



1372

Retos en la formación de profesionales logísticos

Mauricio Igor Pecina Rivas (Compilador)



Editado por la Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso para eumed.net

Derechos de autor protegidos. Solo se permite la impresión y copia de este texto para uso personal y/o académico.

Este libro puede obtenerse gratis solamente desde
<http://www.eumed.net/libros-gratis/2014/1372/index.htm>

Cualquier otra copia de este texto en Internet es ilegal.



**RETOS EN LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES
LOGÍSTICOS: SERVICIO Y COMPETITIVIDAD**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

**UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL DE CUAUTITLÁN
IZCALLI**

MTRO. MAURICIO IGOR PECINA RIVAS (COMPILADOR)

CONTENIDO

INTRODUCCION.....	3
RESUMEN GENERAL.....	5
LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CLIENTES LOGÍSTICOS.....	8
COMPETENCIAS DEL LICENCIADO EN LOGÍSTICA INTERNACIONAL.....	24
LA LOGÍSTICA COMO ELEMENTO DE COMPETITIVIDAD	45
LA LOGÍSTICA EN LA COMPETITIVIDAD DE MÉXICO	56
LA GEOPOLÍTICA COMO FUNDAMENTO EPISTEMOLÓGICO PARA EL ESTUDIO DE LA LOGÍSTICA	71
LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA LOGÍSTICA.....	93
LA LOGÍSTICA INVERSA COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA.....	107

INTRODUCCION

El desarrollo organizacional en el entorno regional mexicano contrastado con el desarrollo de regiones como Latinoamérica, Asia, Europa, o el de los países emergentes donde el dinamismo económico y de intercambio de mercancías tiene una complejidad inusitada hasta hace apenas unos años, nos permite visualizar la pertinencia y necesidad imperiosa de desarrollar literatura que pueda dar soporte a tal dinamismo.

La competitividad de un profesionista, como el de una organización, se deberá principalmente a su capacidad de resolver problemas de forma innovadora, utilizando las herramientas intelectuales y tecnológicas que hagan o permitan realizar dicha decisión y poder contrastar el deseo planeado con los hechos de la aplicación que como consecuencia de la decisión se realizó.

Este libro viene a ser un primer esfuerzo que la Universidad Autónoma del Estado de México, por medio de la Unidad Académica Profesional de Cuautitlán Izcalli realiza para enfrentar el reto de la actualización, el desarrollo de documentos actualizados y pertinentes que den soporte a la preparación de Licenciados en Logística y otros relacionados con la Administración de la Cadena de Suministros y con esto abonar en la calidad educativa que persigue nuestra universidad y sus estudiantes.

Este documento es una recopilación de ideas para ser comentadas y retomadas en foros de discusión para profundizar en cada uno de los temas, enriquecer y que estos puntos de partidas (capítulos) permitan el desarrollo una profundización de ideas, soportada por conocimiento de teóricos, y aplicadores de conocimiento dentro del entorno de la Logística organizacional.

Es un placer compartir este esfuerzo de la Academia de Logística con este producto que estoy seguro disfrutarán y motivará el aprendizaje, la discusión, la visión crítica y el desarrollo innovador de ideas que lleven a nuestros profesionistas a ser un punto de cambio y mejora para nuestra región y país.

Dra. Eva Martha Chaparro Salinas
Coordinadora Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli
Universidad Autónoma del Estado de México

RESUMEN GENERAL

Hemos llamado “Retos en la Formación de Profesionales Logísticos: Servicio y Competitividad” a esta obra en la que tratamos de abarcar algunos aspectos de la formación de los Licenciados en Logística en la Universidad Autónoma del Estado de México, Unidad Académica Profesional de Cuautitlán Izcalli.

Consideramos como temas de estudio principales el servicio y la competitividad, partiendo de la firme convicción de que ambos inician en una sólida formación universitaria, para luego ser llevados a la actividad profesional. El primero enfocado a la satisfacción que tiene el cliente sobre el trabajo que le brinda la empresa logística, y el segundo a la ventaja que tienen las empresas y las personas que conforman estas respecto de sus competidores.

En el primer capítulo “Calidad del servicio en los clientes logísticos” los Doctores Julio Álvarez Botello, la Dra. Eva Martha Chaparro Salinas y la Ing. Sonia Bernal Alcántara, dan una introducción al tema, por medio de una revisión de los conceptos de servicio, calidad en el servicio y calidad en el servicio al cliente, haciendo hincapié en la subjetividad de la medición del concepto. Muestran las características de los principales modelos para la medición del servicio al cliente, teniendo como los dos más importantes a la escuela nórdica y la americana, aunque también se mencionan algunos otros como el modelo de los tres componentes, el de desempeño evaluado, el multinivel y el de aproximación jerárquica.

En el capítulo dos, el Mtro. Mauricio Igor Pecina Rivas hace lo propio con el concepto de competencias, haciendo también una revisión del concepto desde varias vertientes, y posteriormente explicando cuáles son las competencias que requiere tener un profesionista de la logística. Por último, analiza un estudio en el que el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales de México (CONOCER) investiga y difunde cuáles son las competencias que los empleadores buscan para ciertas actividades relacionadas con la logística, como el transporte y el almacenaje.

En el tercer capítulo, la Mtra. Elba Valdez Márquez muestra cómo las actividades del sistema o proceso logístico ayudan a las empresas a conseguir competitividad, que va más allá de sólo los costos de operación de las empresas. Menciona a la velocidad y a la flexibilidad como elementos competitivos que la logística le puede brindar a las empresas.

En el capítulo cuatro, el Dr. Rodolfo Espíndola Heredia, analiza a las escuelas que enseñan logística en México, muestra que aunque es una carrera relativamente nueva, puede cursarse en un mayor número de escuelas que otras carreras más clásicas, como la actuaría, sin embargo, no es enseñada en las universidades más grandes del país, lo que en cierta forma demuestra que estas instituciones no están diseñando planes de estudio que ayuden a resolver los retos o problemáticas actuales de México. Finaliza revisando las disciplinas de las que se apoya la logística para lograr sus cometidos y cómo es necesario entonces que las instituciones educativas consideren estos aspectos al formular sus planes y programas de estudio.

En el capítulo cinco, el Mtro. Alfredo Gómez González señala la necesidad que tiene la logística de tener un sustento epistemológico que sirva de guía para el estudio formal de la disciplina. Resalta que el logista debe tener más que sólo conocimientos técnicos de su área disciplinar, y propone a la geopolítica como un elemento indispensable de este marco teórico, menciona y analiza algunos conceptos y factores básicos de nuestra realidad, como el de globalización, control de los recursos naturales, la hegemonía de algunas potencias mundiales y la importancia de la participación del Estado en la economía de los países.

La Mtra. Ana Luisa Flores Torres muestra en el capítulo seis, la relación que existe entre la inteligencia emocional y la logística. Al igual que el Mtro. Alfredo Gómez, explica por qué es necesario que el logista se más que sólo un técnico especializado en procesos de movimientos de mercancías y optimización de recursos. Empieza por definir lo que es la inteligencia emocional para posteriormente dar paso a una explicación acerca de por qué es necesario que el

profesional de la logística tenga un manejo adecuado de sus emociones, a fin de ser más competitivo.

Finalmente, en el capítulo siete, la Dra. Jenny Álvarez Botello, y los Maestros José Luis Morales Mondragón y Robert Hernández Martínez, dan un ejemplo de la aplicación de los conceptos estudiados en los demás capítulos. Muestran cómo la logística inversa puede ser un elemento de competitividad, que ayuda a solucionar una problemática global sobre el manejo de los recursos y permitiendo alcanzar un desarrollo sustentable de las empresas y regiones que la aplican.

PALABRAS CLAVE:

Enseñanza de la logística, competitividad y logística, servicio al cliente en logística, logística en la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM)

LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS CLIENTES LOGÍSTICOS

Autores:

Dr. Julio Alvarez Botello

Dra. Eva Martha Chaparro Salinas

Lic. Sonia Bernal Alcántara

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las organizaciones logísticas y de la competencia en este sector ha permitido la evolución de los servicios logísticos más allá del cumplimiento de tiempos de entrega. Actualmente existe la necesidad de ofrecer servicios diferenciados con respecto a los de competidores y o también de servicios sustitutos que cada día tratan de desplazar los servicios logísticos tradicionales.

Es por eso importante, que las organizaciones logísticas identifiquen los elementos de calidad en los servicios que prestan y medirlos con los niveles de satisfacción que están generando en sus clientes, para mantenerse y crecer en estos mercados cada vez más competitivos y excelentes como lo empieza a ser el mercado mexicano, más por su volumen e importancia, que por el desarrollo de las empresas logísticas.

ASPECTOS CONCEPTUALES

Iniciaremos la revisión de conceptos definiendo lo que es el “**servicio**”, desarrollada por diversos autores y que serán analizadas a continuación:

De acuerdo a Fisher y Navarro (1994), el servicio se define como: “Un tipo de bien económico, constituye lo que denomina el sector terciario, todo el que trabaja y no produce bienes se supone que produce servicios”.

Por su parte Cantú (2011, p. 119) menciona que “un servicio es la actividad o conjunto de actividades de naturaleza casi siempre intangible que se realiza mediante la interacción entre el cliente y el empleado y/o las instalaciones físicas de servicio, a fin de satisfacer un deseo o una necesidad de usuario”.

Para Duque (2005 p. 64) el “Servicio es el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor”.

Kotler (1997, p. 656) lo enuncia como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”.

Una vez analizadas las definiciones es pertinente identificar las principales características que conllevan a un servicio reconocido como de calidad.

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) las principales **características del servicio** serían: la intangibilidad, la no diferenciación entre producción y entrega (heterogeneidad), y la inseparabilidad de la producción y el consumo. A continuación se explican a detalle cada una de ellas.

- La intangibilidad

La mayoría de los servicios son intangibles (Lovelock, 1983). No son objetos, más bien son resultados. Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes.

Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta (Zeithaml, 1981).

Un cliente juzgará el servicio por cómo y qué percibe, la combinación de ambos factores forman una imagen que tendrá efectos en los juicios posteriores (Cantú 2011).

- La heterogeneidad

Los servicios -especialmente los de alto contenido de trabajo- son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme, porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.

- La inseparabilidad

En muchos servicios, la producción y el consumo son indisociables (Grönroos, 1978). En servicios intensivos en capital humano, a menudo tiene lugar una interacción entre el cliente y la persona de contacto de la empresa de servicios. Esto afecta considerablemente la calidad y su evaluación.

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

1. La calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la de los bienes.
2. La propia naturaleza de los servicios conduce a una mayor variabilidad de su calidad y, consecuentemente, a un riesgo percibido del cliente más alto que en el caso de la mayoría de bienes.
3. La valoración (por parte del cliente) de la calidad del servicio tiene lugar mediante una comparación entre expectativas y resultados.

4. Las evaluaciones de la calidad hacen referencia tanto a los resultados como a los procesos de prestación de los servicios.

De lo anterior estaríamos preparados para discutir la concepción sobre la **calidad en el servicio al cliente**.

Duque (2005, p. 65) considera que: “el servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización”.

Entonces, por la naturaleza intangible de los servicios, el cliente los evalúa por medio de lo que percibe y cómo lo percibe; la combinación de ambas situaciones forma en su mente una imagen que tendrá efecto en juicios posteriores (Cantú, 2011).

En este sentido para Juran (citado en Hernández, Chumaceiro, Atencio, 2009) calidad en el servicio se define como: “la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”.

Para Hernández, Chumaceiro, Atencio (2009, p. 460) “la calidad de servicio es un instrumento competitivo que requiere una cultura organizativa, cónsona, un compromiso de todos, dentro de un proceso continuo de evaluación y mejoramiento, para ganar la lealtad del cliente y diferenciarse de la competencia como estrategia de beneficio”.

Por otro lado, hay autores que plantearon la subjetividad de la calidad en el servicio. Para Zeithaml (citado por Duque y Chaparro, 2012, p. 164) “la calidad dentro de los servicios está sujeta a la calidad percibida, que es subjetiva, y se entiende como el juicio del consumidor sobre la excelencia y superioridad de un producto”.

En este sentido, Grönroos (1994, p. 37) menciona que “la propia intangibilidad de los servicios hace que éstos sean percibidos de manera subjetiva”.

Parasuraman et al. (1985) anota que las percepciones son la medida que más se ajusta al análisis, toda vez que no existen medidas objetivas. Las percepciones son las creencias que tienen los consumidores sobre el servicio recibido. Por lo tanto, la calidad percibida de los servicios se considera la mejor manera de conceptualizar y evaluar la calidad del servicio.

Por tanto la calidad de servicios logísticos deberán considerar todos aquellos elementos de valor que el cliente logístico toma como variables para valorar el nivel de servicio y su nivel de satisfacción.

MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

La calidad de los productos puede ser fácilmente medible pero no así la calidad de los servicios debido a sus características de intangibilidad, inseparabilidad, heterogeneidad y caducidad (Kotler, 1997; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985; Lovelock, 1983; Grönroos, 1978, 1984 citados en Duque y Chaparro, 2012, p. 164).

Las características propias de los productos tangibles y los servicios son causantes de las diferencias en la determinación de la calidad del servicio. Así, no se pueden evaluar del mismo modo servicios y productos.

Las empresas deben fijar estándares de servicio y contar con métodos para medir si cumple las expectativas del consumidor. Los métodos de investigación del grado de satisfacción de los clientes deben tener tres objetivos (Cantú, 2011):

1. Ayudar a aclarar el entendimiento de la relación histórica entre la empresa y sus clientes.
2. Servir para evaluar la satisfacción del cliente respecto a los competidores.
3. Entender las formas en que los empleados influyen en la satisfacción del cliente.

Aunque la calidad de un servicio es difícil de medir, no se puede almacenar, su inspección es complicada, no se puede anticipar al resultado, no tiene vida, su duración es muy corta, se ofrece bajo demanda, depende de muchas personas y por lo común su interrelación la ofrece el personal de menor sueldo.

MODELOS DE MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE

La escuela nórdica

Este modelo, también conocido como de la imagen, fue formulado por Grönroos (1988, 1994) y relaciona la calidad con la imagen corporativa, plantea que la calidad percibida por los clientes es la integración de la calidad técnica (qué se da) y la calidad funcional (cómo se da), y estas se relacionan con la imagen corporativa. La imagen es un elemento básico para medir la calidad percibida.

Por tanto, el cliente está influido por el resultado del servicio, pero también por la forma en que lo recibe y la imagen corporativa. Todo ello estudia transversalmente las diferencias entre servicio esperado y percepción del servicio.

El modelo nórdico planteado por Grönroos toma elementos de un trabajo previo no publicado de Eiglier y Langeard en 1976. Define y explica la calidad del servicio percibida a través de las experiencias evaluadas considerando las dimensiones de la calidad. Paralelamente conecta las experiencias con las actividades del *marketing* tradicional esbozando la calidad (Grönroos, 1988, p. 12).

Una buena evaluación de la calidad percibida se obtiene cuando la calidad experimentada cumple con las expectativas del cliente, es decir, lo satisface. De igual forma, describe cómo el exceso de expectativas genera problemas en la evaluación de la calidad.

Expectativas poco realistas contrastadas con calidad experimentada como buena pueden desembocar en una calidad total percibida como baja. Las expectativas o calidad esperada, según Grönroos, están en función de factores como la comunicación de marketing, recomendaciones (comunicación boca-oído), imagen corporativa/local y las necesidades del cliente.

Según Grönroos (1994, p. 38), la experiencia de calidad es influida por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente

correcto y que conduzca a un resultado aceptable. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, la organización interna. Es lo que Grönroos denomina la dimensión del “qué”. Lo que el consumidor recibe. La calidad funcional se encarga de la manera en que el consumidor es tratado en el desarrollo del proceso de producción del servicio. En palabras de Grönroos, es la dimensión del “cómo”. Cómo el consumidor recibe el servicio.

La forma en que los consumidores perciben la empresa es la imagen corporativa de la empresa. Es percepción de la calidad técnica y funcional de los servicios que presta una organización y, por ende, tiene efecto sobre la percepción global del servicio.

Grönroos afirma que el nivel de calidad total percibida no está determinado realmente por el nivel objetivo de las dimensiones de la calidad técnica y funcional sino que está dado por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada, a esto se le conoce como paradigma de la desconfirmación.

Escuela americana

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es, sin lugar a dudas, el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida.

Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL.

Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación.

Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente.

Inicialmente se identificaron diez determinantes de la calidad de servicio:

1. **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.
2. **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. **Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.
4. **Profesionalidad:** Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.
5. **Cortesía:** Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.
6. **Credibilidad:** Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.
7. **Seguridad:** Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.
8. **Accesibilidad:** Lo accesible y fácil de contactar.
9. **Comunicación:** Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
10. **Comprensión del cliente:** Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 p. 26) y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco.

1. **Confianza o empatía:** Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario).
2. **Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.
3. **Responsabilidad:** Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).
4. **Capacidad de respuesta:** Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.
5. **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

A través de procedimientos estadísticos, se agrupan variables y permiten generalizar, de mejor forma, el modelo, logrando mayor representatividad.

Para evaluar la calidad percibida plantean estas dimensiones generales y definen que dicha percepción es consecuencia de la diferencia para el consumidor entre lo esperado y lo percibido.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, p. 44) definen vacío o *gap* como una serie de discrepancias o deficiencias existentes respecto a las percepciones de la calidad de servicio de los ejecutivos y las tareas asociadas con el servicio que se presta a los consumidores. Estas deficiencias son los factores que afectan a la imposibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad.

OTROS MODELOS DE MEDICIÓN

Modelo de los tres componentes

En 1994, Rust y Oliver presentaron una conceptualización no probada, pero que fundamenta lo planteado por Grönroos. Su justificación se basa en las evidencias encontradas por autores como McDougall y Levesque en 1994 en el sector bancario y por McAlexander y otros en el mismo año en el sector sanitario.

El modelo se compone de tres elementos: el servicio y sus características (*service product*), el proceso de envío del servicio o entrega (*service delivery*) y el ambiente que rodea el servicio (*environment*). Su planteamiento inicial fue para productos.

Al aplicarlo al servicio, cambia el centro de atención, se trate de empresas de servicios o productos, los tres elementos de la calidad del servicio siempre están presentes.

El servicio y sus características dependen del diseño del servicio antes de ser otorgado al cliente. Las características específicas se incluyen aquí. Los elementos se determinan según el mercado objetivo, es decir, según las expectativas del cliente.

Dichas expectativas pueden estar ligadas a *benchmarks* como parámetros de comparación, independientemente de que la industria decida o no cumplir con el estándar. El punto clave es la determinación de las características relevantes o especificaciones a ofrecer (Rust y Oliver, 1994).

Algunos autores como De Sarbo et al. (1994) han utilizado técnicas estadísticas para dicha determinación, mientras Bitner y Hubert (1994) han acudido a la técnica de incidentes críticos. Paralelamente, desde la teoría de gestión, específicamente la gestión total de calidad, se estableció una metodología para evaluar dichas características, llamada la “casa de la calidad.”

El *Quality Function Deployment (QFD)* se utiliza para establecer las características del servicio.

