

ANDRÉS MUÑOZ MACHADO

# LOGÍSTICA Y TURISMO



Madrid - Buenos Aires

# Índice

---

Dedicatoria.....	XI
Prólogo.....	XIII
Presentación.....	XVII

## Capítulo 1. La logística: ¿qué es y de qué problemas de gestión se ocupa?

1.1. La logística: del arte de la guerra al arte de gestionar empresas.....	1
1.2. Las nuevas tecnologías y el turismo .....	3
1.3. Viajar ¿es un placer? .....	4
1.4. ¿Es posible dar siempre el servicio que el cliente desea? .	6
1.5. ¿Dónde ubicar la instalación turística? .....	8
1.6. ¿Cómo hacer que nuestros productos o servicios valgan más? .....	9
1.7. ¿Cómo seguir el mejor itinerario para visitar una ciudad, un parque o distribuir una mercancía? .....	11
1.8. Otra vez las infocomunicaciones .....	12

## Capítulo 2. Las compras

2.1. ¿Son las compras importantes?.....	17
2.2. ¿Cómo definir lo que hay que comprar? ¿Qué es un grupo de compras? .....	18
2.3. ¿Qué papel juegan los proveedores? ¿Cómo elegirlos?.	20
2.4. La normalización .....	23

2.5. Del departamento de compras al departamento de logística.....	23
2.6. ¿Centralizar las compras? ¿Qué es externalizar?.....	26
2.7. ¿Cómo relacionarse con los proveedores? ¿Qué es el <i>outsourcing</i> ?.....	29
2.8. Los operadores logísticos.....	31

### Capítulo 3. El almacén

3.1. ¿Por qué almacenar? .....	35
3.2. ¿Cuánto cuesta un almacén? .....	37
3.3. ¿Cómo encontrar los mínimos costes de un almacén? ..	39
3.4. ¿Qué son los códigos de barras? .....	41
3.5. ¿Qué es una rotura de stock? .....	45
3.6. Poner cada cosa en su sitio: ¿es la mejor solución?.....	49
3.7. Pocas causas explican los mayores efectos.....	50
3.8. Las zonas de actividad logística (ZAL) .....	53

### Capítulo 4. Los procesos

4.1. La dimensión de la excelencia .....	57
4.2. El valor añadido interno y externo. La cadena de valor.	57
4.3. Los tipos de procesos .....	60
4.4. El sistema logístico y los procesos .....	64
4.5. Cómo agrupar las actividades para hacer procesos más eficientes: tiempos de ciclo, gráficos de Gantt y diagramas Pert.....	67

### Capítulo 5. La disposición física de los aparatos

5.1. El problema de las distancias a recorrer para llegar al destino .....	77
5.2. ¿Cómo conseguir la disposición que haga los recorridos mínimos?.....	79

## Capítulo 6. La capacidad

6.1. ¿Es posible alojar a todos o solo a algunos? .....	87
6.2. ¿Cuántas plazas ofrecer?.....	88
6.3. Las colas .....	95
6.4. La sostenibilidad .....	97

## Capítulo 7. La posición en el espacio

7.1. ¿Dónde ubicar las instalaciones? .....	107
7.2. Algunos métodos para elegir la ubicación .....	108
7.3. Los negocios ¿«atraen» a la clientela?.....	116

## Capítulo 8. Las infocomunicaciones

8.1. ¿Hay algo más importante que tener y procesar datos? .	121
8.2. ¿Un futuro de organizaciones virtuales? .....	122
8.3. Turismo y gestión de cadena de valor .....	124
8.4. ¿Qué funciones logísticas cubre el software? .....	129
8.5. El intercambio electrónico de datos. Su relación con internet.....	130
8.6. La Planificación de la Distribución (DRP).....	135
8.7. La Planificación de los Recursos de la Empresa (ERP).	136
8.8. La gestión de la cadena de suministro (SCM).....	136
8.9. La programación de recursos de materiales (MRP).....	138
8.10. Los Centros de Atención Telefónica (Call Centers).....	139
8.11. Sistemas de información turística, bases de datos, comunicaciones y turismo.....	142
8.12. Los proveedores de servicios de aplicaciones (ASP)....	149

## Capítulo 9. La calidad logística

9.1. ¿Qué es la calidad? ¿Qué son los modelos de gestión de de la calidad? .....	153
--	-----

9.2. La calidad del servicio logístico o turístico .....	154
9.3. El aseguramiento de la calidad y la gestión de la calidad total. Los modelos de excelencia .....	158
9.4. Los costes de calidad .....	161
<b>Glosario</b> .....	163
<b>Bibliografía</b> .....	167