

Revista científica CENTROS
30 de marzo de 2015 – Vol. 4 Edición Especial
ISSN: 2304-604X pp. 156-167

Recibido: 26/12/14; Aceptado: 06/3/15

Se autoriza la reproducción total o parcial de este artículo, siempre y cuando se cite la fuente completa y su dirección electrónica.

<http://www.revistacentros.com>

indexada en



http://www.latindex.unam.mx/buscador/ficPais.html?opcion=1&clave_pais=33



LA FORMACIÓN POR COMPETENCIA DEL RECURSO HUMANO: UNA VENTAJA COMPETITIVA PARA LAS EMPRESAS LOGÍSTICAS EN EL DISTRITO DE COLÓN

Pablo Martínez

Doctorado en Ciencias Empresariales con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad de Panamá

Resumen:

La presente investigación hace una revisión de la importancia que se le da en diferentes foros y organismos internacionales a la necesidad de contar con una formación de alta calidad del recurso humano, para atender el crecimiento de la actividad logística, como eje fundamental del desarrollo económico de los países en Latinoamérica y en Panamá. Por la posición geográfica y el desarrollo de las actividades de comercio internacional, generados en la provincia de Colón, específicamente en el Centro Logístico Multimodal de Colón, presentamos un modelo de formación por competencias del recurso humano como ventaja competitiva para las empresas de operación logística en el Distrito de Colón. Este modelo de formación considera cuatro indicadores importantes en las operaciones logísticas como lo son: la cultura de servicio, habilidades y destrezas en operaciones logísticas, dominio de los procedimientos y dominio de la tecnología. Los resultados de la muestra aplicada a empresas, permiten validar la necesidad contar con un modelo de formación por competencia, dirigido a atender este sector en pleno crecimiento y a su vez redundará en beneficio para las empresas de operaciones logísticas ubicadas en la región.

Palabras Clave: Modelo de formación, recursos humanos, logística, indicadores, ventaja competitiva

Abstract:

The present investigation is a review of the importance given to it in different international forums and organizations to the need for training high-quality human resources to meet the growth of logistics activity, as the linchpin of economic development countries in Latin America and Panama. What's geographical position and the development of international trade activities generated in the province of Colón, specifically in the Multimodal Logistics Center of Columbus, we present a model of competency-based training of human resources as a competitive advantage for logistics companies operating in District of Columbus. This training model considers four key indicators in logistics operations such as: the service culture and skills in logistics operations, mastery of procedures and technology domain. The results of the sample applied to companies, allow to validate the need to have a training model for competition, designed to address this growing sector and in turn be beneficial for companies in logistics operations located in the region.

Keywords: Model training, human resources, logistics, indicators, competitive advantage.

1. Introducción

Los cambios que se presentan a nivel mundial traen consigo una transformación en el funcionamiento de las empresas imponiendo a éstas el reto de elevar sus niveles de competitividad.

En Latinoamérica, las Zonas Francas, no escapan de esta realidad. En la participación de foros y reuniones internacionales, se analizan estos temas, concluyendo en acciones para enfrentar estos cambios, como señala López, J., (2005, p.75) en su artículo científico Las zonas francas de exportación en América Latina y el Caribe: sus desafíos en un mundo globalizado señala que; los desafíos en un mundo globalizado: en las Zonas Francas de Exportaciones más progresistas y exitosas, los administradores han ido más allá de los servicios básicos de apoyo al empresario en áreas tales como la contratación de personal, servicios financieros, apoyo a la logística del comercio internacional, manejo aduanal integrado, manejo de inventarios, manejo de archivos de documentos, apoyo al control ambiental, capacitación técnica y tecnológica especializada.

Ante esta necesidad, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) auspició el estudio “Necesidades de Recursos Humanos en Logística” determinando que en

Panamá hace falta más mano de obra técnica para trabajar en el sector. El estudio identificó las especialidades necesarias a mediano plazo (los próximos diez años) basados en las proyecciones de crecimiento del PIB nacional y la relación comprobada con el crecimiento en el empleo en estas áreas. Para ello se detectó que existe una desvinculación entre la oferta académica actual y la demanda del sector logístico, el cual se ve agravado por la falta de un esquema de certificación de oficios técnicos y de un esquema para la estandarización de dicha formación.