El ambiente del servicio está subdividido en dos perspectivas: la interna (del proveedor del servicio) y la externa. El ambiente interno se enfoca en la cultura organizacional y en la filosofía de la eliminación, mientras el externo se orienta principalmente al ambiente físico de la prestación del servicio.

Berry y Parasuraman presentan una lista de dimensiones y subdimensiones que hay que tener en cuenta para el ambiente interno y la orientación de la organización para una prestación del servicio de calidad.

Las principales características son la orientación al *marketing*, organización del servicio, generación de clientes, retención de clientes y marketing interno. Mientras tanto, en 1992, Webster desarrolló estrategias metodológicas para facilitar el proceso.

Rust y Oliver indican que descuidar estas áreas clave obstaculizará la prestación del servicio de calidad. Por otro lado, Albrecht enfoca su estudio a los dos primeros elementos de Berry, desarrollando el análisis de la organización y estableciendo cómo enfocarla a prestar un servicio de calidad, pero también se encarga de aspectos relativos al ambiente del servicio externo.

Para el ambiente externo, Bitner en 1992 resumió en lo que llamó *servicescape* o panorama del servicio, algunas dimensiones forman un ambiente holístico. El ambiente, los elementos simbólicos, el espacio y su función lo determinan. Ward, Bitner y Barnes mostraron algunos ejemplos específicos de la aplicación de una metodología para medir los principales elementos que los consumidores perciben en el ambiente del servicio.

Finalmente, Solomon, Suprenant, Czepiel y Gutman en 1985 vinculan el proceso de entrega del servicio al “desarrollo del papel”, es decir, a la forma en que se presta el servicio. El estudio de la calidad se centra en los encuentros con los consumidores, en palabras de otros como Grönroos (1994), los momentos de la verdad.

SERVPERF

De Valenzuela (2008) podemos extraer una serie de autores que proponen [Cronin y Taylor (1992)] establecieron una escala más concisa que SERVQUAL y la llamaron SERVPERF. Esta nueva escala está basada exclusivamente en la valoración de las percepciones, con una evaluación similar a la escala SERVQUAL, la cual tiene en cuenta tanto las expectativas como las percepciones.

Cronin y Taylor (1992) se basan en Carman (1990) para afirmar que la escala SERVQUAL (teoría de gaps de Parasuraman, Zeithaml y Berry [1985]) no presentaba mucho apoyo teórico y evidencia empírica como punto de partida para medir la calidad de servicio percibida.

Estos autores desarrollan su escala tras una revisión de la literatura existente la cual ofrece un considerable apoyo teórico (Bolton y Drew, 1991; Churchill y Suprenant, 1982; Woodruff, Cadotte y Jenkins, 1983). Esta escala intenta superar las limitaciones de utilizar las expectativas en la medición de la calidad percibida, sin definir concretamente el tipo y el nivel de expectativas a utilizar (expectativas de desempeño, experienciales, predictivas, normativas, etc.).

En conclusión, la escala es la misma, lo que varía es el enfoque de evaluación y las preguntas en los instrumentos.

El modelo de Desempeño Evaluado, PE

El modelo de Desempeño Evaluado, *PE*, por su sigla en inglés, fue planteado por Teas (1993). El autor mantuvo una discusión académica con los autores del SERV-QUAL, Parasuraman, Zeithaml y Berry, centrada en tres puntos:

1. Interpretación del concepto "expectativas"
2. Operativización de dicho concepto
3. Valoración de modelos alternativos al SERVQUAL para la evaluación de la calidad del servicio percibida

Teas (1993) plantea que el incremento de la diferencia entre las percepciones y las expectativas puede no reflejar necesariamente un incremento continuo en los niveles de calidad percibida, como implica SERVQUAL. El autor dice que la especificación utilizada puede ser problemática o no, en función de que los atributos empleados en la medición de la calidad de servicio sean atributos vectoriales (cualidades con puntos ideales infinitos) o atributos con puntos ideales finitos.

Como conclusión, Teas (1993, p. 31) anota cómo el examen de la validez del modelo de vacíos de SERVQUAL presenta problemas respecto a la definición tanto conceptual como operativa de las expectativas, lo cual crea ambigüedad en la interpretación y en su justificación teórica. De acuerdo con su análisis, afirma que SERVQUAL carece de validez discriminante.

Teas (1993, p. 19) explica la conceptualización de las expectativas como puntos ideales en los modelos actitudinales y bajo este planteamiento sugiere el modelo de desempeño evaluado, PE.

El modelo PE sugiere puntuaciones ponderadas de la calidad de servicio. Unas más altas para atributos con expectativas altas (puntuación +1) y percepciones también altas (puntuación +7).

Teas (1993, 1994) no plantea dimensiones en su modelo, más bien establece elementos para que su modelo de partida (Parasuraman, Zeithaml y Berry [1988, 1991]) puntualice sus características de análisis. El autor expone dos conceptos al respecto: el modelo de desempeño evaluado (EP) y el modelo de calidad normalizada (NQ) que integra el concepto de punto ideal clásico con el concepto de expectativas revisadas.

Se encuentran también modelos como el Multinivel, de Dabholkar, Thorpe y Rentz (1996), que pretende establecer una conceptualización jerárquica.

El de aproximación jerárquica, de Brady y Cronin referenciado por Valenzuela (2008), que parte de los planteamientos de Grönroos (1984), Parasuraman,

Zeithaml y Berry (1988), Rust y Oliver (1994) y Dabholkar, Thorpe y Rentz (1996), intentando establecer factores que hacen de la percepción de la calidad del servicio una variable latente.

Finalmente, se encuentran algunas caracterizaciones de dimensiones, como las de Lehtinen y Lehtinen (1982), Garvin (1984) y Eiglier y Langeard (1989) también documentadas por Ourique (2012).

REFERENCIAS

1. Duque O., E. J (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, revista de ciencias administrativas y sociales*.
2. Duque O., E. J. y Chaparro P., C. R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, vol. 10, núm. 16, pp. 159-192.
3. Fisher, L. y Navarro, V. (1994). *Introducción a la investigación de mercado*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.
4. Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
5. Hernández de Velazco, J., Chumaceiro, A. C. y Atencio Cárdenas, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 14, núm. 47, pp. 458-472.
6. Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia*. México: Prentice Hall.
7. Ourique, A. M., Do Lago, L. C., Giuliani, A. C. y Marques, F. (2012) La satisfacción del cliente de servicios de abogacía empresarial. Medición del desempeño del marketing. *Invenio*, vol. 14, núm. 27, pp. 89-102.
8. Valenzuela, L. y Torres, E. (2008). Gestión empresarial orientada al valor del cliente como fuente de ventaja competitiva. Propuesta de un modelo explicativo. *Estudios Gerenciales*, vol. 24, núm. 109, pp. 65-86.

COMPETENCIAS DEL LICENCIADO EN LOGÍSTICA INTERNACIONAL

Autor:

Mtro. Mauricio Igor Pecina Rivas

INTRODUCCIÓN

Una preocupación constante de las instituciones de educación superior es la de preparar a sus estudiantes para que sean capaces de hacerle frente a las problemáticas que aquejan a la sociedad en la que se desenvuelve a la vez que a la global.

Crecimiento constante de la población, agotamiento de los recursos, contaminación, desigualdad en la distribución de la riqueza, falta de oportunidades para que las personas puedan desarrollarse, etc.

Los estudiantes de la licenciatura en logística no son ajenos a estas situaciones, de hecho su carrera está muy relacionada con varias de ellas, pues con su trabajo deben de ayudar en la adecuada distribución de bienes y servicios entre productores y consumidores en condiciones que propicien la reducción de costos, disminución de la contaminación y uso adecuado de los recursos de los que disponen, de manera que estos productos o servicios puedan ser llevados a los centros de consumo para la satisfacción de necesidades.

El propósito del presente ensayo es el de reflexionar sobre cuáles deben ser las competencias que debe tener el licenciado en logística para cumplir con el cometido que la sociedad espera de él, para ello se comenzará reflexionando sobre el concepto de competencia para posteriormente analizar aquellas recomendadas que debe de tener el licenciado en logística.

DESARROLLO

SOBRE EL CONCEPTO DE COMPETENCIA

El concepto de competencias es actualmente muy empleado en la bibliografía actual en temas que tienen que ver con administración en general y con el manejo de recursos humanos y materiales en particular, también es usado en educación en todos sus niveles. Al parecer ha llegado a ser considerada por la mayoría de las personas que se encuentran en los ambientes educativos y de capacitación como el paradigma actual hacia el que deben de tender sus esfuerzos.

Sin embargo, existe una gran variedad de conceptos que merecen ser analizados.

El concepto de competencias ha sido estudiado de manera vasta de la misma manera que ha sido aplicado en la industria y en la academia, entre estos estudios han surgido diversas definiciones del mismo, se le diferencia de otros conceptos con los que puede confundirse, se le clasifica en diversos tipos y también se le critica como algo que no cumple con los fines que propone.

El diccionario de la Real Academia Española (2012) da dos significados para el concepto de competencia. En el primero la define a partir de su etimología latina “competentia” que significa competir, y da las siguientes acepciones: “Disputa o contienda entre dos o más personas sobre algo, oposición o rivalidad entre dos o más que aspiran a obtener la misma cosa, situación de empresas que rivalizan en un mercado ofreciendo o demandando un mismo producto o servicio, persona o grupo rival y competición deportiva.”

El segundo enfoque del término tiene también su origen en la etimología “competentia” y posee varias acepciones, en primer lugar, “incumbencia”, también nos dice que puede ser la “pericia, aptitud, idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado”, por último también puede ser la “atribución legítima a un juez u otra autoridad para el conocimiento o resolución de un asunto.”

Como se puede observar, los dos significados de la palabra competencia son diferentes, a la vez que guardan relación entre sí. Las acepciones derivadas del primer significado están relacionadas con conceptos como: (El Mundo.es, 2012) confrontación, debate, duelo, disputa, lucha, rivalidad, reto, pugna, desafío y enfrentamiento; mientras que las que se desprenden del segundo significado se pueden asociar con conceptos como: suficiencia, jurisdicción, destreza, habilidad, disposición, capacidad, talento, facultad, autoridad, dominio y poder.

La relación que existe entre ambas acepciones podría encontrarse en que a la persona a la que por sus cualidades (pericia, aptitud) se le da la atribución para desarrollar una tarea, es alguien que ha demostrado ser la persona idónea para ello, por medio de pruebas o exámenes que al ser superados lo distinguen de otras personas que no lo han podido hacer en el mismo nivel, y se le otorga por tanto el título de competente.

Partiendo de estudios que han realizado en sus áreas de trabajo e investigación, diversos autores han elaborado algunas definiciones del término competencias, a continuación se presentan de manera cronológica algunos de los más relevantes:

“Competencia es aquello que realmente causa un rendimiento superior en el trabajo” (McClelland, 1973)

“Una característica subyacente en una persona, que está causalmente relacionada con un desempeño bueno o excelente en un puesto de trabajo concreto y en una organización concreta” (Boyatzis, 1982)

“Conjunto de habilidades y destrezas necesarias para el desempeño de una tarea o conjunto de ellas, que incluyen factores individuales como habilidades de razonamiento, verbales, numéricas, espaciales y características de personalidad” (Cummings y Schwad, 1985)

“La capacidad de usar el conocimiento y las destrezas relacionadas con productos y procesos y, por consiguiente, de actuar eficazmente para alcanzar un objetivo” (Hayes, 1985)

“Una característica subyacente de un individuo que está casualmente relacionada con el rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo definido en términos de criterios” (Spencer y Spencer, 1993)

“Conjuntos de patrones de conducta que la persona debe llevar a cabo para rendir eficientemente en sus tareas y funciones” (Woodruffe, 1993)

“Posee competencia profesional quien dispone de los conocimientos, destrezas y aptitudes necesarios para ejercer una profesión, puede resolver los problemas profesionales de forma autónoma y flexible, y está capacitado para colaborar en su entorno profesional y en la organización del trabajo” (Bunk, 1994)

“Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento, y, bajo la cual, el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable” (Ansorena Cao, 1996)

“Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad” (Feliú y Rodríguez, 1996)

“La competencia, inseparable de los razonamientos, está constituida por los conocimientos (declarativos, de procedimientos, etc.), las habilidades (menos formalizadas, a veces, llevadas a rutinas), los metaconocimientos (conocimientos de sus propios conocimientos, que sólo se adquieren por medio de la experiencia)” (Montmollin, 1996)

“Las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada. Estos comportamientos son observables en la realidad cotidiana del trabajo e, igualmente, en situaciones test. Ponen en práctica, de forma integrada, aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos adquiridos” (Levy-Leboyer, 2003)

“La acción competente es una invención bien temperada, una variación sobre temas parcialmente conocidos, una manera de reinvertir lo ya vivido, ya visto, ya comprendido o manejado para enfrentar situaciones lo suficientemente inéditas para que la sola y simple repetición sea inadecuada, lo suficientemente familiares para que el individuo no se sienta totalmente desprotegido. (Perrenoud, 2003)

“Una competencia se define como la habilidad para satisfacer con éxito exigencias complejas en un contexto determinado, mediante la movilización de prerrequisitos psicosociales que incluyen aspectos tanto cognitivos como no cognitivos. (Rychen y Salganik, 2006)

Del análisis de las definiciones anteriores se puede observar que estas poseen al menos dos elementos comunes: en primer lugar, todas hacen referencia a que las competencias son un conjunto de características de las personas, estas características pueden tomar las formas de conocimientos, habilidades, destrezas, conductas, aptitudes, disposiciones y hasta de rasgos de personalidad. En segundo lugar, se observa que en todas se menciona que estas características hacen a las personas capaces de dar unos resultados en la tarea que se les asigna, que son mejores de los que se obtendrían si no las tuvieran, y así se habla de obtener: rendimiento o desempeño superior, bueno o excelente, eficaz, eficiente, de forma autónoma, flexible, lógica, fiable y exitoso.

Un elemento implícito en las definiciones de competencia es el que esta se demuestra que se tiene cuando se desempeña una actividad, entonces, la competencia no es sólo un conocimiento que se adquiere y queda guardado en la persona, por el contrario, para que la competencia se pueda demostrar debe haber una prueba de su existencia, que puede ser un desempeño dado durante la realización de una actividad, también puede ser un producto, elaborado a partir de ciertos estándares previamente acordados.

Un tercer elemento que no se menciona en todas las definiciones, ya que al parecer en algunas también queda como algo implícito, es el que la tarea se desarrolla en una situación concreta, lo que implica que la competencia se

aprende para aplicarse como una política ante una situación que puede resultar repetitiva. Perrenoud menciona que la situación puede ser algo repetido o novedoso para lo que se tiene preparación en alguna otra situación un poco parecida, esta definición implica entonces que la competencia puede ser algo adquirido y que puede incluir la capacidad de resolver situaciones no afrontadas antes, sino que son resueltas con creatividad al momento de presentarse.

Es muy importante el hecho de que las competencias son algo que puede ser adquirido, sobre todo analizando el tema desde el punto de vista de la educación. Entonces tanto en la formación académica adquirida en la escuela, como en la capacitación para el desempeño del trabajo se pueden desarrollar actividades específicas encaminadas a lograr que las personas logren adquirir ciertas competencias para tener un desempeño deseado en una actividad determinada.

Como lo menciona el informe Delors (1996), en el mundo existen una gran cantidad de problemas que aquejan a la humanidad, los grandes avances de la ciencia y la tecnología no han logrado abatir esta problemática y en muchas personas existe un desánimo a pesar de ellos. La pobreza, la discriminación y la falta de oportunidades, llevaron a la UNESCO a solicitar a Jacques Delors que junto con un equipo de educadores redactaran un informe sobre los retos de la educación para el siglo XXI. El resultado fue un análisis de algunas de las problemáticas más grandes que enfrenta la sociedad mundial y la propuesta de una mejor educación como la fórmula para tratar de lograr esa “utopía necesaria”

Tal vez la aportación más importante del informe Delors sean los cuatro pilares de la educación: Aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos y aprender a ser. En uno de ellos (aprender a hacer) se menciona literalmente la palabra competencia, sin embargo, por lo visto en las definiciones anteriores, las competencias incluyen tanto aspectos cognitivos como no cognitivos que se expresan por medio de tareas, por lo en realidad implican a los cuatro pilares.

En lo referente a “aprender a hacer” el informe menciona lo siguiente:

“Conviene no limitarse a conseguir el aprendizaje de un oficio y, en un sentido más amplio, adquirir una competencia que permita hacer frente a numerosas situaciones, algunas imprevisibles, y que facilite el trabajo en equipo, dimensión demasiado olvidada en los métodos de enseñanza actuales. En numerosos casos esta competencia y estas calificaciones se hacen más accesibles si alumnos y estudiantes cuentan con la posibilidad de evaluarse y de enriquecerse participando en actividades profesionales o sociales de forma paralela a sus estudios, lo que justifica el lugar más relevante que deberían ocupar las distintas posibilidades de alternancia entre la escuela y el trabajo.”

El proyecto Tuning es una iniciativa surgida en Europa y derivada del Proceso de Bolonia, por medio del cual se pretende que los países miembros puedan reconocer las titulaciones de los estudiantes de otros países parte del acuerdo; la adopción de un sistema internacional de créditos, tal como en México lo propone el acuerdo 279; también busca promover una mayor calidad de la educación superior que se dé de manera homogénea entre las universidades de los países miembros, respetando la autonomía de cada una y las diferencias culturales entre países; todo ello facilitaría una mayor movilidad de estudiantes y docentes entre las instituciones participantes. La manera de conseguir estos propósitos es por medio de modelos curriculares basados en competencias, que son propuestas en el proyecto Tuning después de una investigación internacional sobre cuáles son las más necesarias para los profesionistas, según profesores, empresarios y asociaciones empresariales.

Debido a que la búsqueda de una mejor calidad educativa en el nivel superior no es un deseo o necesidad exclusivo de Europa, en América Latina se está llevando a cabo un proceso semejante, en él han participado universidades de 19 países de la región en cuatro grandes líneas de trabajo: Definición de competencias genéricas y específicas de algunas titulaciones propuestas, definición también de distintos enfoques de enseñanza, aprendizaje y evaluación de estas

competencias, homologación de créditos académicos y propuesta de acciones para buscar la mejor calidad de los programas.

El proyecto Tunning Latinoamérica da dos propuestas de definición de competencias, estas son las siguientes: “las capacidades que todo ser humano necesita para resolver, de manera eficaz y autónoma, las situaciones de la vida” (Documento 1, 1995), otra definición es esta: “complejas capacidades integradas, en diversos grados, que la educación debe formar en los individuos para que puedan desempeñarse como sujetos responsables en diferentes situaciones y contextos de la vida social y personal, sabiendo ver, hacer, actuar y disfrutar convenientemente, evaluando alternativas, eligiendo las estrategias adecuadas y haciéndose cargo de las decisiones tomadas” (Cullen, 1996)

SOBRE LA LICENCIATURA EN LOGÍSTICA

La licenciatura en logística es relativamente reciente en México, surge a partir de la gran necesidad que tienen organizaciones de todo tipo de hacer eficientes sus procesos de planeación, transporte, distribución, almacenaje y comunicación, para hacer llegar sus productos a aquellos lugares en que se necesitan, ya sea que se trate de materias primas, bienes intermedios, productos terminados e incluso servicios.

