

# LOGÍSTICA EN MODELOS OMNICANAL

La logística en un modelo omnicanal requiere una integración total entre inventarios, transporte, tecnología y operación para permitir que el cliente pueda comprar, recibir o devolver productos desde cualquier canal sin fricciones. A diferencia de los esquemas tradicionales donde cada canal operaba de forma aislada, la logística omnicanal debe sincronizar flujos físicos y digitales de manera continua. Esta integración implica coordinar múltiples puntos de distribución, gestionar inventarios compartidos y mantener visibilidad en tiempo real.

Uno de los elementos centrales de esta logística es la **administración unificada de inventarios**. En lugar de mantener existencias separadas por canal, el modelo omnicanal promueve un inventario integrado que puede utilizarse desde distintos puntos según convenga a la operación. Chopra y Meindl (2021) explican que esto permite cumplir pedidos desde tiendas, centros de distribución o microbodegas urbanas, reduciendo tiempos de entrega y aumentando la disponibilidad. No obstante, este enfoque exige sistemas avanzados capaces de actualizar existencias en tiempo real.

El transporte también adquiere un papel más dinámico dentro de la omnicanalidad. Las rutas tradicionales enfocadas en abastecer tiendas deben convivir con rutas orientadas al consumidor final, como entregas a domicilio, puntos de retiro o lockers inteligentes. Esta mezcla de flujos B2B y B2C incrementa la complejidad operativa, por lo que las empresas deben apoyarse en sistemas TMS, algoritmos de ruteo y decisiones basadas en datos.

Otro componente clave es la **coordinación** entre procesos internos como picking, consolidación y empaquetado. A diferencia del comercio tradicional, donde los pedidos suelen manejarse en grandes volúmenes, la omnicanalidad exige preparar pedidos pequeños, urgentes y variados. Muchos minoristas han creado zonas específicas dentro de las tiendas para preparar pedidos en línea, práctica conocida como ship-from-store, con el fin de reducir tiempos y aprovechar la cercanía con el cliente.

La logística omnicanal depende de **plataformas tecnológicas** que integren todas las operaciones. Estas plataformas deben conectar WMS, TMS, ERP y sistemas de punto de venta para garantizar una visibilidad completa del pedido. Esta integración permite ofrecer promesas de entrega confiables, gestionar excepciones con rapidez y brindar servicios como seguimiento en tiempo real, consolidando la experiencia omnicanal.

***Referencia:***

*Chopra, S., & Meindl, P. (2021). Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation. Estados Unidos. Pearson.*