

# Productos frescos contra el reloj

## *Las decisiones instantáneas ayudan a preservar la calidad de los productos durante los picos de demanda*

### Contexto

Wonderful Citrus, con sede en Delano (California), es uno de los principales proveedores de frutas a nivel mundial y tiene como política seguir muy de cerca cada una de las etapas de los procesos de producción, tanto en las plantas nacionales como internacionales. Según Jeff Steinfurth, el director de transporte de Wonderful Citrus, uno de los principales objetivos de la empresa es garantizar la integridad de la cadena de frío durante todo el ciclo vital del producto, algo que distingue a Wonderful Citrus de los demás proveedores.

«El principal objetivo del equipo de transporte es visibilizar los cargamentos y supervisar su temperatura en tiempo real en Estados Unidos, en México y en el extranjero. Nuestra cadena de suministro influye en todos los aspectos del negocio y en el éxito que alcancen nuestras marcas en las tiendas de los clientes», explicó Steinfurth.

La empresa despacha más de 450 cargamentos diarios de cítricos frescos, y cada producto debe conservarse dentro de un intervalo de temperatura ideal para garantizar la calidad superior que esperan los clientes. Desde 2017, Wonderful Citrus utiliza los rastreadores y registradores GO Real-Time de Copeland y el portal en línea Oversight 2 para supervisar las temperaturas, las ubicaciones y los tiempos de transporte de los cargamentos. La división Wonderful Bees utiliza las soluciones y los servicios de Copeland desde 2015 para localizar y supervisar los cargamentos de abejas enviadas para polinizar los árboles de cítricos y frutos secos.

### Desafío

#### ***El aumento de las ventas crea desafíos de logística***

Debido a la pandemia de coronavirus que se inició en marzo de 2020, toda la cadena de suministro de alimentos sufrió importantes alteraciones. Muchos proveedores tuvieron dificultades para cumplir con el aumento de la demanda, que registró picos históricos de ventas minoristas a raíz de la incertidumbre causada por la pandemia. Al mismo tiempo, había restaurantes que debían cerrar, y la demanda del sector de servicios de alimentos se redujo rápidamente. Dentro de los Estados Unidos, los tiempos de respuesta, las reacciones y el impacto de esta pandemia han variado mucho, según el estado y la región.

Durante este aumento repentino de la demanda, Wonderful Citrus hizo todo lo posible para satisfacer las necesidades de los clientes. Sin embargo, cuando los centros de distribución alcanzaron su capacidad máxima —y recibieron la orden de retener los cargamentos en los camiones durante tres a nueve días o de cerrar temporalmente— el equipo de transporte tuvo que decidir rápidamente qué hacer con esos cargamentos con productos perecederos.

Steinfurth explicó que existen riesgos importantes en cuanto a la seguridad alimentaria y la calidad de los productos al dejar la fruta en los camiones durante tanto tiempo. Además, no podían permitir que un producto valioso se echara a perder en los camiones mientras otros clientes tenían faltantes de mercadería.

## Solución

### Cambio de planes en tiempo real para proteger los cargamentos

Para ayudar a conservar la fruta en estas circunstancias excepcionales, el equipo de Steinfurth aprovechó la sólida funcionalidad y la visibilidad en tiempo real que ofrece la solución de localización y supervisión en tiempo real de Copeland. «Retener los cargamentos durante tres a nueve días mientras los centros de distribución estaban completos no era una posibilidad, así que decidimos recurrir a la tecnología para implementar un cambio de planes en tiempo real», explicó Steinfurth.

Wonderful Citrus acababa de actualizar la versión del portal en línea a Oversight 2, de modo que el equipo de Steinfurth contaba con la tecnología para visualizar el mapa de recorridos en directo de todos los camiones en tránsito a los centros de distribución sin capacidad, y luego redirigir los cargamentos directamente a clientes cercanos o a otros centros de recepción de productos.

«Realmente fue muy sencillo desviar los camiones de los centros de distribución completos, redirigirlos a otros clientes ubicados en un radio de 50 millas y lograr vender el producto y que llegue a las estanterías», expresó Steinfurth.

Además, esta fue la primera vez que el equipo de ventas de Wonderful Citrus fue consciente de la posibilidad de ver los cargamentos en tránsito y analizar las opciones de venta en los alrededores. Fue esencialmente una cuestión de determinar dónde podían vender esos cargamentos extra, y luego intentar comunicarse con los clientes que estuviesen disponibles.

«La posibilidad de ver nuestros camiones circulando en todas las carreteras de EE. UU. se convirtió en una herramienta divertida y de enorme valor para nuestro equipo de ventas», expresó.

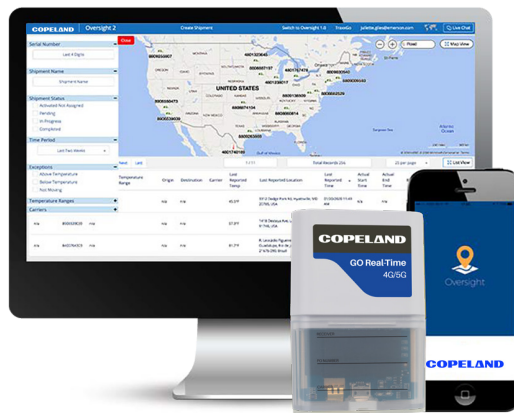
Tanto los dispositivos de localización GO Real-Time como el portal en línea Oversight 2 están completamente integrados en los sistemas y procesos de transporte de Wonderful Citrus para brindar información de localización y supervisión, notificaciones y alertas. Los datos obtenidos del portal Oversight 2 también se utilizan para generar informes automáticos y para ayudar a resolver reclamos o conflictos de los clientes y cuestiones de control de calidad.

## Resultado

Si bien la solución de Copeland resultó imprescindible durante el aumento de las ventas en marzo 2020, Steinfurth destacó su importancia para las operaciones típicas del día a día. «Uno de los avances más importantes que hemos logrado como empresa en los últimos seis meses ha sido ofrecer a nuestros equipos de producción y de ventas una mayor previsión en cuanto a los horarios estimados de arribo de todos los cargamentos de importación de México a EE. UU.», expresó. Asimismo, Steinfurth agregó que la implementación de los localizadores GO Real-Time de Copeland con la función de detección de luz aportó un nivel extra de seguridad de los cargamentos en la cadena de suministro de Wonderful Citrus.

Por otra parte, la división Wonderful Bees continúa utilizando los servicios ofrecidos por Copeland para supervisar y localizar los cargamentos más importantes de abejas. Este conjunto de servicios llave en mano potencia a un equipo especializado que debe responder alertas constantes y encargarse de garantizar las condiciones ideales para las abejas en tránsito.

“ Nuestra cadena de suministro influye en todos los aspectos del negocio y en el éxito que alcancen nuestras marcas en las tiendas de los clientes. ”



Unidad de localización GO Real-Time de Copeland

Para más información, visite [copeland.com](http://copeland.com)

WC.CS.Rev1.0720\_SPA ©2025 Copeland LP.

**COPELAND**  
Engineered for Sustainability