Por otro lado, señala el estudio del BID que, en cuanto a evolución de la demanda laboral, entre 2008 y 2013 el sector logístico generó 26,181 empleos, y para fines de 2013 había poco más de 16,000 vacantes por cubrir. Las proyecciones de demanda para los próximos 10 años señalan que para el periodo 2014 -2019, el sector generará unos 44,738 puestos, y entre 2020 y 2024 otras 39,675 posiciones bien remuneradas. De los más de 84,000 nuevos puestos de trabajo, se espera que el 75% sean en las áreas operativas y técnicas del sector.

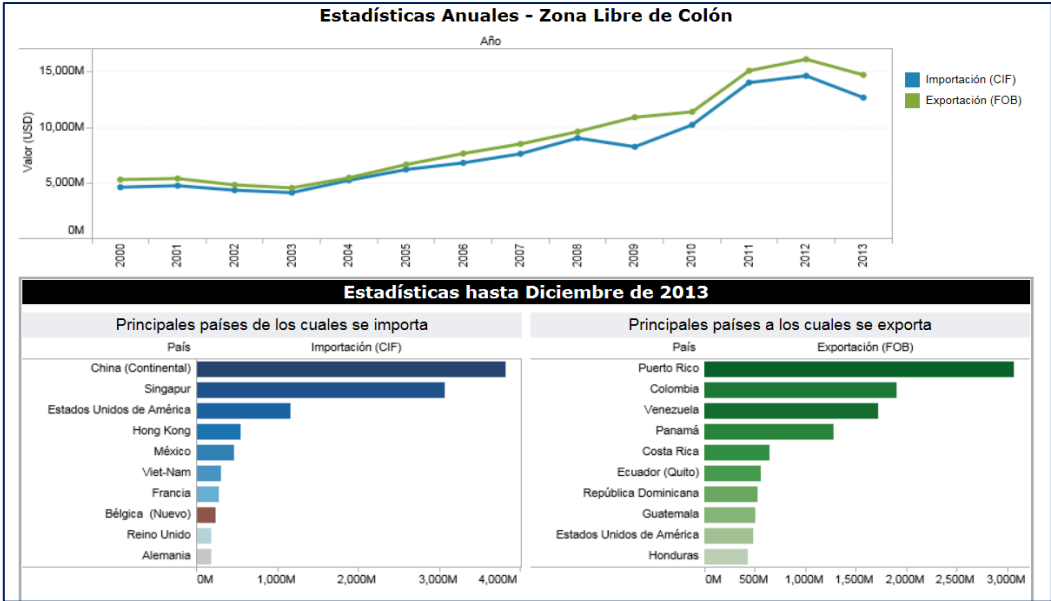
Panamá cuenta con una excelente posición geográfica, por lo que se constituye en una de las rutas más importantes para el desarrollo del comercio internacional y junto a esto, se perfila como un Centro Logístico para el transporte y acopio de carga del mundo. Por otro lado, se complementan otras ventajas como son: los puertos en ambos océanos, el ferrocarril, carreteras y aeropuerto internacional, con capacidad para ofrecer todo tipo de servicios de manejo de carga.

Es importante destacar que, la Provincia de Colón, es la segunda en importancia en la actividad socio-económica de la República de Panamá, ya que, desarrolla una intensa actividad comercial, que incluye bienes y servicios producto del funcionamiento de la Zona Libre de Colón, de las actividades del Canal Interoceánico, los cuatro puertos de carga, uno de cruceros, actividad hotelera y centros comerciales que cobran gran auge.

La Zona Libre de Colón, creada en junio de 1948, ofrece como principal servicio la redistribución de mercancía desde Asia, Europa y Norteamérica hacia los mercados

de Latinoamérica y el Caribe. Esta zona franca está favorecida por su alta conectividad derivada por su cercanía a cinco puertos especializados en carga contenerizada, una terminal de cruceros (Colón 2000), el Aeropuerto Internacional de Tocumen y la Autopista Panamá-Colón que interconecta los activos logísticos de Colón con la Ciudad de Panamá.

