

La temporada decembrina es una oportunidad y un reto para las PyMEs, y su as bajo la manga se llama logística

Recopilado por Amalia Beltrán



Diciembre es un mes de gran dinamismo para el consumo a nivel global. En México en particular es una de las temporadas más desafiantes para miles de comercios físicos y digitales que, si bien experimentan un alza en ventas, necesitan una operación logística sólida detrás para hacer frente a la alta demanda y poder cumplir con las expectativas cada vez más altas de las y los consumidores.

La última recta del año es clave para la adopción u optimización de soluciones logísticas que se adapten a las necesidades de un segmento creciente: los consumidores digitales. De acuerdo con el Estudio de Venta Online 2025, de la Asociación Mexicana de Venta Online (AMVO), el 67% de los consumidores digitales destaca los beneficios logísticos como razón para comprar por el canal online.

Asimismo, un 52% resalta el beneficio de recibir sus compras a domicilio, sin embargo, se registra un aumento en el interés del modelo click & collect, que implica que el comprador pueda recoger su pedido en tienda física o

en un lugar de recolección. Estas expectativas de quienes compran por canales digitales, se traducen en la necesidad de miles de comercios de optimizar sus operaciones para que la magia decembrina se mantenga y para que también puedan ganar la fidelidad de quienes buscan la conveniencia del e-commerce, pues de acuerdo con el estudio de la AMVO, aunque la mayoría de las personas compran combinando los canales físicos y digitales, un 88% busca precios y compra únicamente por internet. Ante este panorama, la coordinación, planeación y capacidad de respuesta son cruciales para asegurar que cada regalo llegue a tiempo, sin importar la distancia. Al final, no hay mayor recompensa que ver la sonrisa de ilusión de quien recibe un obsequio puntual.

En una temporada donde la demanda se dispara, la logística se convierte en el engranaje central del negocio. Ya no basta con vender bien, hoy se requiere precisión operativa, consistencia en las entregas y una gestión eficiente de cada punto del

proceso. Por lo que esta época de fiestas representa una oportunidad para fortalecer la reputación, elevar la experiencia de compra y construir relaciones duraderas con los clientes. En este sentido, la logística moderna ya no sólo se trata de mover mercancías del punto A al B, sino de acompañar a los negocios en su crecimiento.

La logística opera como la infraestructura invisible de la temporada, ya que detrás de cada juguete, prenda o detalle que llega a tiempo hay una orquestación precisa. Desde el diseño del empaque hasta la optimización de rutas y la comunicación continua entre todos los involucrados, las empresas que logren cumplir este círculo virtuoso tendrán una clara ventaja competitiva.

En un contexto donde cada minuto cuenta, la eficiencia logística se convierte en el mejor regalo posible. La planeación anticipada, el uso de tecnología para rastrear envíos en tiempo real —que también es una característica altamente valorada por quienes compran en línea— y la optimización de rutas permiten anticiparse a los picos de demanda y mantener la promesa de entregar a tiempo. Detrás de cada paquete hay un trabajo coordinado que, aunque invisible, sostiene la ilusión de

millones de familias. Y la magia no termina con la entrega. Una vez que los regalos llegan a su destino, también es importante asegurarse de que dejen satisfechos a quienes los reciben. En este momento entra en juego un componente esencial: la logística inversa. Este proceso permite gestionar devoluciones, cambios o ajustes de pedidos de manera ágil y eficiente, garantizando que la experiencia del cliente sea positiva. De acuerdo con datos de la AMVO, dos de cada diez compradores digitales han realizado alguna devolución, mientras que el 13% ha realizado algún cambio. Aunque la incidencia es baja, es importante considerar que, con el alza en la demanda, estos casos también pueden ser más frecuentes, así que con un sistema de devoluciones claro y confiable con Las oportunidades que trae consigo la temporada decembrina pueden ser muchas para las Pymes y comercios que tengan de su lado un aliado estratégico en la parte logística. Este será el as bajo la manga de los comercios que lograrán no sólo satisfacer las necesidades de consumidores cada vez más exigentes, sino podrán superarlas para establecer una relación duradera con ellos.