La logística es un término originalmente creado en el ámbito militar, se le relaciona con el movimiento eficiente de pertrechos de guerra, armas, personas, vehículos, combustibles, alimentos, etc. Logística viene de lógica, lo que significa que el movimiento de los productos debe de realizarse de la manera mejor pensada posible, es decir, en el menor tiempo y con los menores recursos (costos).

Sin embargo, existe una paradoja al hablar de los conceptos de tiempo y costos, pues al ponerlos como objetivos de una actividad, se encuentra que son opuestos, ya que la reducción de tiempo para la entrega de un producto incrementa los costos, por ejemplo al mover mercancía vía aérea en lugar de hacerlo vía

marítima, por otro lado, al reducir los costos puede darse también una disminución del nivel de servicio, reflejado en un aumento en el tiempo de entrega del producto, por ejemplo al reducir el nivel de inventario de producto terminado, puede ocasionar que el cliente al buscar un producto no lo encuentre y tenga que esperar un tiempo, si está dispuesto a hacerlo, para recibirlo.

Por tanto, se tiene la primer característica del licenciado en logística, que sería el tener un pensamiento lógico para realizar su trabajo de la manera más eficientemente posible, sin embargo, aún no tenemos una competencia, pues como se mencionó, estas son características, que hacen capaces a las personas de dar resultados esperados y se demuestran cuando se realiza una actividad en una situación concreta, por lo que el pensamiento lógico debe de ser ahora traducido en aspectos cuantificables.

Por ello se recurrirá a los otros dos conceptos de los que se habló anteriormente, costos y nivel de servicio. Como se mencionó, son dos propósitos opuestos al aplicarlos en una situación concreta. La persona que sabe combinarlos eficientemente tiene conocimientos tanto de administración como de economía, pues en ambas disciplinas se discute sobre el manejo eficiente de los recursos, de los que una de sus características es que son escasos.

El nivel de servicio deberá ser el más alto posible y el costo de su prestación el más bajo, sin que esto implique un sacrificio del uno al otro. No existe una receta mágica para conseguir esto, pues intervienen un sinnúmero de variables, como el tipo de mercancía de la que se trate, las características del mercado, la competencia, etc. En algunos casos el cliente estará dispuesto a esperar por su producto, como en el caso de un automóvil, aunque en otros casos, el cliente simplemente conseguirá un nuevo proveedor del insumo que busca, sin pensarlo dos veces.

El nivel de servicio puede tomar entonces las formas de tiempo de espera para recibir su producto o servicio, también puede tratarse del número de veces que asiste a un lugar a adquirir un producto y logra encontrarlo (fill rate), una tercera

forma que puede adoptar el nivel de servicio puede ser el estado en el que recibe su producto, es decir, sin daños y en general con las características esperadas.

Al igual que la administración, podría decirse que la logística es tanto una ciencia como un arte, ciencia pues se vale de técnicas y métodos probados para dar resultados, como es el análisis matemático para la formulación de casos, que emulen situaciones reales concretas, el estudio estadístico de situaciones pasadas, así como la previsión de situaciones futuras. En cuanto a arte, es claro que no existen dos organizaciones iguales, incluso entre franquicias en las que todas han adquirido un "know how" común. Lo que puede funcionar para una empresa, puede que no sea así para otra, pues son diferentes las personas que las conforman, así como el entorno en el que operan (político, económico, socio-cultural, legal, etc.) Se sabe, de hecho, que la administración es situacional, es decir, que depende de la situación interna y externa en la que operan las empresas para el proceso de toma de decisiones.

Por lo tanto, aquí se encuentran una nueva competencia del especialista en logística, debe ser una persona capaz de tomar decisiones que implican mucha responsabilidad, afectando tanto a su organización como a la de sus clientes. Estas decisiones tendrán costos y resultados (nivel de servicio), lo que puede implicar que la empresa para la que trabaja continúe o no en el mercado.

Las decisiones que tomará el especialista de la logística en ocasiones tendrán el sustento de herramientas matemáticas como la estadística, el cálculo diferencial e integral, o los métodos cuantitativos como el simplex, aunque en ocasiones no existirá ese respaldo, por lo que tendrá que hacerlo basándose en sus conocimientos y experiencia previa, o en una simulación mental de los resultados esperados al emprender un determinado rumbo de acción.

Entonces el logístico deberá de tener un manejo adecuado de las herramientas matemáticas para la toma de decisiones, empezando por saber interpretar la realidad y poder convertirla en ecuaciones que puedan ser resueltas matemáticamente. Como ejemplos se tiene el planteamiento de rutas de

distribución, niveles de compra a proveedores, punto de reorden, niveles de inventario, etc.

En algunas ocasiones el manejo de las herramientas matemáticas puede requerir el uso de herramientas informáticas, que pueden ser Excel o algún otro software especializado en modelos estadísticos o cuantitativos, por lo que será necesario entonces no solo conocer, sino dominar las herramientas computacionales que ayudan en la toma de decisiones. También es sumamente indispensable el tener la capacidad para traducir los fenómenos de la vida diaria en números, de manera que variables tales como los tiempos de entrega, costos, niveles de inventario, etc., puedan convertirse en ecuaciones, variables o modelos con las que se puedan realizar operaciones.

Un modelo es una representación de la realidad, puede tomar formas básicas como la de un dibujo o una maqueta, o algunas más complejas como ecuaciones, gráficas, tablas, textos y hasta procesos de simulación en computadoras. Entonces el solo uso del software y el equipo informático no es suficiente, es necesario saber convertir los datos reales en modelos en los que se pueden manipular las variables, para poder tomar decisiones sobre los resultados. Hablamos entonces de que debe tener una capacidad mental que implique habilidades tales como el análisis y/o la síntesis.

Las decisiones tomadas implican dinero, tales como costos de transporte, almacenaje, impuestos de aduana, etc., por ello es necesario ser lo suficientemente consciente de las repercusiones económicas de las decisiones tomadas. Los costos pueden ir desde unos cuantos miles hasta varios millones de pesos.

Dentro de la organización, el departamento de logística se relaciona con otras áreas de la empresa, siendo finanzas justamente una de ellas. Para una fábrica, el costo de obtención de un producto se llama costo de ventas, pero para una empresa comercializadora el costo de mover un producto hasta el punto donde se

requiere se llama “landed cost”, el cual también es analizado para determinar la utilidad de los productos que son vendidos por una empresa.

Frecuentemente el especialista en logística deberá consultar al responsable de tesorería de su empresa para poder realizar sus operaciones de transporte, almacenaje y demás relacionadas con el movimiento de la carga. Dependiendo del tipo de organización para la que trabaje, los principales gastos pueden implicar: pago de fletes, combustible, mantenimiento de unidades de carga y transporte, aranceles y otros impuestos al comercio exterior, compras de insumos, almacenajes, maniobras, custodia, permisos, etc. Otros gastos mayores pueden ser la construcción de una nueva unidad de producción o de almacenamiento, la adquisición de unidades de transporte, etc.

Es necesario aprovechar los beneficios fiscales que se otorgan en los distintos lugares donde se realicen operaciones, estos pueden ser tales como la deducibilidad de las compras, la consolidación de operaciones para distintas empresas, los beneficios de la desgravación arancelaria de los tratados comerciales, etc.

En conclusión, las operaciones logísticas tienen costos significativos para las empresas, por lo que es necesario tomar decisiones que reduzcan los costos y que al mismo tiempo mantenga e incrementen el nivel de servicio, de una manera sostenible en el tiempo.

El siguiente punto es justamente la sostenibilidad o sustentabilidad, que se relaciona mucho con el cuidado de la ecología y el medio ambiente, sin embargo, este es sólo uno de sus elementos. Es cierto que las empresas deben preocuparse por el cuidado de la naturaleza, su deterioro es ya preocupante para todas las personas, y es el transporte uno de los aspectos que más contaminación causan a la atmósfera, así como los envases los que más contaminan el suelo y las aguas. Las estrategias para reducir el consumo de combustible no solamente traen consigo reducción en los costos de operación de las empresas y los precios de los productos, sino que también reducen la emisión de gases contaminantes a

la atmósfera. El otro aspecto de la sostenibilidad es precisamente el económico. La reducción de costos y de contaminantes no debe afectar aspectos como la calidad del producto ni el nivel de servicios, pues esto repercutirá inminentemente en la utilidad de las empresas.

El profesional de la logística debe tener por tanto una visión de largo plazo, para hacer que su empresa perdure en el tiempo, así como que coadyuve al cuidado del entorno micro, meso y macro en el que opera.

Debido al fenómeno de la globalización, las empresas más exitosas son aquellas que operan en distintos países, por medio de la importación y exportación, los contratos de servicios y franquicias, la inversión extranjera directa y de cartera, etc. Es impensable que alguien que se dedique a la logística realice operaciones sólo en un país o sólo en un idioma. Hoy en día, las empresas tienen distintos tipos de estrategias como lo son la multinacional y la transnacional. En el primer caso, las empresas llegan a otros países y operan como si fueran entidades locales. Adquieren sus insumos de proveedores nacionales, y venden también al mercado doméstico sus productos, importan y exportan sin ser estas sus actividades sustanciales. Por el otro lado, están las empresas transnacionales, que son empresas internacionalmente integradas, pues obtienen o producen sus insumos en ciertos países del mundo, producen sus bienes intermedios en otros y llevan a cabo sus procesos finales de producción todavía en otros, sobre todo, naciones en desarrollo, para vender sus productos finales a países desarrollados.

Todo ello hace impensable el que una persona de la logística pueda ser ajena a tener una cultura internacional, el dominio de otros idiomas, el trato con personas de diferentes culturas y formas de pensar. Enfoques hacia el trabajo, los jefes, el sexo opuesto, el gobierno, la distancia interpersonal, los gestos, etc., hacen necesario que la persona que va a tener trato con ellos sea tolerante, domine idiomas distintos al suyo y esté abierto a aprender siempre cosas nuevas.

A continuación se analizan algunos artículos que tratan sobre las competencias específicas que debe tener el profesional de la logística.

El Dr. Paul Dittmann, de la Universidad de Tennessee (2012) menciona que hace diez años el líder en la cadena de suministro se desempeñaba sobre todo en “un rol funcional basado en la habilidad técnica de áreas discretas.” Sin embargo, hoy en día la necesidad de las empresas por especialistas hace que se requieran personas que manejen todo el proceso de la cadena de suministro, el cual se extiende de extremo a extremo, iniciando con los proveedores y concluyendo con los clientes de alguna parte del mundo.

Según el Dr. Dittmann, las características del administrador de la cadena de suministro se pueden agrupar en cinco cualidades clave:

- Orientación global
- Pensamiento sistémico
- Liderazgo inspirador e influyente
- Técnica inteligente
- Habilidades superiores de negocio

La cualidad de orientación global se refiere básicamente a tratar eficazmente con proveedores y clientes de todo el mundo.

El pensamiento sistémico consiste en pensar en la cadena de suministro como un sistema, se deben comprender las conexiones e interdependencias en las funciones de adquisiciones, transporte, manufactura, marketing y ventas.

El liderazgo inspirador e influyente consiste en fomentar estrechas relaciones interpersonales que generen credibilidad en la organización, debe también de construir y gestionar equipos de personas, y de comunicar sus mensajes de manera convincente. Sólo así logrará construir una cadena de suministro de clase mundial.

En lo referente a técnica inteligente, el jefe de la cadena de suministro debe ser no sólo diestro en el manejo de Tecnologías de la Información (TI), sino que también debe de tener la pericia para seleccionar la tecnología y las herramientas que faciliten su labor en el futuro.

Las habilidades empresariales superiores implican que el líder de la cadena de suministro debe de hablar el lenguaje de los altos ejecutivos con la misma facilidad con la que trata aspectos técnicos de la flota de camiones.

Carlos Oviedo (2013), menciona qué es lo que buscan las empresas al momento de revisar un currículum del área de operaciones y logística. Entre ellas menciona que es conveniente mencionar que el candidato es capaz de:

- Dirigir y encargarse de las actividades operarias de intercambio de la empresa.
- Conocer procesos de registro, manejo y control de operaciones de producción.
- Distribución logística de productos a nivel nacional.
- Elaboración e implementación de planes de trabajo y creación de presupuestos.
- Autorizar a proveedores de servicios según procedimientos de la empresa.
- Liderar y supervisar el trabajo del personal.
- Establecimiento asertivo de relaciones comerciales.
- Elaboración y mantenimiento de tarifarios de servicios.
- Reportar resultados a oficinas regionales.
- Manejo eficiente de programas computacionales.
- Habilidades numéricas y verbales.
- Dominio avanzado de inglés.
- Cualidades y valores como: proactividad, análisis, dinamismo, responsabilidad, buenas relaciones interpersonales, liderazgo, trabajo en equipo, disposición de servicio, cooperación, planificación y organización, resolutividad, integridad, facilidad de trabajo bajo presión, disponibilidad para viajar, etc.

Como se puede apreciar, no difiere mucho de las mostradas por Dittmann, tal vez sólo se muestran un poco más desglosadas, pues también incluyen aspectos como liderazgo, habilidades administrativas, técnicas e interpersonales.

El mismo Oviedo (2012) muestra en un artículo los aspectos que son cuestionados en una entrevista de trabajo sobre operaciones y logística, y que les gustaría a las empresas que el sustentante contara con varios de ellos. Además de lo mencionado anteriormente en este documento, vale la pena mencionar los siguientes:

- Valores en el ámbito profesional: responsabilidad, compromiso con la empresa, creativo, estratégico, disciplinado, organizado y eficiente.
- Planificación e implementación de estrategias operativas
- Saber trabajar en equipo.
- Capacidad de resolver conflictos.
- Disponibilidad de horarios

Nuevamente puede observarse que se incluyen tanto aspectos de administración estratégica, como operativos e interpersonales, por lo que queda entonces superada por completo esa creencia de que el profesional de la logística debe ser un técnico especialista en cuestiones operativas, con mal carácter y dificultad en su comunicación personal con otros individuos.

Por último, el organismo CONOCER realizó en 2011 un estudio sobre perfiles ocupacionales. Por medio de la aplicación de encuestas a empleadores, definió cuáles son las competencias específicas que deben tener las personas que se dedican a ciertas actividades productivas, a fin de definir normas técnicas de competencia laboral, en cuatro niveles. Por ejemplo, en el campo de la logística, no se puede evaluar de la misma manera a un director general de una empresa de transporte, que a un director de área de la misma organización, un coordinador de departamento o a un operario de un montacargas o un tractocamiión.

Las competencias a su vez, las divide en: Transversales, técnicas y de sustentabilidad e innovación.

Los grandes sectores para el área en estudio son:

- Logística y cadena de suministro.
- Transporte.
- Comercio.
- Financiero.

En cada uno de ellos se definen las competencias para personal del área en los cuatro niveles mencionados.

Dentro del sector logística y cadena de suministro, se realizó el estudio para el perfil ocupacional de controladores de tráfico para transportes distintos del aéreo. Como es de esperarse, predominan las competencias del tipo operativo como controlar entradas y salidas de vehículos de carga, monitoreo general de rutas, programación de tiempos de recorrido, tramitación de embarques y supervisión y coordinación de operadores.

Para el sector transporte, el profesional de la logística debe enfocarse en puestos como director, gerente, coordinador o jefe en servicios de transporte. Las competencias mencionadas para estos puestos son: la administración correcta de recursos humanos, financieros y materiales; solución de conflictos internos de la organización y con clientes y proveedores; comunicar asertivamente las instrucciones, asumir responsabilidad en la toma de decisiones enfocadas al logro de objetivos planteados, mantener la calidad del servicio en la organización, propiciar empatía con los distintos niveles jerárquicos.

CONCLUSIONES

La logística ha evolucionado con el tiempo, junto con la globalización, las grandes empresas se han expandido por el mundo entero, diversificando sus estrategias para obtener los mejores beneficios, actuando en algunos casos como multinacionales y en otros casos como transnacionales. Junto con las organizaciones, las personas que las dirigen y trabajan en mandos medios y operativos también han cambiado en sus funciones, responsabilidades y retos.

Conscientes de estos cambios, las empresas han incrementado las expectativas que tienen de las personas que van a dirigir y laborar en la operación de sus cadenas de suministro (abastecimiento-producción-distribución).

El rol de estas personas ha pasado de ser simples operarios encargados del movimiento de mercancías a ser administradores-tomadores de decisiones importantes que repercutirán en la empresa, en su funcionamiento, eficiencia, crecimiento o salida del mercado. Por ello, además de las competencias técnicas, deben de poseer competencias de liderazgo, comunicación, motivación, asertividad, negociación, etc., es decir, competencias interpersonales para ganarse la confianza de las personas y poder comunicarse fácilmente con individuos de todos los niveles dentro de su propia organización, así como con aquellos de otras organizaciones con las que mantengan negocios.

Debido a que las operaciones logísticas implican costos, es necesario tomar las decisiones más lógicas que mantengan un nivel de servicio al cliente en su nivel más alto posible, con los costos más bajos permitidos.

Por todo lo anterior, es necesario que las escuelas en las que se forman los profesionales de la logística consideren todos estos aspectos para incluirlos en su currículo. De manera que los planes de estudio incluyan unidades de aprendizaje enfocados además de los aspectos específicos de la carrera, otros como la administración y las finanzas, la calidad, la negociación, el liderazgo, la

comunicación asertiva, la capacidad de emprender y la toma de decisiones. Es necesario conocer la opinión de los que laboran en el área en sus distintos niveles, así como los estudios más recientes sobre cómo se va modificando el sector y las expectativas que tienen de las personas que laborarán en él.

REFERENCIAS

Ansorena, C. (1996). 15 pasos para la selección de personal con éxito: métodos e instrumentos. Barcelona: Paidós. Citado en Martínez, F. (2008)

Boyatzis, R. (1982). The competent manager: a model for effective performance. New York: John Wiley and Sons. Citado en Martínez, F. (2008)

Bunk, G. (1994). La transmisión de las competencias en la formación y perfeccionamiento profesionales de la RFA (Asociación de Estudios sobre el Trabajo y la Organización de Empresas). Revista Europea de Formación Profesional, 1, 8-14. Citado en Martínez, F. (2008)

CONOCER (2011) Competencias de personas y perfiles ocupacionales.

Consultado el 18 de diciembre de 2013 de

http://www.conocer.gob.mx/perfiles_ocupacionales/transporte.swf

Cullen, C. (1996). El debate epistemológico de fin de siglo y su incidencia en la determinación de las competencias científico-tecnológicas en los diferentes niveles de la educación formal. En: Novedades Educativas no. 62. Buenos Aires. Citado en Tunning (2007).

Cummnings, L. y Scwad, D. (1985) Recursos humanos: desempeño y evaluación. México: Trillas. Citado en Martínez, F. (2008)

Delors, J. (1996). La educación encierra un tesoro. Informe a la UNESCO de la Comisión Internacional sobre la educación para el siglo XXI, presidida por Jacques Delors. Santillana. Ediciones UNESCO.