Figura No.1
Estadísticas Anuales de Importación y Exportación en la Zona Libre de Colón
Años 200 al 2013



Fuente: Zona Libre de Colón

La Figura No.1 muestra el movimiento comercial que se desarrolla en la Zona Libre de Colón con unos excelentes indicadores. Esto nos permite evidenciar el gran desarrollo económico en el sector logístico, lo que apunta a ser competitivos con las zonas francas de Latinoamérica y por consiguiente se requiere contar con una calidad en la formación del recurso humano para mantener estos niveles.

1.1. Importancia de la formación por competencias del recurso humano.

El presente artículo científico analiza la importancia de contar con la formación por competencias del recurso humano como ventaja competitiva para las empresas de operación logística establecidas en el Distrito de Colón.

Con el desarrollo del Centro Logístico de Transporte, Servicios e Industria, la Zona Libre de Colón se proyecta de forma competitiva frente a las otras zonas francas establecidas en la región latinoamericana, por sus infraestructuras y las facilidades en el movimiento y manejo de carga. Por otro lado, permitirá que nuevas empresas de clase mundial puedan instalarse y con mayor acceso a consumidores Latinoamericanos y del Caribe, lo cual demandará mano de obra especializada para su funcionamiento; consideramos de esta forma la justificación de esta investigación como contribución al país y a la Provincia de Colón.

Diferentes autores coinciden en que las ventajas competitivas, en términos generales, están muy relacionadas con la elaboración del producto con la más alta calidad, brindar un servicio superior a los clientes, lograr menores costos que la competencia, tener una mejor ubicación geográfica, diseñar un producto que tenga un mejor rendimiento que las marcas de la competencia. Sin embargo, cada vez se hace mayor señalamiento en que los recursos humanos son una fuente potencial de ventaja competitiva sostenible y en consecuencia, su dirección debe adoptar un enfoque estratégico.

Pfeffer, J., y Sutton, R., (2005, p.108) en su obra *La brecha entre el saber*, destacan que: la consecución del éxito competitivo a través del personal exige, sobre todo, modificar la manera de pensar con respecto a los empleados y a la relación laboral, lo que significa que el éxito se logra trabajando con personas, no sustituyéndolas ni limitando el alcance de sus actividades. Ello exige que se vea a los empleados como una fuente de ventaja competitiva, y no sólo como un coste que hay que minimizar o evitar. A menudo, las empresas que asumen esa perspectiva son capaces de mostrarse mucho más hábiles y de conseguir mejores resultados que sus rivales.

De lo que señala el autor, se desprende el hecho que, a medida que otras fuentes de ventaja competitiva se han ido haciendo cada vez menos importantes, lo que sí permanece como factor crucial y diferenciador de una empresa es su organización, sus empleados y la manera en que éstos trabajan.

En los procesos de recursos humanos, se incluyen las actividades de capacitación, de personal y organizacional, las que representan importantes inversiones que realizan las empresas. La capacitación se constituye como una de las funciones claves de la administración para el desarrollo del recurso humano y por lo tanto, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones.

Bohlander, S., y Snell, S., (2001, p.206) en su libro *Administración de Recursos* señalan que: la capacitación desempeña una función central en la organización, ya que, refuerza estas capacidades, por lo que, se ha convertido en parte fundamental de la columna vertebral de la instrumentación de estrategias. Además las tecnología en rápido cambio requieren que los empleados afinen de manera continua sus conocimientos, aptitudes y habilidades, a fin de manejar los nuevos procesos y sistemas.

Esto significa que, la administración y el desarrollo del recurso humano debe entenderse como un todo, en que las distintas funciones, incluida la formación interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización, la que al final llevarán al logro de los objetivos.

2. Métodos y materiales:

El presente artículo científico analizó la importancia de contar con la formación por competencias del recurso humano como ventaja competitiva para las empresas de operación logística establecidas en el Distrito de Colón. En este sentido, utilizamos como indicadores: la cultura de servicio, el conocimiento del negocio, la calidad en los procesos e implementación de tecnología, que contribuyeron a la definición del modelo de formación por competencias del recurso humano.

