

Historia de Santa Claus

Santa Claus juega un papel fundamental en la tradición de los regalos de Navidad en los últimos años, es un personaje que acorde a diferentes mitologías e historias centra su historia a partir de la vida de un personaje real conocido como San Nicolás de Bari, que acorde a diferentes publicaciones vivió en los siglos III y IV, quien fue destacado por su alta generosidad con personas necesitadas, por lo que permitió ganar adeptos por las obras que logró (Abel, 2023). La historia ha contribuido a la idea fascinante de que, en una noche desde un lugar remoto del polo norte, viaja a lo largo y ancho del planeta para contribuir con la felicidad de quienes confían en él (Handwerk, 2017).

¿De dónde viene Santa Claus?

Santa Claus tiene su casa en el pueblo de Rovaniemi, la capital de la Laponia Finlandesa (C.M. Hall, 2008). Un lugar cercano al círculo polar ártico con una alta complejidad de acceso terrestre, marítimo y aéreo; y climas que llegan alcanzar temperaturas congelantes hace aún más interesante el fantástico recorrido que en unas horas permitirá que millones de niños a nivel mundial despierten con una sonrisa, conservando esta fascinante tradición. A ese proceso se le conoce como logística y comienza desde la planificación de la cantidad, el tipo de juguete, el mercado al que irá dirigido y demás. Posteriormente, Santa Claus y su equipo debe enfocarse en la forma en

Regalos navideños ¿Magia o una adecuada logística? *Christmas gifts: Magic or proper logistics?*

**Jaime Aguilar García, Rodrigo González-Garfias
y José de Jesús Contreras Navarrete**

Tecnológico Nacional de México/Instituto Tecnológico de Morelia/División de Estudios de Posgrado e Investigación/Departamento de Ingeniería Industrial. Morelia, Mich., México.
Contacto: jose.cn2@morelia.tecnm.mx

Resumen. Es un día de júbilo, después de un año de obedecer las reglas y actividades que los padres dictaron a lo largo de todo este tiempo ha llegado el momento de ir hacia el árbol, buscar, husmear, indagar y encontrar los regalos tan esperados. El 25 de diciembre representa una fecha importante para muchas personas, pero en especial para los niños; Papa Noel, San Nicolás, Babbo Natale (en Italia) o Santa Claus logró viajar por miles de kilómetros desde tierras lejanas hasta tu casa, entro por la chimenea (a pesar de su peso), comió las galletas que dejaste y dejó en la base de tu árbol el premio tan ansiado durante mucho tiempo. ¿Cómo lo hizo?, ¿Tuvo ayuda de alguien? ¿Cómo es la planeación en trayectos tan largos en un corto tiempo? En el presente documento mostramos el funcionamiento del proceso logístico navideño ideado por Santa Claus, desde la concepción de la idea del regalo, hasta el momento en que el regalo se encuentra bajo el árbol de Navidad.

Palabras clave: Santa Claus, proceso logístico, planeación.

Abstract. It's a day of joy, after a year of following the rules and activities that mom and dad set out throughout this time, the moment has come to head towards the tree, to search, sniff around, inquire and find the long-awaited gifts. December 25th represents an important date for many people, but especially for children; Father Christmas, Saint Nicholas, Babbo Natale (in Italy), or Santa Claus managed to travel thousands of kilometers from distant lands to your home, entered through the chimney (despite his weight), ate the cookies you left out, and left at the base of your tree the prize long yearned for. How did he do it? Did he have help from someone? How does he cover such long distances in such a short time? In this document, we demonstrate the workings of Santa Claus's logistics, from the conception of the gift idea to the moment the gift is under the Christmas tree.

Keywords: Santa Claus, logistic process, planning

que se producirán los juguetes, materiales y materia prima necesaria. Una vez que ya se tienen los regalos lo que sigue es colocarlos en un almacén donde estén en completo resguardo de cualquier riesgo, esperando que sean



Figura 1. Posición teórica de donde comienza la logística de Santa Claus. Tomada de www.creatingcoms.com



Figura 2. Ejemplos de material empleado como presentación del regalo. Tomado de www.hallmark.com

procesados los pedidos con la finalidad de saber lugar y planificar la ruta. Finalmente, Santa Claus y su equipo entran en la parte de transporte y entrega, todo esto hace posible la magia y esta magia es la logística.

Planificación del proceso logístico

Aunque parezca que el proceso de pedir regalos para navidad a Santa Claus es fácil y solo se centra en escribir la carta, ponerla debajo del árbol o en el calcetín de la chimenea, y esperar que se cumpla el sueño, esto requiere de un trabajo de planeación que comienza desde el inicio del año pues se calcula que alrededor de 200 millones de niños en el mundo recibirán un regalo. Las principales actividades de este proceso logístico comienzan de la siguiente forma.

Actividad 1. ¿Cuáles son los regalos más pedidos por los niños en navidad?

La complejidad de este proceso se centra en encontrar los regalos que son mayormente solicitados en navidad, pues estos van desde muñecas, vehículos de juguete, bicicletas, muñecos de acción, consolas de videojuegos, productos tecnológicos, entre otros. Los pedidos son tan diversos que lo cual viene acompañado de la siguiente tarea.

Actividad 2. ¿Cuáles son los principales proveedores?