El Mundo.es (2012). Diccionario de sinónimos. Unidad Editorial Información

General S.L.U. Consultado el 8 de agosto de 2012 de

<http://www.elmundo.es/diccionarios/>

Dittmann, P. (2013) Habilidades y competencias que los profesionaes de cadenas de suministro van a necesitar. Consultado el 18 de diciembre de 2013 de

<http://revistalogistec.com/index.php/vision-empresarial/110-puntovista/1039->

[habilidades-y-competencias-que-los-profesionales-de-cadenas-de-suministro-van-a-necesitar](#)

Lévy-Leboyer, C. (2003) Gestión de las competencias: cómo analizarlas, cómo evaluarlas, cómo desarrollarlas. Barcelona: Gestión 2000.

Martínez, F. (2008). Análisis de competencias emprendedoras del alumnado de las Escuelas Taller y Casas de Oficios en Andalucía. Primera fase del diseño de programas educativos para el desarrollo de la cultura emprendedora entre los jóvenes. Tesis doctoral. Universidad de Granada. Facultad de Ciencias de la Educación.

Oviedo, C. (2013) Elaborar un currículum vitae para sector operaciones y logística. Consultado el día 19 de diciembre de 2013 de <http://tecoloco.com.sv/blog/elaborar-un-curriculum-vitae-para-sector-operaciones-y-logistica.aspx>

Oviedo, C. (2012) Entrevista de trabajo en sector operaciones y logística. Consultado el día 19 de diciembre de 2013 de <http://tecoloco.com.gt/BLOG/entrevista-de-trabajo-en-sector-operaciones-y-logistica.aspx#ixzz2rBvxX1C2>

Perrenoud, P. (2003). Construir competencias desde la escuela. Providencia: Comunicaciones Noreste. Citado en Martínez, F. (2008)

Real Academia Española (2001). Vigésima segunda edición. Consultado el 8 de agosto de 2012 de <http://lema.rae.es/drae/?val=competencia>

Reunión General Proyecto Tuning América Latina (1ª, 2005, Buenos Aires) documento 1. Buenos Aires: Tuning América Latina. Citado en Tuning (2007).

Tuning (2007). Reflexiones y perspectivas de la educación superior en América Latina. Informe Final –Proyecto Tuning – América Latina 2004 – 2007. Universidad de Deusto, Universidad de Groningen.

LA LOGÍSTICA COMO ELEMENTO DE COMPETITIVIDAD

Autora:
Elba Valdez Márquez

INTRODUCCIÓN

La sociedad, las familias, los gobiernos el propio país está inmerso en cambios constantes es por ello que debemos anhelar ser competitivos para brindar lo mejor como seres humanos y en el ámbito profesional estar preparados para poder satisfacer las demandas de los clientes, ofreciendo como empresa valor en los productos terminados y asegurando en el punto de venta su consumo.

Es importante reconocer el papel crucial que tiene la logística en todo el proceso desde la adquisición de la materia prima que es el punto de origen hasta la entrega del producto terminado, haciendo eficiente así todo el proceso.

Al existir la competencia, las empresas deben esmerarse más, invertir en sus necesidades internas para lograr la eficiencia y saber cómo actuar ante las fuerzas macroambientales para así poder enfrentar los futuros cambios con el gran apoyo de la logística se asegura el éxito de toda empresa.

DESARROLLO

Definimos *competitividad* como la capacidad de generar la mayor satisfacción de las necesidades de los consumidores en donde el precio sea accesible para la adquisición ellos.

El precio es un regulador importante porque influye en la asignación de los recursos escasos. En las compañías individuales, constituye un factor relevante para la determinación del éxito. Sin embargo, es difícil definirlo. Una definición bastante general es: *el precio* es la cantidad de dinero (más posiblemente algunos bienes de servicios) necesaria para adquirir otro producto.

Antes de fijar el precio base de un producto, la administración debe identificar su meta de fijación de precios. Los objetivos principales de fijación de precios son:

- 1) obtener un rendimiento objetivo sobre la inversión o sobre las ventas netas,
- 2) maximizar las utilidades,
- 3) aumentar las ventas,
- 4) ganar o mantener una participación del mercado objetivo,
- 5) estabilizar los precios y
- 6) hacer frente a los precios de la competencia.

Los factores clave que deben influir sobre la decisión de la administración cuando se establece el precio base (además del objetivo de fijación de precios de la empresa) son:

- 1) La demanda del producto,
- 2) las reacciones competitivas,
- 3) otros elementos importantes en la mezcla de marketing,
- 4) la participación del mercado deseada y
- 5) el costo del producto.

Tres métodos importantes para determinar el precio base son la fijación de precios por el costo extra, el análisis marginal y la fijación de precios sólo con relación al mercado.

Para que la fijación de precios por el costo extra sea eficaz, el vendedor tiene que tomar en cuenta varios tipos de costos y sus reacciones a los cambios en la cantidad producida. Por lo general, el productor establece un precio para cubrir el

costo total. Sin embargo, en algunos casos la mejor política quizá sea fijar un precio que sólo cubra el costo marginal. La principal debilidad en la fijación de precios por el costo extra es que ignora completamente la demanda del mercado. Para compensar en forma parcial esta debilidad, la compañía puede usar el análisis del punto de equilibrio como una herramienta en la filtración de precios.

En las situaciones de la vida real, prácticamente toda la fijación de precios se inspira, hasta cierto grado, en el mercado. Por consiguiente, el análisis marginal es un método útil para fijar el precio. Se establecen los precios y se determina el nivel de producción en el punto donde el costo marginal es igual al ingreso marginal.

Para muchos productos, la fijación de precios es una tarea relativamente fácil porque la administración simplemente los determina al nivel del mercado que establece la competencia. Dos variaciones de la fijación de precios al nivel del mercado son fijar el precio por debajo o por encima del nivel competitivo.

Después de decidir las metas de fijación de precios y establecer el precio base (de lista), se establecen estrategias en la estructura de precios. Una de estas áreas son los descuentos y bonificaciones, es decir, deducciones del precio de lista. La administración tiene la opción de ofrecer descuentos por cantidad, descuentos comerciales, descuentos por pronto pago y otros tipos de deducciones. En la estrategia de fijación de precios también se tiene que tomar en cuenta el factor costo del flete. Un productor puede pagar todo el flete (precio de entrega uniforme) o dejar que el comprador pague la cuenta correspondiente (precio LAB fábrica). O las dos partes pueden compartir el costo en alguna proporción (absorción del flete). Algunos detallistas emplean la fijación de precios unitarios, en especial en el campo de los abarrotes, para ayudar a los consumidores a comparar precios, además los detallistas usan la fijación de precios líder para estimular las ventas. La fijación de precios impares es una estrategia de fijación de precios psicológica que los detallistas usan mucho.

Otra decisión básica a la que se enfrenta la administración es si utilizar principalmente la competencia basada en el precio o la competencia no basada en el precio, consisten en lo siguiente:

Cambios en precios por la empresa. Cualquiera de varias situaciones puede impulsar a una empresa a cambiar el precio por ejemplo, a medida que aumenten los costos, la administración quizá decida subir el precio en lugar de rebajar la calidad o promover en forma agresiva el producto y mantener su precio. Si la participación del mercado de una compañía comienza a declinar debido a una fuerte competencia, quizá, inicialmente, sus ejecutivos reaccionen reduciendo el precio. Sin embargo, es probable que, a largo plazo, su mejor alternativa sea mejorar su propio programa de marketing en lugar de apoyarse en rebajas de precios. Se pueden usar éstas en forma temporal para corregir una falta de equilibrio en el inventario o introducir un nuevo producto.

Desde el punto de vista del vendedor, la gran desventaja en las rebajas de precios es que los competidores ejercerán represalias. Esto es cierto sobre todo en los mercados oligopolistas. El resultado neto puede ser una guerra de precios y quizá incluso el precio llegue a establecerse permanentemente a un nivel inferior.

Reacción a los cambios en precios de los competidores. Cualquier empresa puede suponer que sus competidores cambiarán los precios. En este caso las empresas deben tener pautas de políticas de cómo reaccionarán. Si un competidor impulsa los precios es probable que una demora razonable en reaccionar no será peligrosa. Sin embargo, la planeación por anticipado es particularmente necesaria en el caso de una reducción competitiva de precios, puesto que, en este caso, el tiempo es esencial.

Las guerras de precios de las aerolíneas proporcionan un buen ejemplo de la forma incorrecta y la forma correcta de responder a las rebajas de precios de un competidor. En las guerras de precios que comenzaron poco después de eliminarse las regulaciones, cuando una aerolínea rebajaba sus precios, normalmente los competidores reaccionaban reduciendo en forma general las

tarifas; por ejemplo, “vuele a cualquier lugar, en cualquier momento por 99 dólares”. Como resultado de esta estrategia poco sensata, las aerolíneas sufrieron fuertes pérdidas financieras. Sin embargo, en los años recientes las principales aerolíneas (American, United, Delta) han adoptado una estrategia mejor, la de rebajas selectivas de precios, cuando los transportistas de bajos costos reducen sus tarifas. Esta estrategia más nueva sólo rebaja las tarifas aéreas en ciertas rutas, aplica restricciones a las tarifas con descuento e incluso aumenta los precios en las rutas en que no vuelan los transportistas de bajo costo.

Competencia no basada en el precio. Los vendedores mantienen precios estables. Intentan mejorar su posición en el mercado al insistir en otros aspectos de sus programas. Por ejemplo, aún se tienen que tomar en cuenta los precios competitivos y con el transcurso del tiempo ocurrirán cambios en los precios, pero a pesar de ello en una situación competitiva no basada en los precios la insistencia se centra en algo distinto al precio, le permite al vendedor mantener ciertas ventajas cuando otro decide vender más barato. Cuando el precio es la única característica que distingue al vendedor hay poca lealtad del cliente. Los compradores sólo permanecerán mientras ese vendedor le ofrezca el precio más bajo.

Como antecedente tenemos que los gustos y preferencias de los clientes cambian continuamente, es por ello que la empresa no debe bajar la guardia y no ubicarse en una zona de confort, por lo que debe aplicarse y estar en constante retroalimentación con sus consumidores para ofrecer lo que realmente desean.

Ahora bien, las empresas compiten directamente ² o indirectamente ³ tratando de que los consumidores les sean leales eternamente, pero nada es perdurable, así que cada una de ellas desarrolla diversas acciones con herramientas que

² Competencia directa; son todos aquellos negocios que venden un producto igual o casi igual al nuestro y que lo venden en el mismo mercado en el que estamos nosotros, es decir, buscan a nuestros mismos clientes para venderles prácticamente lo mismo.

³ Competencia indirecta; la forman todos los negocios que intervienen de forma lateral en nuestro mercado de clientes, que buscan satisfacer las mismas necesidades de forma diferente y con productos sustitutos.

estén acordes a su presupuesto, necesidades, recurso humano capacitado y disponible, para dar pasos hacia adelante, para poder mejorar los satisfactores a través del valor agregado⁴.

Pero cómo aumentar la competitividad utilizando estrategias necesarias como: la capacitación del recurso humano, incorporar las nuevas tecnologías de información, la reingeniería, la introducción de la tecnología en los procesos productivos, implementar programas de aseguramiento de calidad, tener presente el enfoque del cliente, y negociar alianzas estratégicas y financieras.

La nueva competitividad presenta un campo de batalla en donde la flexibilidad, la velocidad de llegada al mercado y la productividad serán las variables claves que determinan la permanencia de las empresas en los mercados.

Es aquí donde la logística juega un papel crucial, a partir del manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hacia el consumidor final.



Fabrica foxconn, componentes electrónicos a nivel mundial

La *logística* se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo.

Por dicha razón la *logística* no debe verse como una función aislada, sino como un proceso global de generación de valor para el cliente, esto es, un proceso

⁴ Valor agregado; es una característica o servicio extra que se le da a un producto o servicio con el fin de darle un mayor valor en la percepción del consumidor.

integrado de tareas que ofrezcan una mayor velocidad de respuesta al mercado, con costos mínimos.

El Consejo de Administración de la Logística, define *logística* “*el proceso de la cadena de abastecimiento que planea, implementa y controla eficiente y efectivamente el flujo y almacenamiento de bienes y servicios e información desde el punto de origen hasta el punto de consumo para satisfacer las necesidades del cliente*”

La meta de la logística es “llevar las cosas donde se necesite que estén”.

“Aquellos individuos que logran mejorar y hacer más eficientes la red comercial, anulando las turbulencias y creando nuevas riquezas” Escuela Austriaca (1970, citado por González, 2001)

Cuando la señora de la casa decide el platillo que guisará para el día de hoy, revisa en su alacena y nota que le faltan algunos ingredientes así que ella se dirige a la recaudería a comprar la verdura, se traslada a la carnicería pasa por la tortillería y una vez tiene todo comienza a preparar su comida, todos sus familiares quedan satisfechos, al terminar ella desea tomar un descanso pero no le es posible porque siendo ama de casa sus hijos ya le están pidiendo la merienda y después el desayuno por la mañana.

Cuanto hace la madre por satisfacer las necesidades de sus hijos, sin saberlo la señora cumplió con el proceso logístico.

1º Se abasteció de los ingredientes que le hacían falta

2º Previamente planeo que guisado deleitar a su familia

3º Implemento que cantidad de ingredientes comprar y controla que precios debe pagar

4º Fue eficiente y efectiva porque cumplió en tiempo y en lugar para servir la comida

5º La señora conoce el punto de origen donde comprar su mandado hasta el punto de consumo que es la mesa del comedor donde satisface las necesidades de su familia.

PROCESO LOGÍSTICO

En una empresa el *proceso logístico* se basa en el flujo de bienes y servicios al iniciar las compras que son solicitadas con anticipación por ventas o servicio al cliente, una vez adquiridas pasan por recepción controlando la calidad de las materias primas, en seguida las llevan al almacén para su resguardo, y serán utilizadas dependiendo el inventario se marcaran las entradas y salidas de las mismas para pasar a la fabricación, una vez que se tiene el producto terminado lo transfieren al servicio de apoyo checando todos los requerimientos que haya estipulado el cliente, una vez listo lo envían al área de expedición se manda la mercancía y se distribuye en el punto de venta que se halla acordado previamente con el cliente.



Proceso logístico contempla las 8 etapas

¿Qué actividades realiza la logística?

Se divide en dos partes la primera son *actividades claves*: como servicio al cliente, transporte, manejo de materiales, flujo de información, procesamiento de pedidos. La segunda parte son *actividades de apoyo* como son: almacenamiento, manejo de materiales, compras, embalaje y protección, producción, mantenimiento de información.

De esta forma, podemos abordar el sistema logístico considerando los siguientes subsistemas:

- Logística de abastecimiento
- Logística de planta
- Logística de distribución

La *logística de abastecimiento*, consiste en agrupar las funciones de compras, recepción, almacenamiento y administración de inventarios, e incluye actividades relacionadas con la búsqueda, selección, registro y seguimiento de los proveedores.

Logística de planta, abarca las actividades de mantenimiento y los servicios de planta (suministro de agua, luz, combustible, etc.), así como también la seguridad industrial y el cuidado del medio ambiente.

Logística de distribución, comprende las actividades de expedición y distribución de los productos terminados a los distintos mercados, constituyendo un nexo entre las funciones de producción y de comercialización.

CONCLUSIONES

La competitividad y su relación con la logística en un futuro enfrentan retos y oportunidades relevantes en los próximos años. Estas presiones provienen tanto dentro de las compañías como las fuerzas del ambiente externo.

Dentro de la mayor parte de las empresas existe la necesidad de coordinar las actividades de logística de un modo más eficaz para que funcione como un sistema, éste es un problema de la organización. Si hace la pregunta ¿quién está a cargo? La respuesta es “nadie”. En la actualidad existe la tendencia a establecer un departamento individual que tenga la responsabilidad de todas las actividades de la distribución física, también se le denominada logística.

Es indispensable que la alta dirección contemple la logística como una de sus principales responsabilidades. La distribución física representa el mayor costo de operación en muchas empresas. Para incontables compañías, el servicio eficiente al cliente (primordial en las actividades de distribución física) puede significar la diferencia entre una posición fuerte o débil. Si estas condiciones internas no son un incentivo suficiente para asegurar una administración eficiente entonces, las fuerzas macroambientales deben serlo.

Los controles de la contaminación del aire, un límite nacional a la velocidad en las carreteras y los altos costos de los combustibles han modificado muchos patrones tradicionales en la distribución física, haciendo aún más difícil el lograr ser competitivos.

Una compañía puede mejorar su posición en el mercado al proporcionar un nivel más alto de servicio al cliente, aunque de ello resulten mayores costos logísticos.

REFERENCIAS

Tordjman y J. Dionisio.(1991) Estrategias de internacionalización de la empresas comerciales. Serie de Estudios Comercio y Distribución. Comisión de la Unión Europea.

Foxconn componentes electrónicos a nivel mundial, fotografía (2010) recuperado de <http://www.ecured.cu/index.php/Foxconn>

González, S.D.(2001) Plan de negocios para emprendedores al éxito. México: editorial. Mc Graw Hill

Miquel S. Mollá A.(2001)Introducción al marketing. México: editorial Mc Graw Hill

UNESCO (2000) La Educación para Todos (EPT) recuperado el folleto en PDF (2009) de <http://www.unesco.org/new/es/our-priorities/educati>

LA LOGÍSTICA EN LA COMPETITIVIDAD DE MÉXICO MIRADA Y PROYECCIÓN RUMBO DE LA LOGÍSTICA.

Autor:

Dr. Rodolfo Espíndola Heredia

INTRODUCCIÓN

En este trabajo se busca echar una mirada a las áreas laborales de los profesionales de la Logística, primeramente echamos una mirada a la educación universitaria en nuestro país, la contrastamos con los países latinoamericanos y los del primer mundo, discutimos brevemente los posibles factores que intervienen para que nuestro país se encuentre ubicado en la posición de desarrollo que mantiene, posteriormente echamos una mirada a la posibilidad que enfrentan los profesionales de la logística y algunos retos que como institución superior debemos enfrentar.

DESARROLLO

Uno de los factores de éxito del desarrollo económico de una entidad hoy en día, sin duda alguna es la educación. Esta debe ocupar los primeros lugares en las

prioridades de la administración de cualquier gobierno. Actualmente hemos sido testigos de la discusión de la reforma educativa: la Ley General del Servicio Profesional Docente, donde la parte cardinal de la reforma, el artículo tercero constitucional, en materia educativa, está en la mira de nuestros legisladores. La importancia trascendental de esta reforma, no sólo involucra la educación básica, pues como efecto dominó, alcanza los siguientes peldaños de la educación y finalmente al último eslabón de la cadena, esto es, el ejercicio propio de la actividad profesional.

La calidad educativa en cualquier entidad, esencialmente se traduce en impactos económicos de grandes beneficios, tales como: generación y difusión de nuevas tecnologías, nuevos sistemas de producción, mejor aprovechamiento de recursos, apoyos para la creación y formación de nuevas empresas, competitividad, productividad, incremento de fuentes de empleo, innovación, etc., sólo por citar algunas de ellas.

