los errores y mejorar la eficiencia.

La robótica y la automatización son ideales para diversas tareas en los almacenes de 3PL, como la preparación de pedidos y el embalaje, la clasificación y la carga, y el transporte de mercancías. Estas tareas repetitivas exigen una gran precisión, por lo que la automatización encaja a la perfección. Además de reducir los gastos de mano de obra, la automatización puede mejorar la eficacia, la precisión y la seguridad. Los robots pueden trabajar 24 horas al día, 7 días a la semana, sin pausas, y son menos propensos a cometer errores que los trabajadores humanos. A medida que las 3PL se enfrenten a crecientes retos laborales, la automatización y la robótica irán ganando importancia.

Pueden ayudar a mejorar la productividad, la eficacia, el servicio al cliente y reducir los costes laborales. De hecho, muchos flujos de trabajo de automatización y robótica no están totalmente exentos de humanos. Suele haber un trabajador humano implicado que colabora con la tecnología en el curso de sus tareas diarias, aprovechándola para ayudarle a trabajar de forma más rápida, precisa y fluida.



La adopción de la robótica y la automatización en las 3PL está aún en sus primeras fases, pero se expande rápidamente. A medida que estas tecnologías avancen, serán más vitales para hacer frente a la escasez de mano de obra y mejorar las operaciones de los proveedores 3PL.

Las 3PL deberían considerar la posibilidad de aprovechar la robótica para diversas aplicaciones, entre ellas:

DESPALETIZACIÓN INTELIGENTE Y FLEXIBLE

Descargue rápidamente palés de SKU mixtas o de una sola SKU en cualquier secuencia sin necesidad de preprogramación.

CARGA Y DESCARGA

Carga y descarga de remolques de forma autónoma con una supervisión mínima por parte del operador.

ROBÓTICA MÓVIL

Transporte cargas, manipule carros y realice tareas de cuidado de máquinas con robots móviles autónomos (AMR).

PALETIZACIÓN Y DESPALETIZACIÓN

Construya eficazmente cargas de palés estables de acuerdo con los requisitos operativos, aumentando el rendimiento y mejorando la ergonomía a la vez que se reducen los costes operativos.

Las soluciones robóticas automatizan las tareas laboriosas de apilar y desapilar una amplia gama de productos, tipos de envases y configuraciones. Las soluciones más recientes se adaptan fácilmente a la proliferación de SKU, los mercados internacionales u otras complejidades, y los diseños modulares ofrecen espacios compactos y la posibilidad de escalar desde un solo robot a grandes sistemas multibrazo según lo exija su crecimiento futuro.

EL FUTURO DE 3PL: FIRMADO, SELLADO, ENTREGADO

El sector de 3PL se enfrenta constantemente a retos, pero existen oportunidades de crecimiento. Las 3PL pueden superar estos obstáculos y tener éxito en el futuro centrándose en la transformación digital, las integraciones de software, el aprendizaje automático y la IA, y las estrategias de fuerza de trabajo.

Siguiendo estas recomendaciones, las 3PL de la región LATAM pueden superar los retos a los que se enfrentan y posicionarse para el éxito en los próximos años. Para abordar los desafíos a nivel regional en el sector de las 3PL, Honeywell recomienda invertir en la transformación digital para la toma de decisiones basada en datos y las integraciones de software. También es importante atraer y retener a los mejores talentos con salarios competitivos, prestaciones completas, tecnología de última generación y programas de formación innovadores. Además, diversificar las fuentes de ingresos ofreciendo nuevos servicios y sistemas y programas informáticos integrados puede ser beneficioso.

Seguir estas recomendaciones puede ayudar a las 3PL a superar los retos y posicionarse para el éxito en el futuro.



HONEYWELL: ARMONIZANDO LA EXCELENCIA PARA LAS 3PL

Honeywell Safety and Productivity Solutions aprovecha la tecnología para automatizar tareas repetitivas, minimizar errores y liberar el potencial de los trabajadores. Nuestras soluciones de transporte, logística y almacenamiento están diseñadas a medida para satisfacer las necesidades específicas de los trabajadores 3PL modernos, al tiempo que posicionan sus operaciones para cumplir las expectativas cada vez más exigentes de los clientes actuales.

Con soluciones líderes del sector para inteligencia operativa, automatización, gestión de mano de obra y ejecución de almacenes, junto con décadas de experiencia en entregas para 3PL, Honeywell está preparada para ayudarle a armonizar la excelencia y ofrecer grandes experiencias a clientes y empleados en la nueva era de la logística.

- i. <https://www.mordorintelligence.com/industry-reports/global-3pl-market>
- ii. <https://www.marketresearchfuture.com/reports/third-party-logistics-3pl-market-9996>
- iii. <https://trans.info/pitney-bowes-parcel-357852>
- iv. <https://warehousenews.co.uk/2022/06/why-do-warehouses-have-such-a-high-staff-turnover-rate/>
- v. <https://sps.honeywell.com/gb/en/software/productivity/order-picking-fulfillment/voice-picking>

Para más información, o si hay algo que le gustaría comentar, visite sps.honeywell.com

Honeywell Safety and Productivity Solutions 855 S Mint St | Charlotte, NC, N28202 | 800-582-4263