Precio, tiempo de entrega y garantía son algunas de las características que se deben tomar en cuenta al momento de

seleccionar a los proveedores, pues estos representan una parte fundamental en este proceso logístico, ya que si no se tiene el respaldo necesario comenzarán a crecer las quejas de manera acelerada y el milagro del 25 de diciembre difícilmente ocurrirá. Una vez que han sido identificados los principales proveedores es momento de comenzar con la etapa siguiente.

Actividad 3. Manufactura, producción y elaboración de los pedidos de los niños.

Entre los meses de mayo y julio, las principales empresas fabricantes de los pedidos previamente realizados tienen la importantísima tarea de producir los juguetes que serán solicitados para el gran día.

Esta etapa se ha desarrollado a partir de un comportamiento histórico; que mediante estudios de mercado y modelos de pronósticos avanzados ha sido posible determinar una demanda aproximada para el 25 de diciembre.

Actividad 4. Distribución de los regalos

Comienza el mes de agosto de cada año, las altas temperaturas comienzan a ceder en el hemisferio norte y es tiempo de que las maquiladoras, empresas manufactureras y los principales fabricantes de los regalos comiencen con el proceso de distribución de los productos a los principales destinos del mundo, mediante detallistas, mayoristas y minoristas; quienes con gran emoción esperan la llegada de los clientes a los distintos canales de venta

Actividad 5. Gestión y administración de pedidos.

Los estudios de mercado y pronósticos comienzan a ver los primeros frutos de su arduo trabajo; la demanda de productos va acorde a lo planeado, es momento de empujar con fuertes campañas de publicidad sobre los regalos que serán la nueva tendencia.

Actividad 6. Preparación de los regalos

Es cuestión cultural y la forma en la que se presenta el regalo crea un vínculo fuerte entre el emisor y el receptor. En empaque puede que no sea importante, sin embargo, y acorde a la publicación de Quince Yvonne, la presentación acapara la atención y genera una expectativa, normalmente alegría por la festividad y lo que se está esperando (Badouin, Yvonne. C. 1956).



Figura 3. Santa Claus y sus duendes al terminar la logística navideña. Tomada de <https://es.pngtree.com/free-backgrounds-photos/imagen-de-santa-y-duendes-pictures>

Actividad 7. Proceso de última milla

Es momento de pasar con el distribuidor final, por lo que será de vital importancia, eso es un punto crítico de la logística ya que se deberá hacer de forma rápida y sin cometer errores.

Actividad 8. Quejas y sugerencias

Estamos en un punto crítico del proceso, y un retraso, error de producto, producto dañado o cualquier otra situación imprevista son precursores de causar un mal rato al consumidor final, acorde a datos publicados en el 21% de los clientes tiene temor a errores en la entrega de productos (González, 2013).

Actividad 9. Cierre y fin de temporada

El momento llegó, se tuvieron que haber cumplido una gran cantidad de expectativas, habrá quejas, reclamos y oportunidades de mejora, sin embargo, es el momento donde las empresas planean lo que sucederá con los productos que no pudieron ser comercializados. Por ejemplo, un estudio publicado por (Horcasitas, 2015) indica que productos electrónicos, dispositivos para hacer ejercicio,

bicicletas, muebles y ropa alcanzan rebajas significativas una vez que concluye la temporada navideña.

Actividad 10. Gestión de los recursos humanos

Fue una temporada dura, hubo momentos buenos y unos que dejaron la sensación de poder mejorar, es momento en que se inicie con la planeación de los regalos de navidad para el año en curso y que Santa Claus pueda lograr el milagro nuevamente; esto sucede con las empresas, quienes debido al empeño de sus empleados pudieron lograr convertir la logística en magia navideña.

Reflexión final

El proceso que involucra la planeación y distribución de millones de regalos en el mundo es complejo y extenso, como se describe en el presente requiere de una gran cantidad de variables a considerar y el trabajo de millones de personas que logran esbozar millones de sonrisas.

Referencias

1. Abel G.M (2023). Los orígenes de Santa Claus, entre la historia y la metodología. Tomado de https://historia.nationalgeographic.com.es/a/origenes-santa-claus-entre-historia-y-mitologia_20645
2. B. Handwerk, (2017). De San Nicolás a Santa Claus: la sorprendente historia de papa Noel. <https://www.nationalgeographic.es/historia/2017/11/de-san-nicolas-a-santa-claus-la-sorprendente-historia-de-papa-noel>
3. Hall, C. M. (2008). Santa Claus, place branding and competition. *Fennia-international journal of geography*, 186(1), 59-67.
4. Badouin, C. (1956). Yvonne: temores relativos al parto. In *Introducción al análisis de los sueños: relato de quince casos concretos, precedido de una exposición teórica* (pp. 151-152).
5. González, R., & Guerrero, W. (2013). Seguimiento y plan de mejoramiento para los procedimientos: "control de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y tratamiento al producto o servicio no conforme" implementado en el sistema integrado de gestión de calidad de la Universidad de Nariño (Doctoral dissertation, Universidad de Nariño).
6. Horcasitas E. (2015). 5 productos que alcanzan su precio más bajo después de Navidad. *Revista Forbes México*, diciembre 23, 2015. <https://www.forbes.com.mx/5-productos-que-alcanzan-su-precio-mas-bajo-despues-de-navidad>