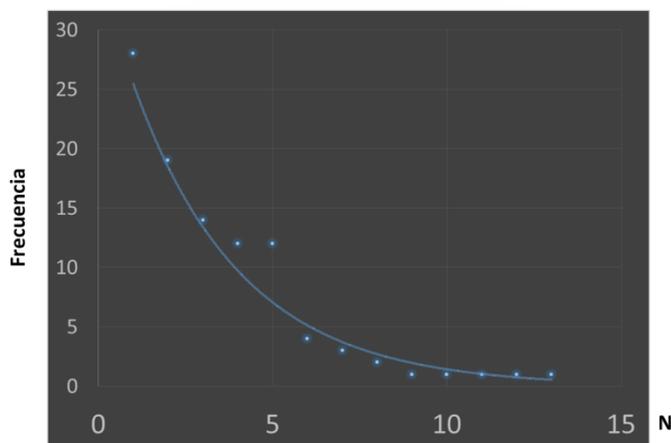
Las responsables directas de la producción de profesionales que detonarán en buena medida el desarrollo de las comunidades, deben ser las universidades. Es posible catalogar hoy en día la enseñanza universitaria en dos vertientes completa y totalmente bien delineadas: por un lado tenemos las universidades tradicionales, que están formada por aquellas instituciones que tienen como meta principal en su objetivo educativo, la transferencia de conocimientos básicos, promoviendo participación activa en investigación básica y sólo ocasionalmente, participan en investigación aplicada. Por otro lado, están las universidades modernas, que tratan de enfrentar los retos de la globalización, difunden nuevas tecnologías, tienen como meta máxima, vincular el conocimiento científico y tecnológico con la práctica, esto lo hacen a través de celebración de contratos con empresas, integrando el saber con el conocimiento tecnológico, derivándose en capacitación del material humano para el puesto de trabajo y fomentar el aprendizaje en la investigación.

Al tomar estas dos distintas formas de universidad, que en sí mismas tienen maneras diferentes de generar el recurso profesional, que atenderá las áreas de

conocimientos propias de su formación, resulta evidente pensar que los egresados estén, en cierta forma, vinculados y capacitados distintamente para enfrentar una misma situación laboral, asimismo es también de pensarse que los egresados de un programa, estén laborando en áreas afines a su formación, y que por el contrario, los otros, se encuentren laborando en actividades productivas en otras áreas, que incluso pudiesen ser totalmente disímboles.

COMPETITIVIDAD ENTRE PARES

Una primera mirada la queremos dirigir a los fundamentales actores de la formación del recurso humano profesional. Por lo que revisamos el ranking de universidades Latinoamericanas, obtenido por QS LATIN AMERICAN UNIVERSITY RANKINGS 2013(/ref). Este ranking toma en cuenta la matricula, el número de profesores por alumno, la infraestructura, el grado académico de los profesores, el número de artículos escritos en revistas arbitradas, así como el número de citas de los artículos.



N	País	F. mención
1	Brasil	28
2	Argentina	19
3	México	14
4	Chile	12
5	Colombia	12
6	Venezuela	4
7	Peru	3
8	Costa Rica	2
9	Puerto Rico	1
10	Paraguay	1
11	Uruguay	1
12	Ecuador	1
13	Cuba	1

Figura1. Histograma de la clasificación de las mejores universidades latinoamericanas, según la clasificación dada por QS LATIN AMERICAN UNIVERSITY RANKINGS 2013[1-A]

En la figura 1, es posible observar, que México se encuentra ubicado en la tercera posición, con 14 menciones de las mejores universidades nacionales, las cuales son tanto públicas como privadas, sólo por debajo de Brasil y de Argentina. Sin embargo, el puntaje obtenido por México en relación al puntaje obtenido por Brasil, representa el 50%. Mientras que en relación con Argentina solo sufre un decaimiento del 26%.

Por supuesto que el mejor lugar en México es obtenido por la Universidad Nacional Autónoma de México, la cual se ubica en la posición 6, sin embargo, en la clasificación mundial, ocupa el lugar 162, con un puntaje de 13.4 en comparación con la universidad que aparece en el primer lugar que es la universidad de Harvard con un puntaje de 100, ver figura 2. Dentro de las mejores universidades públicas del país se encuentra Instituto Politécnico Nacional en la posición 16, la Universidad Autónoma Metropolitana en el lugar 33, la Universidad Autónoma de Nuevo León en el 61, la Universidad Autónoma del Estado de México en la posición 79, la Universidad Autónoma de San Luis Potosí en el lugar 93 y la Universidad Autónoma de Guanajuato en el 97, por su parte, las universidades privadas tienen las siguientes posiciones: Tecnológico de Monterrey en el Lugar 7, tan sólo debajo de la UNAM, Universidad Iberoamericana en la posición 27, el Instituto Tecnológico Autónomo de México en el lugar 31, la Universidad de las Américas en el lugar 48, la Universidad de Guadalajara ocupa el lugar 60 y la Universidad Anáhuac el lugar 74.

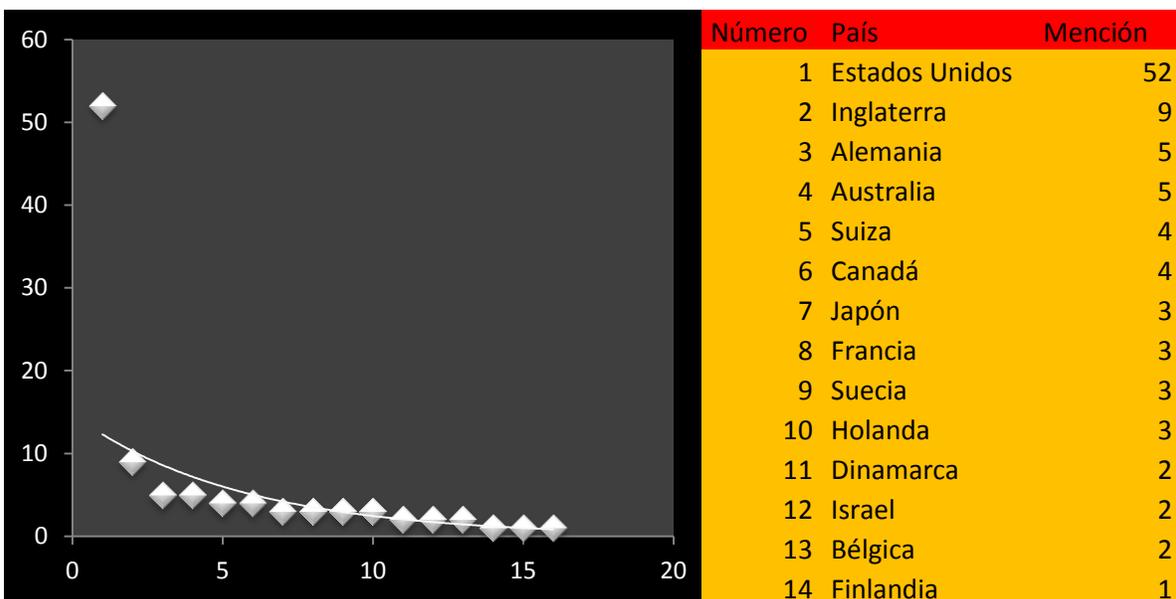
El esquema moderno de la universidad ha pugnado por vincular al potencial profesional con la industria y con el sector productivo del país, generando material humano capacitado y apto. Actualmente se cree que la universidad moderna está logrando mejoras significativas sobre las universidades tradicionales, para el caso de México, se observa que 7 universidades públicas (esquema tradicional) y 7 universidades privadas (esquema moderno) ocupan los mejores lugares de la clasificación latinoamericana, lo que vemos entonces, es que no es el esquema educativo, lo que mejorará y hará más competitivo al producto final, tal parece que

existen muchos otros factores de importancia para que el producto final de la universidad logre ser competitivo.

COMPETITIVIDAD ENTRE IMPARES

Una segunda mirada muy somera la dirigimos a la clasificación mundial, pues competir entre productos de calidad similar, no expone la verdad sobre la competitividad, desde luego el resultado obtenido para nuestro país no es nada halagador, pues dentro de la clasificación mundial nuestra celebrada máxima casa de estudios se encuentra en el lugar 164 de la clasificación mundial.

La figura 2. Muestra la gráfica similar a la figura 1, con los datos de la clasificación mundial, podemos observar que en los Estados Unidos se encuentran las mejores universidades, más de la mitad de las 100 mejores a nivel mundial son de los Estados Unidos de Norte América. No aparece ninguna universidad no tan solo latinoamericana, sino ni siquiera Iberoamericana dentro de las 100 mejores universidades, pero son los países europeos y principalmente los nórdicos, los que ocupan mejores posicionamientos. Se posiciona muy bien Japón con tres menciones e Israel.



15	Rusia	1
16	Noruega	1

Figura2. Histograma de la clasificación de las mejores universidades a nivel mundial, según la clasificación dada por Academic Ranking of World Universities 2013 [1-B]

Al observar estos resultados nos abordan una gran cantidad de preguntas, la más obvia, ¿Qué hacen estos países en comparación con los países latinoamericanos para ser más competitivos?, desde luego que hay una gran cantidad de discusiones al respecto, que van desde la actitud, la cultura, el trabajo, la necesidad y el bienestar, hasta la mejora continua como producto del conocimiento, siendo esto último el posible motor para hacer detonar la competitividad y el progreso.

POBREZA

No podemos dejar de contrastar estos resultados con respecto a los números de pobreza existente en los distintos países que aparecen en las clasificaciones, por ejemplo, en los países latinoamericanos, según informe del 2001 de la comisión económica para América Latina, 33% de la población latinoamericana vive en pobreza extrema, ver tabla 1, mientras que 19% vive en la indigencia, en contraste, en los países desarrollados, en particular los que aparecen en los primeros lugares de las clasificaciones de las universidades, tiene en promedio un 11% de la población viviendo en pobreza, ver tabla 1 y un 0.6% aproximadamente en la indigencia. Por supuesto la correlación entre la pobreza y el nivel de competitividad en las universidades, puede establecerse de inmediato.

Pais/año	1989	1991	1994	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Alemania							11									15.5		
Reino Unido						17	17	17	17			14						
Estados Unidos					12.7		12.7		12	12						15.1		
Bélgica	4					4	4	4	4				15.2					
Francia					6.4	6.5				6.2								
Países Bajos					10.5						10.5	10.5						
Argentina				36	37		37		51.7	44.3	38.5		26.9	23.4	23.4	13.9	30	30
Brasil		17.4		22							31			26	21.4			
Perú		54	49			50			54			44.5			34.8	31.3		
México				27			40		40					13.8	13.8	18.2	18.2	51.3

Tabla1. Porcentaje de pobreza de algunos países desarrollados y de países latinoamericanos, según información proporcionada por CIA World Factbook [1-C]

Entonces eso nos permite observar que uno de los factores que enfrentamos se encuentra relacionado con la inversión. Inversión que tanto gobiernos como iniciativa privada hacen en el ámbito educativo.

Se sabe que México es el país que menos recursos inyecta a la inversión en infraestructura educativa en niveles básicos, en comparación con Brasil, que destina 6.1% de su presupuesto, Alemania con 6.7%, Japón, 9.9% y Estados Unidos, 11.2%. (.Garduño 2010).

En cuanto a educación universitaria se refiere, se observa que la inversión de nuestro país en los últimos años va en aumento, ver figura 3, sin embargo, la inversión más fuerte siempre la realiza el sector público, siendo éste uno de los principales problemas que se tienen que enfrentar y es que el sector privado no invierte como lo hicieran los sectores correspondientes de los países desarrollados.

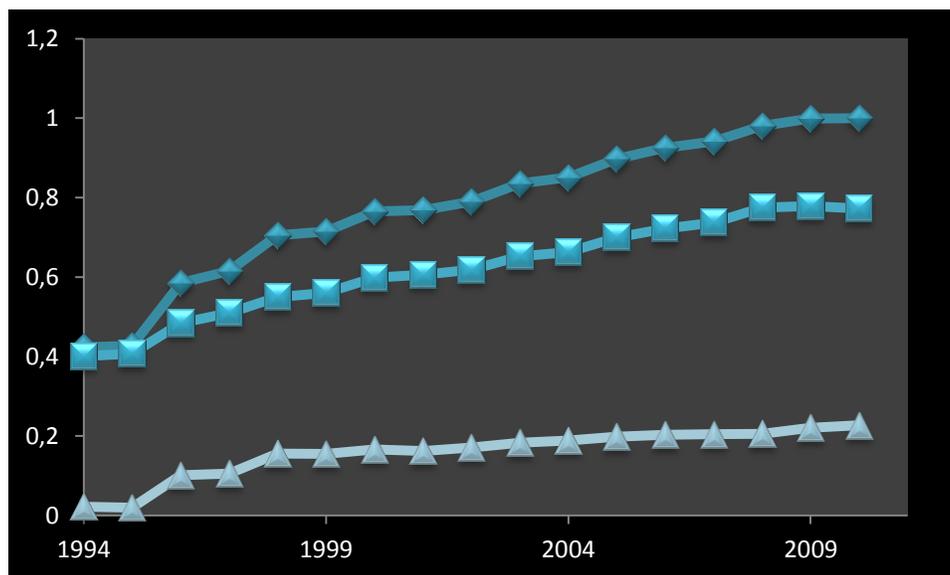


Figura3. Gráfica de la inversión tanto pública como privada en las universidades [1-C], los triángulos representan la inversión privada, los cuadrados la inversión pública, y los rombos la suma de las dos

Y es entonces que las universidades no están del todo vinculadas y optimizadas para producir un recurso humano competitivo a nivel global.

País	Total	Gasto público	Gasto privado
Canadá	6.1	4.6	1.5
Corea	7.0	4.2	2.8
México	5.7	4.7	1.1
España	4.8	4.2	0.6
Estados Unidos	7.6	5.0	2.6
Promedio OCDE	5.7	4.8	0.9
Brasil	5.2	n.d.	n.d.
Chile	6.4	3.7	2.7

El gasto en educación, como porcentaje del Producto Interno Bruto (PIB), constituye siempre una medida para comparar (aunque de manera imprecisa) los esfuerzos que son realizados por los países en cuestión de educación. Se sabe que en 2007 México invirtió 5.7% del PIB y que en promedio lo hicieron de igual manera países que son pertenecientes a la OCDE. Este porcentaje incluso superó al realizado por Austria, República Checa, Finlandia, Alemania, Irlanda, Italia y otros nueve países miembros de esta organización, pero que pertenecen al primer mundo. Sin embargo, la mayor parte de estos países cuentan con sistemas educativos con que arrojan mejores resultados de desempeño al ser evaluados por PISA, siendo los últimos resultados del 2013 los que aparecen en la tabla 3, donde se observa que México se encuentra al final de la lista solo 12 puestos por delante del último lugar, es de resaltar que son los países latinoamericanos, los que ocupan los últimos escalones de la pirámide del conocimiento, y son los países asiáticos y no los anglosajones ni los nórdicos los que están en la punta de la pirámide.

Lugar	Los 10 mejores	puntaje	Lugar	Los peores	puntaje
1	Shanghái	613	51	Chile	423
2	Singapur	573	53	México	413
3	Hong Kong	561	55	Uruguay	409
4	Taipei	560	56	Costa Rica	407
5	Corea del Sur	554	58	Brasil	391
6	Macao	538	59	Argentina	388
7	Japón	536	62	Colombia	376

8	Liechtenstein	535	65	Perú	368
9	Suiza	531			
10	Holanda	523			

Tabla3. Resultados de la prueba Pisa 2013 en países de América Latina [BBC Mundo]

México se ha planteado como meta alcanzar un gasto educativo superior o al menos igual a 8% del PIB, monto que sería ligeramente superior al realizado por Islandia, que tiene el mayor porcentaje del PIB dedicado a la educación entre los países miembros de la OCDE [Aro3a].

Los programas de desarrollo de los últimos gobiernos no ha impulsado la educación en la medida de lo proyectado, debido a que enfrenta grandes rezagos y múltiples problemas políticos más que económicos. Al hacer un rápido análisis de los programas de gobiernos desde Zedillo hasta Peña Nieto, se observa que no han logrado comprender la gran necesidad de educación que requiere el país, incluso en el plan de desarrollo propuesto por Felipe Calderón el binomio educación-salud es recurrente en todo su discurso, y justificando más acciones de salud como si esto se tratase de educación, esta mirada nos permite observar el gran rezago educativo que enfrentamos y que en una verdadera realidad las acciones que emprendamos desde nuestras trincheras tendrán necesariamente que ser muy estratégicas a fin de obtener resultados más contundentes en cuestión de educación.

EMPLEABILIDAD

Conocer la realidad educativa que enfrenta nuestro país nos sirve sin duda alguna para conocer también las grandes necesidades que tenemos de mejora en nuestro país, en este sentido queremos echar una tercer mirada ahora a la posibilidad de empleo principalmente que enfrentan los posibles profesionales de una de las carreras novedosas en nuestro país.

Existen carreras tradicionales como medicina, administración, contaduría y derecho, carreras básicas como: matemáticas, física, química y biología, y carreras que en función de ciertas necesidades propias de cada región se han desarrollado para dar sustento y viabilidad al desarrollo científico y tecnológico, tales como desarrollo comunitario, biotecnología, energías renovables, telemática y logística, por citar algunas de ellas, siendo estas últimas carreras que al ser una perfecta amalgama de distintas áreas de conocimiento tiene la versatilidad de participar en distintos espacios de desarrollo.

Tal es el caso de la carrera de logística, que tiene sus orígenes en la formulación de estrategias 1) para la optimización de recursos, 2) para avanzar y conquistar los objetivos durante la guerra, desde luego los participantes más recurrentes de encuentros bélicos han logrado desarrollar y perfeccionar sus estrategias que posteriormente han sido utilizadas en la actividad civil.

De acuerdo con el plan de estudios de la carrera de licenciatura en logística que se oferta en la unidad de Cuautitlán Izcalli de la Universidad Autónoma del Estado de México, se encuentra construida sobre una base de áreas del conocimiento tales como: Economía, Administración, Derecho, Psicología, Matemáticas, Estadística, Geografía, Ciencias Ambientales, Física, Informática, Ingeniería, Filosofía y Lenguas, proveyendo esta versatilidad necesaria en una de las nuevas carreras de y de mayor crecimiento hoy en día.

De acuerdo con el estudio de factibilidad que se utilizó para ofertar la carrera en dicho espacio académico, se puede revisar lo siguiente: “La importancia que la planeación de negocios en México ha conferido a la logística está aparejada del impulso a la globalización en los años ochenta, ello sin dejar de reconocer que en nuestro país ya existían empresas que habían hecho de su estrategia logística herramienta clave de competitividad, como es el caso de la industria de productos de consumo con complejos sistemas de distribución al detalle.”

El concepto que facilitó la aceptación de la logística fue: manejo de todas las actividades que faciliten el movimiento de productos y coordinación de la oferta y

la demanda en la optimización de la utilidad en el tiempo y la producción, para ofrecer el producto adecuado en el lugar preciso con la cantidad requerida en el tiempo justo y a un costo adecuado. Es en los años ochenta cuando se le dio impulso al campo de la logística en México. A lo largo de la década, diversas empresas empezaron a realizar las primeras comparaciones sistematizadas entre costo y beneficio, con el objeto de reducir las pérdidas y el costo de la producción.