El Centro Logístico Multimodal está compuesto por diferentes infraestructuras como los puertos, el sistema ferroviario, la autopista Panamá Colón y el aeropuerto, que juntas logran dinamizar la actividad de comercio internacional en la provincia de Colón, específicamente en la Zona Libre de Colón.

La estrategia que se empleó para el desarrollo de la investigación referida a su diseño, se enmarca en uno de tipo NO EXPERIMENTAL – Transversal Descriptivo, ya que se trata de obtener información acerca del fenómeno, accedendo a documentación considerando aspectos actuales y siempre relacionados para responder las causas y sus implicaciones.

Para la investigación, se aplicó una encuesta a los gerentes de las empresas, gerentes de operaciones y gerentes de recursos humanos de empresas establecidas en el Distrito de Colón que forman parte del Centro Logístico Multimodal, para conocer su percepción frente a la necesidad de formación del recurso humano por competencia, considerando los factores, cultura de servicio, habilidades y destrezas en operaciones logísticas, dominio de los procedimientos y dominio de las TIC's, y establecer programas de capacitación acorde con las necesidades y exigencias del sector logístico.

La población de estudio estaba formada por setenta y cinco (75) empresas de servicio logístico establecidas en el Distrito de Colón, de las cuales se tomó de manera aleatorio cuarenta y cinco (45) de ellas mediante un muestreo aleatorio simple.

Figura No.2
Alfa de Crombach

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2}$$

Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba de confiabilidad de alfa de Crombach, alcanzado de 0.943 lo cual hace nuestro instrumento altamente confiable, como se muestra en la figura No.2

3. Resultados

De los resultados de las encuestas podemos destacar los siguientes datos socio-demográficos que presentan las características generales de los entrevistados.

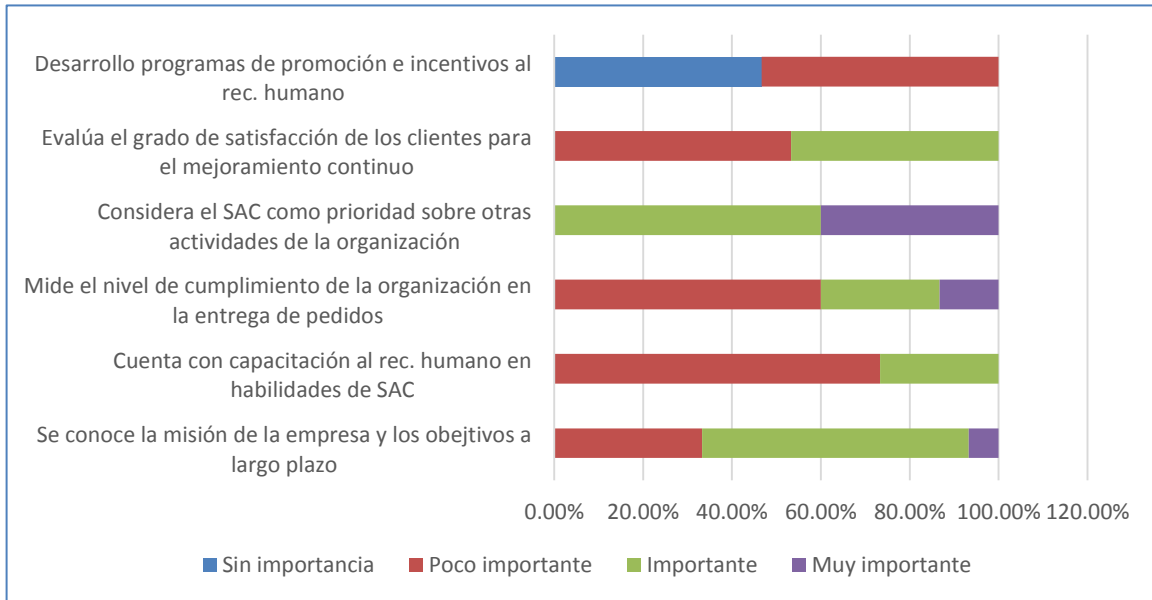
Cuadro No.1
Aspectos demográficos encuestados, empresas de operación logística 2014.