Al igual que en otras naciones, el problema de la logística en México ha girado en torno a cómo diseñar y aplicar una estrategia de flujo eficiente: optimizar las redes de distribución, mejorar el desempeño de los almacenes y los sistemas de información. Las áreas donde de desarrollo son variadas y se encuentran en función de las bases de conocimiento que se le proporcionan al potencial profesional en logística, el cual podría participar en áreas como: Investigación, control de calidad, sistemas de información geográfica, almacenes, cadena de suministro, transporte, movilidad, mercadotecnia, y sistemas logísticos, cadenas de valor, investigación operativa, logística inversa, y un largo etc.

Al ser las áreas de una posible aplicación del profesional en logística, tan distintas y variadas, en primer lugar queremos dirigir una mirada a la formación profesional de esta área en nuestro país, la tabla 4 presenta la información sobre las instituciones en nuestro país que ofrecen la carrera de licenciatura o ingeniería en logística.

Institución	Matrícula Total	Nuevo Ingreso	Egresados Total	Titulados
ITPA	105	0	0	0
ITESM	47	0	5	5
CESN	74	0	0	0
ITM	20	0	0	0
ITT	115	2	0	0
UTT	35	0	0	0
ITCC	37	0	0	0
ITCJ	70	0	0	0
ITLLG	37	0	0	0
ITT	33	0	0	0

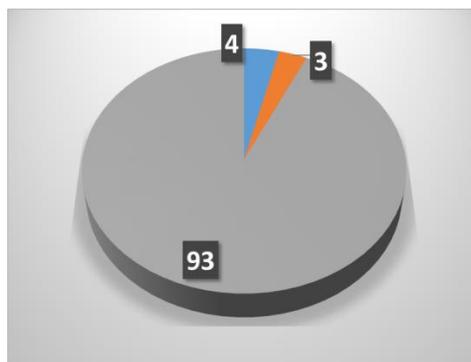
ITESM	61	0	10	10
TEC MILENUI LAGUNA	3	0	0	0
UTM	31	0	0	0
UTM	29	0	0	0
ITGM	57	0	0	0
ITI II	26	0	0	0
ITTL II	34	4	0	0
Utec MIL	3	0	0	0
IMES	17	0	4	0
ITLEON	188	0	0	0
IT IRAP	71	0	0	0
POLI GUANAJ	78	0	0	0
UPB	104	0	0	0
UPMH	234	0	0	0
UTTULA	196	28	0	0
IT TOLUCA	108	53	0	0
TESCI	174	105	0	0
ITVCH	44	16	7	0
UAPCI UAEM	43	41	0	0
UMB	69	44	0	0
	69	63	0	0
UT NAYARIT	55	0	0	0
UTL	21	0	0	0
	26	0	0	0
IT PUEBLA	176	1	0	0
IT TEHUACAN	25	0	0	0
IBERO PUEBLA	6	0	0	0
UPAP	9	0	0	0
UTO	73	0	22	20
	35	0	0	0
IT QUERETARO	57	6	0	0
U CARIBE	25	0	0	0
TEC MILENUI CULIACAN	1	0	1	1
IIES REYNOSA	2	0	0	0
IT ALTAMIRA	10	0	0	0
ITESM TAMAULIPAS	78	0	9	9
IU TAMAULIPAS	5	0	0	0
UT NUEVO LAREDO	0	0	86	72

	426	0	0	0
ITS TLAXCO	82	0	0	0
ITS NARANJOS	34	0	0	0
ITSP	23	0	0	0
U MODELO	18	0	0	0
ITS FRESNILLO	21	0	0	0

Tabla4. Instituciones de nivel superior que ofrecen en México la carrera de logística [ANUIES]

Lo primero que se observa es que son 56 instituciones donde se oferta la carrera de logística, lo cual si lo contrastamos con una carrera de moda pero dura como el caso de la actuaría son solo 14 instituciones que la ofertan, lo que representa 4 veces más, instituciones de educación superior en el país ocupados de la logística. Otra observación importante es que las instituciones tradicionales como la UNAM, y el Politécnico, han en cierta forma desatendido esta necesidad nacional, y es aquí donde podemos concluir que la educación de las grandes universidades no se encuentra atendiendo la verdadera problemática nacional y esa en mi opinión es uno de los principales factores, que no nos permitan terminar de desarrollarnos.

Podemos observar que también la carrera es totalmente nueva, pues el número de egresados es mínimo 135 egresados, de los cuales sólo titulados son 108, en comparación con la matrícula de ingreso existe solamente un 3% de titulados, 4% de egresados, 93% de posibles profesionales que llevarán las riendas de la logística en México durante los próximos años.



Las posibles actividades laborales que los profesionales de las carreras de Logística, puedan ejercer, se proyecta con un claro futuro en su actividad hoy en día el área de la logística en México se encuentra atendida por otros profesionales con otros perfiles que de una u otra manera se han visto involucrados en las actividades propias de esta carrera.

CONCLUSIONES

Se hace necesario proseguir con una investigación sobre la formación universitaria, y su vinculación en el sector y proporcionar un verdadero seguimiento sobre las posibles actividades laborales de los egresados de un programa de estudios, y contrastarlo con la demanda en el mercado laboral y de esta manera predecir el posible escenario que enfrentaran los egresados, y la forma en que una universidad cumple competitivamente con respecto a la demanda laboral, y a la necesidad específica del país.

La importancia de la formación en estas áreas del conocimiento y fundamentalmente de la gestión y ahora de la gestión internacional, ha dado la pauta a la formación de nuevas carreras, que si bien es cierto, en sus inicios, han sido atendidas por áreas de formación básica. Ahora existen diferentes ofertas académicas con enfoques a estas áreas de aplicación para la empresa y la gestión, fundamentalmente buscando ayudar a la buena marcha y al desarrollo de la región.

REFERENCIAS

[Aro3a], Gasto nacional en educación total y como porcentaje del Producto Interno Bruto (PIB) (1990-2010)

Garduño Roberto y Méndez Enrique, Periódico La Jornada, Domingo 4 de abril de 2010, p. 26

Joseph E. Stiglitz, El malestar en la globalización, Madrid, Taurus, Braun, 2002.

[1-A] <http://www.topuniversities.com/university-rankings/latin-american-university-rankings/2013>

[1-B] <http://www.shanghairankingbook.com/>

[1-C] <http://www.indexmundi.com/>

[BBC Mundo] <http://laprimeraplana.com.mx/2013/12/03/resultados-de-la-prueba-pisa-2013-en-paises-de-america-latina/>

[ANUIES] ANUARIO ESTADÍSTICO Población escolar y personal docente en la educación media superior y superior CICLO ESCOLAR 2010-2011

**LA GEOPOLÍTICA COMO FUNDAMENTO EPISTEMOLÓGICO PARA EL
ESTUDIO DE LA LOGÍSTICA**

Autor:

Mtro. Alfredo Gómez González

INTRODUCCIÓN:

Un fundamento epistemológico que sirva de sustento al desarrollo de una profesión pudiera parecer una pretensión teórica que, lejos de colaborar con un

trabajo fehaciente, efectivo, propositivo y tangible, signifique un lastre para el futuro logista. Una formación ahincada en intereses meramente pragmáticos pudiera ser la ideal, sobre todo cuando se vive en un mundo en el que se esperan resultados concretos, solución a problemas reales y , sobre todo, profesionistas direccionados al “hacer”, como una especie de “homo faber” de la actualidad de quien se espera la *productividad*.

En ese sentido, el presente capítulo tiene por objetivo advertir sobre la importancia que debe tener un sustento epistemológico para cualquier formación de nivel superior, pero, sobre todo para el logista cuyo desempeño profesional requiere de un trabajo de entrega total que, muchas de las veces, no le permite ir más allá en la profundización de su propio quehacer y, por ende, tener una mayor proyección al desarrollar sus acciones.

Una de las realidades más acuciantes es ésta, crear conciencia en el alumno de su necesidad de una formación más integral que de ninguna manera soslaye la teoría. Se busca que el logista no se desempeñe sólo en la praxis con una carencia de conocimientos, que tienen su importancia por cuanto han servido a la humanidad y aún siguen siendo operativos.

Quizás se les ha dejado de prestar atención a algunos conceptos porque parecen obvios o de poco interés para el análisis, como el de “productividad”, que es lo que en el fondo se espera del estudiante que egresa de las instituciones de educación superior de acuerdo al trabajo por competencias vigente en el sistema educativo de nuestro país, conforme a lo que se espera en los diferentes ámbitos laborales de nuestra realidad.

Al final, no faltará quien diga que hablar de conceptos es intrascendente y que lo que importa es que las empresas crezcan, se posicionen, sean competitivas o implementen procesos cada vez más sofisticados para seguir siendo parte del concierto económico vigente.

En este mismo tenor, es necesario mencionar que también los paradigmas educativos derivan en ciertas ideas como que los alumnos deben entregar “productos” de su trabajo. En el ámbito empresarial se espera que los trabajadores sean “productivos” para poder seguir dándoles empleo, para nombrarlos empleados del mes, para darles un bono de productividad, etc.

Conceptualmente hablando, podemos decir que hay un conjunto de términos que cobran su sentido en una práctica cotidiana constante y para los cuales no se tiene mayor reparo y que, además de dominar la acción humana, la encaminan y la sustentan de modo tal que otras formas de concebir el mundo comienzan a parecer de poco valor o inútiles.

Se sabe que las sociedades contemporáneas se desenvuelven en una dinámica pragmática. Las empresas y los gobiernos dinamizan sus acciones en pro del desarrollo económico, fundamentalmente. Los estudiantes son preparados en las universidades para ser “competitivos”, aplicar conocimientos que den “resultados”. Probablemente a nadie le interesaría llevar a cabo una labor teórica si ésta no repercute directamente en lo concreto, como lo llegan a manifestar los estudiantes al decir “y esto para qué me va a servir” en un sentido altamente utilitario que se desliga de súbito del respaldo epistémico de mayor trasfondo.

La humanidad ha sido como tal testigo de que el ámbito educativo está claramente orientado hacia una praxis constante que ha llevado en muchos casos en el desempeño profesional a lo que Marx tan decididamente afirmaba como alienación,⁵ los profesionistas de una carrera tan demandante como la logística, alcanzan tan altos niveles de mecanización del trabajo que en cualquier momento pudiera llegar a ser frustrante y carente de sentido, y pudiera también estar en un nivel de ejecución pero de muy baja comprensión de su por qué, involucrando al

⁵ Para Marx la alienación más radical y básica es la alienación económica, perteneciente a la misma estructura de la sociedad capitalista; el trabajador, al alienar el producto de su trabajo, queda él mismo alienado: el hombre deviene mercancía. En base a esta alienación fundamental –inherente al modo de producción capitalista- establece otras formas subsidiarias de alienación: social, política, religiosa y filosófica. (GRIJALBO JOAN Y OTROS, 1986)

logista en un mero “hacedor de cosas” para cumplir con ciertos requisitos, planes o necesidades, donde no alcanza a vislumbrar ni sentido ni objetivo real que cumplir, más allá de lo que la empresa le propone como meta.

El ejercicio memorístico, el ejercicio práctico, el quehacer ejecutivo van soslayando la capacidad crítica y van cerrando la brecha a comprensiones más profundas. De ese modo se van conformando las sociedades que sólo reproducen esquemas y las sociedades que elaboran el conocimiento. He aquí, que hay un punto en el que no se trabaja o no se quiere trabajar y vienen a ello situaciones paradójicas porque hay una realidad que se vive, pero no se comprende, hay una realidad que se quiere superar pero no se sabe cómo. Porque tal es una sociedad que sólo reproduce patrones de conducta altamente organizados y cuidadosamente introducidos que no permiten ir más allá, no permiten caminar hacia la generación de nuevos conocimientos que la transformen.

No puede negarse que en el caso de países como México, mucho del conocimiento que se maneja tiene su procedencia de países europeos, Estados Unidos y, en algunos casos y dependiendo del área de conocimiento, de países de Sudamérica que han alcanzado niveles más altos de profundización.

El desplazamiento de la lógica como asignatura en el nivel de educación básica y media superior ha cobrado ya su cuota con una sociedad a la que le cuesta deducir, inducir, analizar, sintetizar, mismos aspectos que se perciben cuando el profesionista se enfrenta a ciertas situaciones reales en donde hay que dar soluciones y no alcanza a vislumbrarlas.

Va quedando claro que los sustentos epistemológicos que se han desplazado por las sociedades pragmáticas como elementos inútiles del quehacer cotidiano y productivo están haciendo falta para dinamizar a la sociedad en un sentido de preparación realmente profunda y menos justificada e improvisada.

Ahora bien, es fundamental destacar que el conocimiento no se constriñe a meras teorías, se requiere para comprender y actuar en un mundo globalizado, un

mundo altamente informado, que exige mayores capacidades para poder competir en un nivel internacional.

Un logista debe conocer su entorno, las regiones locales, su país, las naciones con las que tiene tratos y acuerdos, pero todavía más: debe conocer cómo se está dinamizando la política, la economía, la humanidad en todo el orbe por las grandes repercusiones que tiene para nuestro país lo que hacen otras naciones y lo que sucede en éstas.

La necesidad de tener un acervo de conocimientos que vaya más allá de los planteamientos curriculares es patente y debe atenderse a ejemplo de naciones que sustentan sus acciones en análisis teóricos que no parten del momento actual sino que analizan incluso realidades de décadas e incluso siglos anteriores. Un error grave es pretender construir a partir de lo que sucede actualmente, no se comprendería en sí la realidad.

Los medios masivos de comunicación sólo informan, internet es un mundo de información de todo tipo, desde la que tiene un fundamento científico claro hasta aquella cuyo contenido es insulso y vago. Pero eso está dando al traste con conocimientos logrados que, se quiera o no, siguen siendo fundamentales para mover la rueda del desarrollo de las sociedades.

Si eso no fuera así, no existirían cada vez más revistas especializadas tratando temas de avance científico, no se seguirían produciendo libros para sustentar el conocimiento, todo estaría dirigido al hacer y poco a poco la capacidad que ha diferenciado al hombre de los animales quedaría reducida a la reproducción de patrones de conducta, al no inquirir, al no querer pensar, al vivir por vivir.

IMPORTANCIA DE LA GEOPOLÍTICA PARA UN SUSTENTO EPISTEMOLÓGICO

Es importante mencionar que hay una diferencia sustancial que tiene a unos países en un nivel de desarrollo alto y a otros en un nivel de desarrollo bajo. Ha hecho falta a lo largo de varias décadas la profundización teórica, así como la comprensión de la realidad a partir de un acervo epistemológico más constante. Hacía falta percatarse de la realidad no tan sólo interna (la propia nación) sino de cómo se mueven las cosas más allá de las fronteras.

De hecho, ahora que se observa cómo van emergiendo nuevas potencias es posible darse cuenta que los aspectos estratégicos y las determinaciones geopolíticas no son producto de la casualidad. Cada vez es más claro como países como China, India, Rusia, Brasil, etc. analizan el entorno, lo reconocen, lo calculan y actúan a partir de él.

LA LOGÍSTICA Y LA GLOBALIZACIÓN

Al respecto de la logística, la orientación actual busca responder a las necesidades de un mundo globalizado y con ello una interacción muy dinámica y altamente competitiva con naciones poderosas y con naciones de emergencia económica que rápidamente se posicionan en la escena económica mundial.

Dicho escenario económico no es estable ni duradero, como lo fue antaño. Se pueden presenciar en cuestión de dos décadas la emergencia de nuevas potencias mundiales y también se ha podido presenciar cómo países que tendían hacia un desarrollo sostenido han devenido en crisis económicas terribles con giros sociales insospechados.

No se está lejos de las incertidumbres de las que alguna vez habló Gilbert de Landshare en la introducción a su trabajo “La investigación educativa en el mundo”, en donde resalta la necesidad que hubo a partir del siglo XIX y la primera parte del siglo XX de una reflexión epistemológica por las desilusiones que la ciencia había generado al hombre.

Muchos de los factores que conmocionaron a la humanidad en la postguerra pueden ser hoy mismo factor de preocupación y de geo-estrategia política, pero es necesario conocerlos.

FACTORES ESTRATÉGICOS DE LA POSTGUERRA Y DE LA ACTUALIDAD

Control de la energía nuclear. Sigue siendo un grave problema que no confronta solamente a dos grandes potencias. Hay un arsenal mundial en el que están involucrados países cuya dinámica geopolítica es de constante inestabilidad y conflicto: Israel, Irak, Irán, además de las amenazas que representan los países poderosos del mundo como Estados Unidos, Francia, Inglaterra, Rusia, Japón, tan sólo por mencionar algunos.

Control de los recursos naturales. En una vorágine por satisfacer las necesidades de las propias naciones y su seguridad, el afán por la apropiación de recursos ha llevado a varias potencias a buscar dichos recursos en países pobres. Sin ir más lejos, China se ha posicionado fuertemente en África para obtener recursos para su desarrollo industrial. Japón devasta diariamente grandes áreas del Amazonas para alimentar a su ganado. Estados Unidos infiltra guerras para debilitar a los países árabes y tener el control y el abasto del petróleo.

Aniquilamiento del planeta. Las cumbres de la Tierra que surgieron en la década de los 70's, argumentaban sobre la necesidad apremiante de ver por el planeta, el desarrollo sustentable y el cuidado del medio ambiente y las especies.

El discurso, quizás matizado, no ha cambiado en su fondo, pero la realidad tampoco ha mejorado como se proponía por la resistencia de muchas naciones a abandonar ciertas políticas o por culturas del consumo en las que está involucrada la mayor parte de la población mundial.

Hegemonía de algunas potencias: Estados Unidos, Inglaterra, China. La lucha por la hegemonía mundial es resultado de la postguerra cuando las dos grandes

potencias de Occidente buscaron afianzar sus posiciones en el concierto mundial, con la competencia del Bloque socialista. Hoy en día, la lucha por la hegemonía no es cosa del pasado y China se ha sumado a este amenazador intento.

Pobreza en aumento, aún en países desarrollados. La riqueza de las naciones no ha sido garantía de que desaparezca en ellas la pobreza. En sus proyecciones teóricas no pensaron que llegarían a tener graves crisis y recesiones económicas que aumentarían el número de pobres. La pobreza también ha ido en aumento en México, a pesar de que se ha posicionado como economía emergente a nivel mundial.

Formación de grupos de poder: Estados Red. Un fenómeno que se ha suscitado debido a lo que algunos llaman crisis del Estado-nación.⁶ Los Estados Red funcionan en una especie de acción conjunta y uno de los mejores ejemplos es la Unión Europea cuya necesidad de reunión no obedece a cuestiones meramente culturales, sino de alto trasfondo político y económico.

Afán económico por el petróleo: Son muchos los expertos los que coinciden que países poderosos buscan afanosamente el petróleo para sostener sus economías y sus desarrollos. El mejor ejemplo es Estados Unidos, pero también están China, Inglaterra, Japón, Rusia, etc. Esto nos permite comprender el porqué de ciertos acontecimientos a nivel mundial que muestran crisis políticas y sociales recurrentes precisamente en zonas o naciones cuyo mayor recurso natural es el petróleo y cuya desestabilización ha sido proyectada y promovida desde las altas esferas del poder mundial: Irán, Libia, Egipto, Venezuela, Pakistán, etc.

Búsqueda y ampliación de mercados: Como se había mencionado con anterioridad, aunque la teoría neoliberal no alcanza a explicar la nueva realidad del Estado, sabemos que la búsqueda de mercados es la égida de las naciones para lograr su desarrollo o para sostener su avance económico.

⁶ Castells habla de una crisis que ha llevado a los Estados a la búsqueda de alianzas no tan sólo entre las naciones sino entre éstas y organismos de tipo internacional cuya presencia y poder mundial son determinantes, de modo tal que eso los fortalece y los legitima.

Países como el nuestro se mueven entre una serie de tratados comerciales con países de los cinco continentes y con organizaciones o entes económicos poderosos por necesidades de esta nación y por necesidades e intereses de otras naciones que buscan también obtener ventajas en un movimiento globalizado.

Realización de tratados internacionales de tipo comercial para dominio económico regional. Ampliando el punto anterior, vale la pena decir en específico que una de las realidades más destacables de la economía actual es el fortalecimiento económico regional a través de tratados que involucran determinados países para el desarrollo de esas regiones y para tener mayores niveles de competitividad.

En el caso de América del Norte, donde se incluye México, ahora existe el ASPAN o TLC Plus, donde se nota claramente el propósito de fortalecimiento de la región y su cada vez mayor nivel de competitividad como región a nivel mundial.⁷

⁷ ASPAN: Alianza para la Seguridad y la Prosperidad de América del Norte.



Figura 1. Factores geoestratégicos de la posguerra y de la actualidad.

LA INTERVENCIÓN DEL ESTADO EN EL DESARROLLO ECONÓMICO DE LAS NACIONES

Una pregunta clave para comprender los enfoques geopolíticos, geoeconómicos o geoestratégicos es entender qué tipo de Estado rige actualmente en el mundo.

Hablar de un solo tipo hoy en día es difícil. Se podría pensar que el modelo común a todos los países es el del Estado Neoliberal⁸, lo que tiene un sustento real sobre todo en los países occidentales, aspecto que tampoco es ya muy

⁸ La intervención del Estado de forma mínima o reducida que permita una política económica que privilegia el mercado de manera global teniendo mucho mayor peso la iniciativa privada con la intención de lograr un crecimiento económico de una nación.

aceptado debido a que el mundo no está polarizado en bloques como lo estuvo antaño. El antes nombrado mundo oriental se mueve en una dinámica de un corte fuertemente capitalista, aunque algunos de los Estados no sean propiamente neoliberales y sigan conservando esquemas en donde las intervenciones estatales en todos los asuntos, sobre todo en el económico, son determinantes y demuestran que no funcionan sólo como regulación que trabaja a favor de intereses de la clase capitalista, como es el caso de China⁹ (Héctor, 2010) o el de Rusia.

Esto que se verifica en la realidad, ya había sido claramente argumentado por Wallerstein¹⁰ quien ha llegado a afirmar que una homogeneidad mundial está muy lejos de ser algo posible como sistema capitalista, pretensión de algunas naciones y de algunas políticas, pues el discurso no es ni puede ser el mismo para potencias como Estados Unidos e Inglaterra, para los países asiáticos, ni para los países latinoamericanos o africanos.

Las grandes diferencias culturales, políticas, geográficas, son y seguirán siendo altamente determinantes y generadoras de distintas concepciones sobre el Estado.

Sin embargo, si es relevante comprender qué es el Estado Neoliberal en su sentido primigenio en el contexto de la globalización. Nuestro país, aún en esa dinámica, se confronta con toda una serie de contradicciones por encarrilarse en este tipo de ordenamiento, obedeciendo sobre todo a intereses de Estados Unidos.

⁹ En los países del sudeste asiático se concibió la relación entre el Estado y el mercado de manera orgánica. El funcionamiento del mercado sólo fue posible gracias a la existencia de un Estado que definió las reglas e intervino directamente para que funcionara. Se está muy lejos de la relación entre el Estado y el mercado concebida como un juego de suma nula en el cual más Estado significa menos mercado y, forzosamente, menor eficacia.....Los Estados de Asia oriental jugaron un papel central en otros planos: planificaron y estimularon el progreso tecnológico, escogiendo los sectores en los cuales el país iba a desarrollarse en lugar de dejarlo en las manos del mercado.

¹⁰ Immanuel Wallerstein: sociólogo y científico social histórico estadounidense. Principal teórico del análisis de sistema-mundo.

Recordemos que Estados Unidos deja el Estado Keynesiano y da paso al Estado Neoliberal a partir de la década de los años 80's. México, abiertamente, dará cabida al neoliberalismo aprovechando los cambios mundiales, la caída del Muro de Berlín, la caída del bloque socialista, pero sobre todo la posibilidad de conformar con Estados Unidos y Canadá el Tratado Comercial más grande del mundo en su momento.

La década de los 90's representa para este país un cambio significativo en el papel del Estado respecto de la economía y una mayor apertura al mundo insertándolo de manera decidida en el proceso de la globalización.

Esto significó que México comenzara a tener mayor cantidad de tratados comerciales a lo largo del globo. Por ese motivo, es importante conocer cuál es el verdadero papel que juega el Estado debido a los múltiples factores que hacen compleja su comprensión pues no se trata solamente de establecerlo ni de insertarse en un mundo global. Al interior de este país se han suscitado grandes contradicciones que deben ser superadas y que siguen afectando no tan sólo el mismo proceso económico, sino el desempeño profesional.

EL CONOCIMIENTO DEL LOGISTA SOBRE DEL PAPEL DEL ESTADO EN UN MUNDO GLOBALIZADO

En primer lugar el Estado Neoliberal tiene diversos comportamientos y estos obedecen a intereses geopolíticos y geoeconómicos.

Pero en este nuevo siglo se pueden destacar aún las formas que pudieran parecer arcaicas como sucede en países como Venezuela o Irán que lejos de permitirnos percibir en ellos formas de organización más actuales reproducen esquemas que en otras naciones fueron superadas en la década los 90's.

De esta manera, el logista se puede percatar claramente que un país como México tiene relaciones dinámicas en un mundo heterogéneo del cual no se puede pretender tener una única visión ni mucho menos una única forma de interrelación.

La diplomacia viene aquí a jugar un papel fundamental en las relaciones internacionales y de la forma como ésta se lleve a cabo es como se posibilitan también algunos desarrollos económicos.

Está claro que el logista puede aprender de la realidad y sobre todo de la realidad más inmediata en la que se involucra la economía del país. Las relaciones con Estados Unidos y Canadá son fundamentales, pero el aprendizaje de los desarrollos logísticos de otras naciones como España, Brasil, China, etc. puede ser muy efectivo para llevar al logista de este país a una madurez en su quehacer profesional.

En el caso de la Unión Europea se ha venido conformando un Estado Red¹¹ que se mueve en dos direcciones:

1. Estados que establecen relación con otros Estados:

- a) **Por intereses de tipo económico:** Con la finalidad de lograr que la Unión Europea tenga una fuerza económica y un mercado competitivo y para contribuir al fortalecimiento de su sistema financiero.
- b) **Por intereses culturales:** Con el objetivo de respetar las culturas locales al tiempo que se exaltan los aspectos idiosincráticos del Viejo Continente, atendiendo también a la diversidad de razas que lo conforman.
- c) **Por intereses de tipo político:** Con una clara intención, sobre todo por parte de Inglaterra, de lograr una hegemonía a nivel mundial. (Portillo, 2003).¹²

¹¹ Castells no lo define como una realidad definitiva, sino como una realidad perceptible en una Europa que se encuentra en crisis política, económica y social, al menos en algunas naciones importantes.

¹² Hegemonía de Inglaterra como visión y misión, aunada al intento de Estados Unidos, pues ambas potencias luchan por el control y dominio del espacio geográfico mundial.

d) **Por intereses de tipo geográfico:** Que busca fortalecer Europa de manera territorial pero que también busca influir en otros territorios para beneficio propio apoyándose en el apoyo entre Estados para poder actuar con mayor facilidad en un concierto mundial de aprobación descarrado.

2. Estados que establecen relación con Organizaciones Internacionales:

- a) **Por intereses de tipo económico:** En donde se nota claramente el poder que han adquirido algunas organizaciones del ámbito económico y también el papel del Estado como mero regulador y no como decisor definitorio de las acciones, necesitando del fuerte apoyo de estas y otro tipo de organizaciones para su desenvolvimiento.
- b) **Por intereses de tipo político:** De modo tal que las decisiones del Estado en este orden no pueden prescindir de los acuerdos o de los intereses de las organizaciones en cuestión.
- c) **Por intereses de tipo geográfico:** En este rubro se atiende a las posibilidades que genera un territorio europeo altamente comunicado y con libertades de tránsito para gran parte de sus pobladores en un proceso de interacción que permite a las organizaciones internacionales focalizar sus esfuerzos y sus intereses sin menoscabo de este dato peculiar.

Mónica Salomón¹³ cita este aspecto relevante de que en la teorización sobre las Relaciones Internacionales coexisten los intentos de diálogo y aproximación entre distintos enfoques con la aparición de unas fracturas teóricas en la disciplina mucho más profundas que las que habían existido hasta hace pocos años, a partir de la emergencia de enfoques distanciados de los tradicionales no sólo por la elección de sus agendas sino también por el rechazo, por parte de algunas de estas nuevas tendencias, a las bases epistemológicas de las teorías tradicionales,

¹³ Profesora titular de Relaciones Internacionales de la Universidad Autónoma de Barcelona, España.

un rechazo que en algunos casos alcanza la totalidad de la tradición racionalista occidental” (Searle, 1993: 57).

Como bien señala la autora (Salomón, 2002) hay dos tendencias que deben ser consideradas para saber qué tipo de estrategias geopolíticas están dinamizando actualmente el mundo y cómo dichas bases epistemológicas pueden llegar a ser altamente determinantes para países como México.

Aunque la aportación pueda sufrir una crítica severa de los expertos o incluso una crítica tendenciosa de un grupo de teóricos hacia otro, es interesante analizar este enfoque de las dos teorías de las relaciones internacionales más fácilmente identificables.

Teorías de las relaciones internacionales	
Teoría neorrealista	Teoría Neoliberal (institucionalistas)
Consideración de que el dinamismo económico y político del mundo obedece a un proceso natural en donde Estados Unidos se dirige hacia el dominio hegemónico debido a que así se están dando las circunstancias a nivel mundial y eso no puede cambiar.	Una teoría más romántica que considera que el nuevo orden económico mundial podrá armonizarse por medio de la colaboración y el apoyo para el desarrollo. Esta teoría considera aún que el progreso de las naciones menos desarrolladas es posible en un crecimiento armónico.
Se detecta inmediatamente el enfoque de dominio y monopolio. Se percibe un discurso directo sin miramientos que no se confronta, sino que describe de manera definitiva el rumbo que ha de seguir la nación más poderosa del mundo.	Se detectan posturas idealistas o utópicas de algunos estados que siguen considerando que es posible armonizar los intereses de las naciones. Se detecta también el discurso demagógico que sigue interpelando ideológicamente a pueblos enteros.

Figura 2. Cuadro sinóptico sobre las dos teorías más importantes de las relaciones internacionales.

Es de destacar que México tiene un fuerte compromiso con Estados Unidos. Más del 90 % de su comercio es con esta potencia mundial. Hay una alta dependencia económica que implica la seguridad y la dinámica de desarrollo.

Aunque en el discurso se denuncie el abuso, es importante resaltar que hemos tenido que aprender a vivir así, incluso con una soberanía pisoteada y con imposiciones que no dan otra salida sino que deben ser acatadas.

El discurso oficial siempre se manejará por el lado de los acuerdos diplomáticos difundidos masivamente a través de los medios de comunicación. Los trasfondos son los que importan y lo que se debe hacer es aprovechar las ventajas que reporta el ser socio comercial de la primera potencia mundial y de otras potencias.

Es necesario que todo acuerdo comercial se sustente en equilibrio para las naciones que lo establecen y sobre todo con transferencia de tecnología. (Jalife, 2013). En la conferencia que Jalife da se habla de petróleo, pero no es el único rubro a tratar, aunque sea éste el de más vigencia.

Hay una necesidad apremiante de establecer equilibrios, de generar oportunidades, pero también de implementar mejores y mayores tecnologías. El quehacer logístico cada vez más requerirá de los avances tecnológicos, de su actualización y de su innovación para dar respuestas prontas.

Ya la historia nos da cuenta que los desarrollos logísticos más importantes han ido dándose con una implementación de tecnología cada vez más avanzada.

Los países han ido desarrollando una capacidad cada vez mayor para conectarse con los mercados internacionales. México, según un informe del Banco Mundial se sitúa en el lugar número 56 de acuerdo a su desarrollo logístico. Lo que se ha venido analizando en general son los procedimientos aduanales, costos

logísticos —incluyen los gastos de transportación—, calidad de la infraestructura, capacidad para seguimiento e identificación de envíos, puntualidad en la entrega y viabilidad del sector en cada país. Lo que interesa a continuación es analizar el desarrollo para el año 2007 y posteriormente compararlo con los datos de 2010.

Algunos países representativos del desarrollo logístico mundial	
Basado en una encuesta mundial en la que participaron agentes de carga internacional y compañías de transporte expreso de 150 países, por lo que no es un dato definitivo, pero sí ilustrador. (2007).	
Primer Lugar mundial	Singapur
Segundo lugar mundial	Holanda
Por región	
Primer lugar en Asia Oriental	Corea del Sur
Primer lugar América Latina	Chile
Segundo lugar América Latina	Argentina
Tercer lugar América Latina	México
Primer lugar Asia Meridional	India
Primer lugar en Oriente Medio	Omán
Primer lugar en Europa Oriental	Turquía
Cabe aclarar que estos datos hablan de países con desarrollos logísticos importantes, pero que los mejores desarrollos logísticos los tienen en términos generales los países desarrollados que aquí no se mencionan.	

Figura 3. Países representativos del desarrollo logístico mundial. Año 2007.

Uri Dadush, director del Departamento de Comercio del Banco Mundial, comentó que la logística en la actualidad es un factor importante de competitividad de la cual depende el triunfo o fracaso de los países y, agregó, que una nación puede contar con una buena aduana, pero con un desempeño deficiente en una o dos de las cadenas de distribución, factor que repercute en la confiabilidad de la calidad de los servicios de dicho país. (Directory M, 2007).

Para lograr un mejoramiento del desempeño logístico en los países se dependerá de la gestión de los gobiernos para realizar cambios individuales pertinentes combinando aspectos tales como:

- la modernización de las aduanas
- coordinar las fronteras con los organismos correspondientes
- mejora de las telecomunicaciones
- una cada vez más desarrollada tecnología
- la infraestructura física
- facilitar el funcionamiento de los servicios privados

A continuación se presenta otro esquema en el que se muestra, según el mismo Banco Mundial, el índice de desarrollo de varios países, incluyendo potencias mundiales.

Índice de Desarrollo Logístico	
País	Índice
Singapur	4.19
Holanda	4.18
Alemania	4.10
Suiza	4.08
Austria	4.06
Japón	4.02
Suecia	4.02
China	4.00
Inglaterra	3.99
Canadá	3.92
México	2.87

Figura 4. Índice de desarrollo logístico. Algunos países no están incluidos pues sólo se ponen los más representativos para señalar el índice de México. Año 2007.

Según *Connecting to Compete 2010: Trade Logistics in the Global Economy* (Vincularse para competir 2010), *La logística del comercio internacional en la economía mundial*), realizado por el Banco Mundial, México ocupa la posición número 50 de entre 155 naciones, mientras que Alemania encabeza la lista, seguido de Singapur, Suecia y Holanda.

En la primera versión de este estudio, el cual sirve como base del Índice de Competitividad en Logística (LPI, por sus siglas en inglés), México obtuvo el lugar 56, mientras que Singapur ocupaba el primer sitio, y le seguían Holanda, Alemania y Suecia.

En esta ocasión, y en cuanto al desempeño de los países en desarrollo por región, Brasil tiene el mejor desempeño, al ubicarse en el lugar 41, seguido por Argentina y Chile. En el cuarto sitio se ubica nuestro país. Cabe destacar que en 2007, Brasil tenía la posición 61. (HPH, 2010).

Como puede verse, el desarrollo logístico de nuestro país es cada vez mayor y eso supone un compromiso fuerte de formación por parte de los centros educativos de nivel profesional y por parte de los mismos estudiantes para quienes estos fundamentos epistemológicos son reveladores y deben estar siempre en un manejo en el desempeño profesional.

CONCLUSIONES

Está claro que un fundamento epistemológico que considere la geopolítica como parte del acervo del logista es indispensable toda vez que le permite comprender la realidad local y la realidad mundial, su interconexión y las áreas de desarrollo para nuestro país.

En México deben considerarse todas las posibilidades a través de análisis más serios que permitan al profesional identificar las nuevas oportunidades. Está por demás decir que este país tiene un desarrollo destacable en: industria, turismo, medios de transporte, manufacturas, agricultura, ganadería, pesca, etc. Sin embargo, si es preciso aclarar que al revisar el cúmulo de áreas en que un logista puede desempeñarse, también se abre el panorama que va más allá de realidades demasiado acotadas, incluso en la percepción que de sí mismos tengan los que se forman en esta profesión.

Para un desempeño profesional que vincula realmente los aspectos geopolíticos existen varios tópicos que deben ser considerados de manera prioritaria, tales como:

- La complejidad y problemática logística que tienen varias regiones de nuestro país.
- Comprender que no en todo hay un patrón referencial para ser tomado como base en la búsqueda de soluciones y respuestas.
- Se debe crear y hacer logística de la nada. Quizás este rubro carece de aparente sentido pero la idea es que se implemente la labor logística ahí donde aún no se ha puesto en práctica.
- Detectar qué factores pueden representar un obstáculo para el desarrollo logístico:

- Monopolio que no deja espacio para la competencia. Aspecto que un logista debe analizar ampliamente sobre todo si su desempeño profesional lo lleva a cabo en PyMES o MiPyMES.¹⁴
- Integración con terceros (autorizados para colaborar con la empresa como apoyos externos, capacitación o procesos de certificación).
- Externalización real con terceros.¹⁵
- Se debe partir de un planteamiento correcto de la realidad que lleve a la logística a un nuevo estatus y un umbral logístico.
- Definir el rol logístico, sostener materialmente la economía y el comercio regional o local o las economías adyacentes (aquellas economías que se encuentran ligadas a la economía central).
- Tomar en cuenta que algunas cuestiones logísticas son de alta complejidad. Hay fenómenos que pueden requerir una labor logística extraordinaria y que, incluso, ni siquiera pueden ser adecuadamente planeados por lo que se requiere una capacidad intuitiva que permita realizar acciones con respuestas efectivas en el muy corto plazo.
- Tomar conciencia de las amenazas y los riesgos que pudieran estar detrás de una situación.
- Considerar la gran importancia de la formación de un capital humano intelectual logístico.
- Definir una perspectiva geopolítica que oriente al estadista para que tome una decisión de estado y consecuentemente política.

¹⁴ PyMES (Pequeñas y Medianas empresas). MiPyMES (Micro, pequeñas y medianas empresas).