Aspectos demográficos		No.	%
Género	Total	45	100.0%
	Masculino	27	60.0%
	Femenino	18	40.0%
Edad	Total	45	100.0%
	Menos de 30 años	0	0.0%
	De 30 a 35 años	9	20.0%
	De 36 a 40 años	9	20.0%
	De 41 a 45 años	15	33.3%
	De 46 a 50 años	6	13.3%
	De 51 a 55 años	3	6.7%
	De 56 a 60 años	3	6.7%
Nivel Educativo	Total	45	100.0%
	Licenciatura completa	21	46.7%
	Especialidad completa	9	20.0%
	Maestría completa	15	33.3%
	Doctorado completo	0	0.0%
Experiencia Laboral	Total	45	100.0%
	Menos de 5 años	0	0.0%
	De 5 a 9 años	18	40.0%
	De 10 a 14 años	6	13.3%
	De 15 años y más	21	46.7%
Posición en la empresa del encuestado	Total	45	100.0%
	Gerente General	13	28.9%
	Gerente de Operaciones	19	42.2%
	Gerente de Recursos Humanos	13	28.9%

Fuente: encuesta en empresas de operación logística 2014.

El Cuadro N°1 muestra las respuestas totales de los aspectos demográficos en donde se puede destacar que un 60% corresponde al sexo masculino, un 33% tienen entre 41 a 45 años de edad, un 21% cuenta con licenciatura completa, un 46.7% tienen más de 15 años de laborar en la empresa, y un 42.2% son gerentes de operaciones.

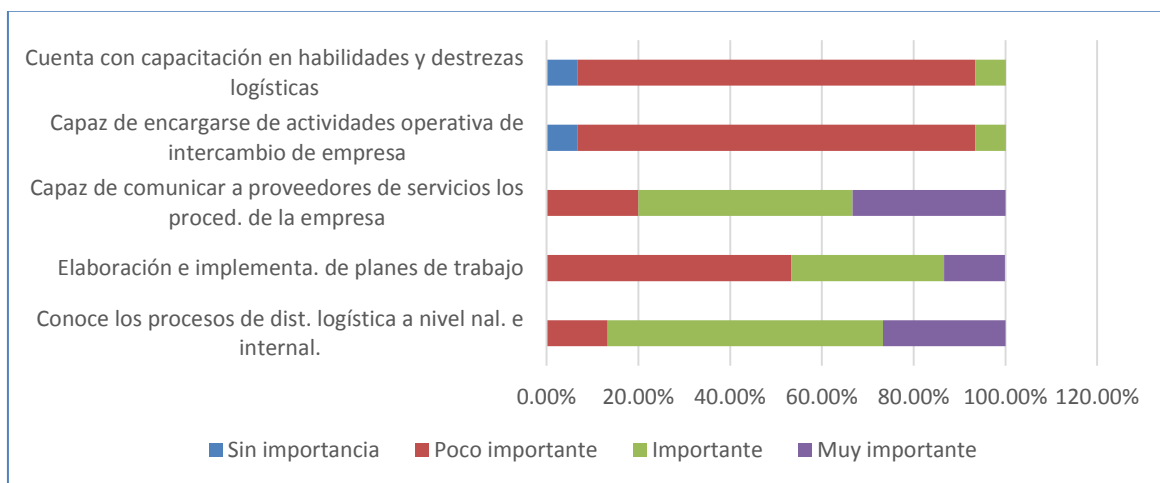
Gráfica No.1
Cultura de Servicio



Fuente: encuesta en empresas de operación logística 2014.

En la gráfica No.1 muestra el aspecto de desarrollar programas de promoción e incentivos al recurso humano vemos que lo perciben como sin importancia hasta poco importante en un 53.30% de la opiniones respectivamente, evaluar el grado de satisfacción de los clientes en poco importantes e importante, si se considera el SAC como prioridad y si lo ven como importante y muy importante.

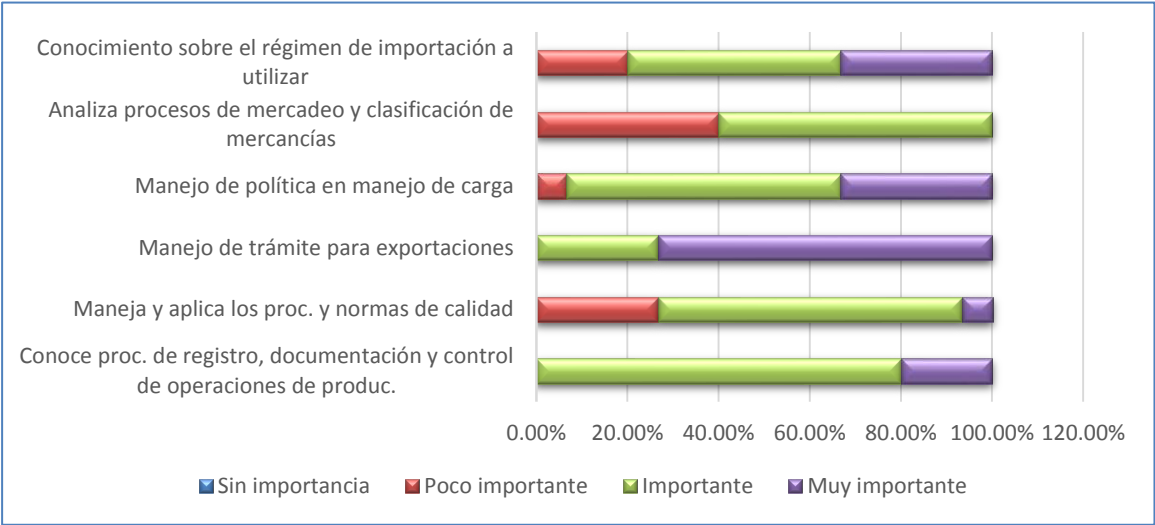
Gráfica No.2
Habilidades y Destrezas en Operaciones Logísticas



Fuente: encuesta en empresas de operación logística 2014.

En la gráfica No.2 muestra las habilidades y destrezas en operaciones logísticas, se destaca un 60% importante en el conocimiento de los procesos de logística, y un 86.70% poco importante en cuanto a la capacitación en habilidades y destrezas logísticas, así como en la capacidad de encargarse de actividades operativas de intercambio en la empresa.

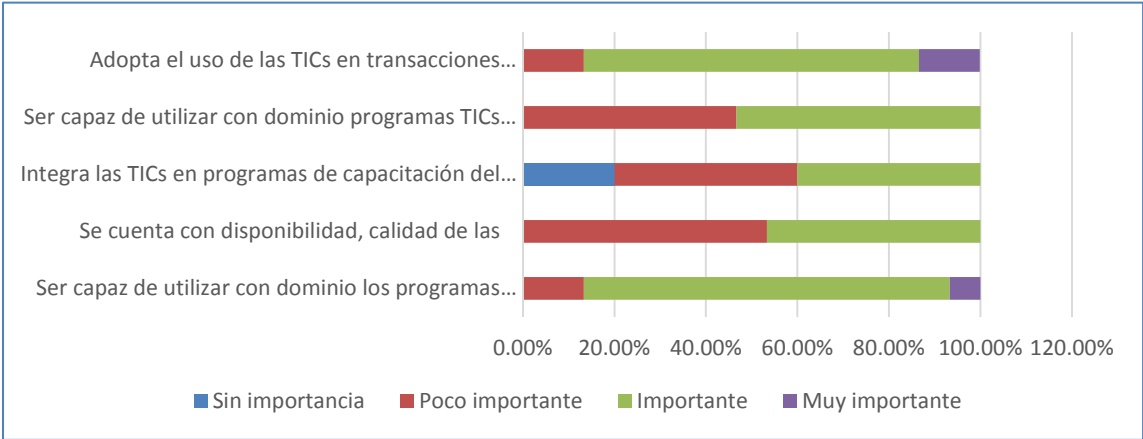
Gráfica No.3
Dominio de los Procedimientos



Fuente: encuesta en empresas de operación logística 2014.

En la gráfica No.3 muestra el dominio de los procedimientos muy positivo, en donde se destaca un 73.30% muy importante el manejo de trámite para exportaciones, un 80% importante conocer los procedimientos de registro documentación y control y un 66.70% el manejo y aplicación de normas de calidad.

Gráfica No.4
Dominio Tecnológico



Fuente: encuesta en empresas de operación logística 2014.

La gráfica No.4 muestra el dominio tecnológico, en donde se destaca un 80% importante y un 73.30% adopta el uso de las TIC's en cambio poco importante se cuenta con disponibilidad, calidad de las redes, servicios y equipos TIC's, concluyendo que es importante el dominio del uso de la tecnología.

4. Discusión

Las proyecciones a nivel internacional se dirigen al desarrollo de la actividad logística en la República de Panamá en los próximos años. Por su lado, muchos son los autores que coinciden en que la formación del recurso humano se constituye una ventaja competitiva para las empresas por lo tanto la inversión en su capacitación es obligante en sus presupuestos. En este sentido, los empresarios deben crear conciencia en que la nueva gerencia se debe dirigir a la formación de su personal que ayude a la organización a un mejor desarrollo y hacerle frente a los cambios estructurales que proyecta el país y lograr una ventaja competitiva frente a los cambios que se avecinan en materia logística. Contando con un modelo de formación por competencia del recurso humano aplicado exclusivamente a las actividades logísticas se pueden lograr estos niveles similares a otras zonas con mayor desarrollo. En ese sentido se sugiere el modelo del Iceberg de las Competencias, diseñado por Spencer & Spencer, puesto que, se ajusta a los requerimientos de la propuesta de nuestro modelo de formación del recurso humano por competencia, ya que, en el área de competencia técnica se ubican las competencias que debe poseer el colaborador y que se pueden observar como lo son: dominio de la tecnología, dominio de los procedimientos, habilidades y destrezas en operaciones logísticas, las que se encuentran en la parte superior del iceberg. En cambio, en el área de competencias genéricas se ubican las competencias que posee el colaborador y que no se pueden observar como es el caso de: Cultura de servicio, ya que, lleva intrínseca los elementos: comunicación, valores, actitudes.

5. Conclusión

Los resultados de la investigación muestran la necesidad de contar con un modelo de formación por competencias del recurso humano dirigido a las empresas que desarrollan actividades logísticas para lograr una ventaja competitiva frente ante el auge que se proyecta en los próximos años y contribuir al desarrollo económico y social de la población en el país. De esta forma las condiciones de infraestructura y de la posición geográfica que ofrece el país se verán reflejados en el desarrollo del sector logístico y del comercio internacional.

6. Agradecimiento

Este trabajo se realizó gracias a las empresas que desarrollan actividades logísticas en el Distrito de Colón que conforman el conglomerado denominado Centro Logístico Multimodal y que brindaron su apoyo con información y aplicación de encuestas para obtener los resultados.

7. Bibliografía:

Bohlander, Snell y Sherman, S., "Administración de Recursos Humanos, México, 2001, 706 páginas.

Chiavenato, Idalberto, Administración de Recursos Humanos, El capital humano de las organizaciones, México, 2007, 500 páginas.

Dessler, Gary, Varela, Ricardo, "Administración de Recursos Humanos, enfoque latinoamericano, México, 2004, 307 páginas.

Figueroa, Evaristo Galeano, "Calidad Total y Políticas de Recurso Humano en el sector Hotelero de Cataluña" Universidad Rovira i Virgili, España, 2004, 331 páginas.

López Granados, Jaime, "Las zonas francas de exportación en América Latina y el Caribe: sus desafíos en un mundo globalizado". Artículo Científico, Integración & Comercio ISSN 1026-0463, No.23.2005 págs. 79-112.

Pfeffer, Jeffrey, Robert I. Sutton, "La brecha entre el saber y el hacer, 1° edición, Editorial Graica, Argentina, 2005, 343 páginas.

Banco Interamericano de Desarrollo, informe latinoamerica (2013)
Recuperado en: <http://www.iadb.org/es/banco-interamericano-de-desarrollo,2837.html>