¹⁵ Hace tiempo que el término de externalización figura en el vocabulario de muchas empresas. En el caso de las pymes, este tipo de servicios les permite llegar a clientes que hasta hace unos años sería impensable con la misma inversión. Hoy, con unos pocos cientos de euros, una organización puede promocionar su producto o servicios en Internet, llegando a un número potencial de clientes infinito. Pero, después, cuando surge la necesidad ineludible de interactuar con esos clientes, ¿cómo se mantiene el contacto con ellos?, ¿cómo repetir ventas?, ¿qué productos relacionados se le pueden ofrecer?, ¿quién le resuelve sus dudas? Si hasta hoy se han externalizado sistemas, comunicaciones e, incluso, aplicaciones, ahora le toca el turno a la gestión de los clientes. Independientemente de la actividad que se desarrolle, el conocimiento del cliente es fundamental para su éxito, y existen organizaciones que ese trato directo lo dejan en manos de empresas especializadas en esta tarea. Pero aunque se externalice el proceso, nunca se debe descuidar la gestión de este conocimiento, clave para el desarrollo empresarial. En: (Romero, 2005).

- La interdisciplinariedad y la transdisciplinariedad¹⁶ permiten reforzar el conocimiento del logista y abren el panorama para una comprensión y trabajo de la realidad apoyada en expertos de otras áreas de conocimiento.

El quehacer logístico es fundamentalmente geoestratégico. Su interacción con los espacios geográficos es labor cotidiana porque sobre esa realidad planea y ejecuta su labor.

Sin embargo, no debemos olvidar los factores de riesgo que pueden ser clave de la acción al prever y prevenir contingencias.

Por lo tanto, el quehacer del logista se va convirtiendo en una necesidad apremiante de tener conocimientos profundos de tipo abarcador: espaciales, políticos, económicos, tecnológicos, administrativos, estratégicos, etc.

Finalmente, es importante mencionar que el profesional en logística debe siempre tener en mente que su labor es constante y sin descanso. Debe haber siempre actualización y una comprensión de la realidad tal que le permita moverse en el presente y en prospectiva de futuro. Que comprenda también que no hay realidades definitivas y que el mundo actualmente se dinamiza de forma mucho más rápida. Que el tiempo y el espacio pueden ser sus aliados siempre y cuando aprenda a manejarlos y controlarlos a su favor.

REFERENCIAS

¹⁶ El término «interdisciplinario» hace referencia al tipo de trabajo científico que requiere de la colaboración de diversas y diferentes disciplinas, sobre todo colaboración de especialistas procedentes de diversas áreas tradicionales del conocimiento. Involucra investigadores, estudiantes y maestros con el objetivo de integrar escuelas de pensamiento, profesiones o tecnologías en la búsqueda de un resultado común. (Tamayo, 2004).

- Castells, M. (26 de Junio de 1997). ¿Fín del Estado Nación? *El país* .
- Grijalbo J. y otros. (1986). *Diccionario Enciclopédico Grijalbo*. Barcelona: Ediciones Grijalbo, S.A.
- Héctor, G. R. (2010). Dos Gigantes Emergentes, pasado y presente de la India y China. *Trayectorias. Redalyc* , 5-30.
- Portillo, A. (2003). Misión y Visión geopolítica global de Estados Unidos y Gran Bretaña. *Aldea Mundo* , 59-61.
- Romero, J. A. (1 de Febrero de 2005). *Network world*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2013, de Clientes y externalización: <http://www.networkworld.es/archive/clientes-y-externalizacion>
- Salomón, M. (2002). La teoría de las Relaciones Internacionales en los albores del siglo XXI: Diálogo, desidencia, aproximaciones. *Revista electrónica de estudios internacionales* , 1-59.
- Searle, J. (1993). Rationality and Realism, What is at Stake?, *Daedalus*.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México: Limusa.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

- Directory M.* (2007). Recuperado el 2013, de Artículos informativos.com.mx: http://www.articulosinformativos.com.mx/Mexico_Ocupa_El_Lugar_56_En_Logistica-a-a959557.html
- HPH.* (1 de Febrero de 2010). Recuperado el 20 de 09 de 2013, de T21mx: <http://t21.com.mx/logistica/2010/02/16/ocupa-mexico-lugar-50-materia-logistica-banco-mundial>
- Jalife, A. (3 de Marzo de 2013). *Privatización de Pemex*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2013, de Youtube: <http://www.youtube.com/watch?v=TK9Z0c-A2U4>
- Romero, J. A. (1 de Febrero de 2005). *Network world*. Recuperado el 20 de Septiembre de 2013, de Clientes y externalización: <http://www.networkworld.es/archive/clientes-y-externalizacion>.

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA LOGÍSTICA

Autor:
Mtra. Ana Luisa Flores Torres

“Las emociones descontroladas pueden hacer estúpido al inteligente”

Doug Lennick

INTRODUCCIÓN

Aparentemente la inteligencia emocional, nuevo enfoque dado a la inteligencia humana, no tiene mucho que ver con el mundo empresarial, principalmente con el ámbito de la Logística, pues de manera equivocada consideramos que tiene una connotación fría y hasta cierto punto “masculina”, así que es importante analizar ¿Qué es y cómo funciona la inteligencia emocional en la vida de las personas? Y ¿Qué aplicación puede tener esta nueva disciplina inserta en el mundo competitivo y agresivo de los negocios, específicamente de la Logística?

ANTECEDENTES DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Con el afán de darle a la Psicología la categoría de ciencia, se buscaron características o habilidades que pudieran ser medidas, pesadas o demostradas, según los rígidos cánones del más recalcitrante Positivismo commtiano del siglo XIX y en este caso se eligió buscar la manera de calcular la inteligencia que pueda tener cada persona, esto se da en el marco de la eterna lucha y contraste entre lo que es la esfera de las Ciencias exactas (medibles y comprobables) contra las ciencias humanas (inciertas y cambiantes) en las cuáles es muy difícil establecer experimentos controlados que nos puedan indicar o validar teorías o parámetros teóricos que estén a la altura de los resultados que arrojan las ciencias exactas.

Las pruebas de inteligencia se iniciaron en 1918 y se aplicaron a los reclutas estadounidenses con el fin de hacer más efectivas las estrategias de guerra, pues del desarrollo de esta habilidad dependía literalmente su sobrevivencia y la de sus

compañeros de comando. De este ámbito surgió la legendaria medida IQ, con la que se clasificaban a las personas de acuerdo a su “índice de inteligencia”, esto ha provocado una pérdida irreparable de talento humano en todos los ámbitos.

Es por ello que durante mucho tiempo el parámetro de la inteligencia estuvo sometido a la dictadura del famoso “I Q” (*Intelligent Qualified*) desde el cual se etiquetaba y clasificaba a las personas “inteligentes” en detrimento de las demás habilidades humanas y autoestima de las personas.

Bajo este tipo de parámetros radicales, genios como Albert Einstein pudieron haber sido considerados retrasados mentales, pues no veían el mundo como se supone que tenía que ser percibido.

Al romper este tipo de parámetros con descubrimientos cada vez más sorprendentes de las Neurociencias, muchos conceptos y realidades han cambiado, pues resulta que con aquél parámetro del “IQ”, sólo se medía una de tantas inteligencias (van apenas 8) y se ampliaba el espectro de posibilidades de calcular las potencialidades casi ilimitadas de los seres humanos.

El paradigma de sólo medir un tipo de inteligencia (la intelectual), ha sido modificado desde 1983, cuando Howard Gardner, propone su “Teoría de las Inteligencias Múltiples” , donde toma en cuenta otro tipo de habilidades a las cuales eleva a la categoría de “inteligencias”, que al igual que la primera (IQ), pueden ser observables y medibles.

Tales inteligencias componen una gama de posibilidades, donde Albert Einstein y Michael Jordan son igual de inteligentes, cada quien en su rama o en su inteligencia. Gardner define la inteligencia como la “habilidad para resolver problemas o elaborar productos”.

Por lo tanto los seres humanos tienen la capacidad de conocer al mundo de nueve diferentes maneras: lenguaje, análisis lógico-matemático, representación espacial, pensamiento musical, kinestésico o el uso del cuerpo, habilidades sociales,

relaciones interpersonales y la inteligencia emocional, para conocer al mundo y resolver problemas.

Por supuesto que la inteligencia emocional es tan antigua como la humanidad misma, lo mismo se puede decir de la Logística, que se fue desarrollando de acuerdo a los nuevos paradigmas y tecnologías que se fueron desarrollando con el transcurrir de la historia de la humanidad.

¿Por qué se afirma que la Logística es tan antigua como la humanidad? Porque de su desarrollo dependía la preservación de la vida de las personas. Recordemos que esta disciplina se encarga del almacenamiento, cuidado, preservación y distribución de productos, así que los habitantes de la época cavernaria, en la Prehistoria, dependían de estas habilidades para sobrevivir. Tuvieron que idear cómo almacenar o guardar su comida por largos periodos, incluso buscar cómo conservarla sin que descompusiera, esconderla o guardarla de tal manera que no la encontraran los depredadores.

Estas habilidades logísticas aunadas con el desarrollo de la inteligencia emocional proporcionaron grandes ventajas a las poblaciones humanas y de esta manera se fueron desarrollando civilizaciones tan sorprendentes como los fenicios, caldeos, asirios, hebreos, aztecas, mayas, incas, chinos, hindúes etcétera, todas ellas con avanzados sistemas de almacenamiento, preservación y distribución no sólo de alimentos, sino de una gama muy diversa de productos.

Gracias al desarrollo de estos sistemas logísticos, pudieron florecer actividades tan antiguas como el comercio que fue determinante para el avance de la cultura humana. Así nos encontramos con diversos sistemas de almacenamiento y transportación, como el caso de las vasijas de barro, usadas por los comerciantes fenicios, quienes transportaban sus mercancías a través del río Eúfrates.

A estas alturas es conveniente analizar ¿Qué es la inteligencia emocional?

Se define en términos generales como la capacidad o habilidad que tienen o desarrollan las personas de poder controlar sus emociones y reacciones y

encontrar la manera u opción de solucionar los problemas que se le presenten de la manera más conveniente o “inteligente” que beneficien a todos los involucrados.

Involucra dos grandes habilidades: El Autoconocimiento y el Autocontrol, donde la habilidad de conocerse a uno mismo es el primer paso para desarrollar la Inteligencia emocional, y consiste en analizar nuestros sentimientos, emociones, ideas, pensamientos y recuerdos, con el fin de entender cómo y porqué reaccionamos como lo hacemos. Además es importante darnos cuenta de las consecuencias de estas actitudes.

Después de trabajar en esta primera etapa de la Inteligencia Emocional, donde empezamos a conocernos a nosotros mismos, estamos listos para emprender la segunda etapa: el Autocontrol, pues si no sabemos quiénes somos y qué es lo que nos motiva a actuar como lo hacemos ¿Qué controlamos?

Esta etapa del Autocontrol requiere de disciplina interna, decisión, voluntad y valentía, pues enfrentarnos a nuestros fantasmas y/o demonios internos y es una labor que sólo los intrépidos y aguerridos lograrán alcanzar.

Así tenemos que desde la antigüedad, pensadores como Sócrates ya intuía acerca de la importancia del autoconocimiento, y expresó muy acertadamente frases como “Hombre concómete a ti mismo” para representar esta tarea indispensable que todo ser humano requiere para obtener plenamente la calidad de Persona.

Guerreros como Gengis Khan, el gran conquistador mongol, expresaron con otras palabras y en otras circunstancias esta filosofía al decir: “Podré conquistar grandes territorios, someter a miles de hombres, pero si no me conozco a mí mismo y me domino de nada sirve”.

Es importante considerar que las reglas del trabajo están cambiando, pues ahora se evalúa bajo nuevos paradigmas: ya no importa sólo la preparación, experiencia y sagacidad, sino de manera importante cómo nos manejamos con nosotros mismos y con los demás, pues este aspecto de nuestras relaciones

interpersonales y con nosotros (inteligencia emocional) llega a ser determinante para decidir a quién se le retiene y a quién se deja ir, a quién asciende y a quién se pasa por alto.

En la actualidad, aunque continúan las guerras, nuestras batallas están ubicadas en el mundo empresarial donde se ha desarrollado una nueva visión empresarial que guarda poca relación con lo que en la escuela nos enseña o marca como importante, pues ahora además de la preparación académica se le da importancia a la iniciativa, empatía, adaptabilidad y persuasión. Esta nueva concepción está basada en estudios realizados en miles de empleados de casi 500 organizaciones empresariales.

Las nuevas reglas de negocios y empresas marcan que es indispensable desarrollar las habilidades mencionadas con anterioridad (inteligencia emocional).

ALGUNOS CONCEPTOS ERRÓNEOS DE LO QUE NO ES LA INTELIGENCIA EMOCIONAL:

- 1.- La inteligencia emocional no es ser “simpáticos”
- 2.- No es dar salida a todos nuestros sentimientos y que se trabaje en equipo sin que existan roces o desacuerdos.
- 3.- Tampoco que las mujeres son superiores a los hombres y viceversa.

En este punto se considera que los hombres y las mujeres en realidad son iguales, pero al mismo tiempo diferentes, se escucha confuso y hasta contradictorio, pero como personas hay igualdad de derechos, pero como seres biológicos somos diferentes, esto establece las principales diferencias, sin que esto signifique ser mejor o peor que el otro.

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL: UNA FORMA DIFERENTE DE SER INTELIGENTE:

Para llevar esto a cabo es importante, desafiar el paradigma de Coeficiente Intelectual (C.I.) con el cual se medía en anteriores décadas la inteligencia y se etiquetaba e incluso clasificaban a las personas.

De acuerdo a los últimos descubrimientos de las neurociencias, se descubrió que los antiguos centros cerebrales de la emoción albergan las habilidades necesarias para las relaciones sociales, por lo tanto, estas habilidades se basan en nuestra herencia evolutiva destinada a la supervivencia y adaptación.

También se llegó a la conclusión de que esta parte emocional del cerebro aprende de manera diferentes de las del cerebro pensante, por lo que se necesita una manera nueva de pensar y por lo tanto de aprender,.

INTELIGENCIA EMOCIONAL: ELEMENTO FALTANTE DEL MUNDO EMPRESARIAL:

Cada vez más empresas consideran que la inteligencia emocional es un componente vital para las actividades del gerenciamiento. Según investigaciones de 1997, efectuada por la Sociedad Americana para la Capacitación y Desarrollo, se concluyó que cuatro de cada cinco empresas intentan promover la inteligencia emocional en sus empleados.

Hay otra situación que hace más importante el desarrollo de la inteligencia emocional, tomando en cuenta la crisis mundial y local de nuestro país, el personal que sobrevive a los diversos recortes de personal e incluso quiebras de empresas, asumen cargas de trabajo y responsabilidades excesivas, en estas situaciones es importante desarrollar el control de emociones, manejo de conflictos, trabajo en equipo, empatía, liderazgo y asertividad.

La globalización de la fuerza laboral estimula muy especialmente la inteligencia emocional en los países más ricos, pues en estas naciones el mantenimiento de salarios elevados dependerá de un nuevo tipo de productividad. A medida que

cambian las empresas, también lo hacen los rasgos necesarios para destacarse principalmente la formación de equipos y la adaptación al cambio.

En este contexto de esquema económico de Neoliberalismo donde en México existe una Reforma Laboral, que al parecer impulsa o incrementa la inseguridad en el empleo, provocando una etapa problemática para los trabajadores, está llevando a las personas a estados de angustia y confusión y a los estudiantes de licenciatura y egresados a sensaciones de incertidumbre e inseguridad, donde el encontrar trabajo y permanecer en él es equivalente a una zona de guerra silenciosa, es importante aprender a desarrollar la inteligencia emocional principalmente al controlar, canalizar y manejar este tipo de emociones, que incluso pueden enfermar física, emocional y espiritualmente a las personas.

En países “prósperos” no existe garantía de empleo, los despidos continúan aún en medio de una economía floreciente. Según el experto del MIT (*Massachusetts Institute Tecnológico*) Paull Krugman, esta situación es “el infortunado precio que debemos pagar por una economía tan dinámica como la que tenemos”

A estas alturas se empieza a comprender que para alcanzar el éxito no basta la excelencia intelectual ni la capacidad técnica, se requiere de otro tipo de habilidades para sobrevivir, desarrollarnos y prosperar, que son: flexibilidad, la iniciativa, optimismo y adaptabilidad.

Estudios recientes indican que existe una paradoja: al mismo tiempo que los niños mejoran su cociente intelectual, su inteligencia emocional está declinando. Según una investigación reciente la presente generación de niños tiene más problemas emocionales que la anterior, pues se ha encontrado que los niños de esta generación se han vuelto más solitarios, depresivos, coléricos, rebeldes y nerviosos, incluso los jóvenes muestran desesperación alienación, abuso de drogas, crimen, violencia, depresiones o trastornos alimenticios, embarazos no deseados y deserción escolar. ¡Qué panorama!

¿QUÉ DESEAN LOS EMPLEADORES?

Cada vez más empresarios se quejan por la falta de habilidades sociales de sus trabajadores. Comentaba un ejecutivo: “muchos jóvenes no pueden aceptar una crítica constructiva, pues se ponen a la defensiva o se muestran agresivos. Reaccionan a la retroalimentación como si fuera un ataque personal”.

Actualmente se requieren empleados que:

- 1.- Sepan escuchar y comunicarse
- 2.- Se adapten y respondan de manera positiva a los obstáculos y reveses
- 3.- Que tengan dominio personal, confianza en uno mismo y motivación para trabajar persiguiendo un objetivo determinado.
- 4.- Desarrollar la efectividad grupal e interpersonal, con espíritu de colaboración y de equipo y un buen manejo de habilidades para negociar desacuerdos.
- 5.- Lograr efectividad en la organización, deseo de contribuir y potencial para el liderazgo.

APTITUDES MÁS DESEADAS:

Aptitud característica de las personas o conjunto de hábitos que lleva a un desempeño laboral superior o más efectivo.

- 1.- Habilidad para la comunicación
- 2.- Habilidad para las relaciones interpersonales y
- 3.- Iniciativa.

Además de esto destaca la capacidad de conectarse con las necesidades de los demás y atenderlas. Se trata de una nueva Ética Laboral, que se inicia con el

desarrollo de aptitudes emocionales, como las capacidades aprendidas, basadas en la inteligencia emocional que no sólo origina un desempeño laboral sobresaliente sino intachable en cuanto a honestidad, trabajo en equipo e integridad.

Así mismo, la inteligencia emocional determina nuestro potencial para aprender las habilidades prácticas que se basan en sus cinco elementos indispensables:

- 1.- Conocimiento de uno mismo
- 2.- Motivación
- 3.- Autorregulación
- 4.- Empatía
- 5.- Destreza para las relaciones

CARACTERÍSTICAS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL:

- 1.- Independencia
- 2.- Interdependencia
- 3.- Jerárquicas
- 4.- Necesarias pero no suficientes y
- 5.- Genéricas

APTITUDES PERSONALES (determinan el dominio de uno mismo)

- 1.- Conciencia emocional

2.- Autoevaluación precisa

3.- Confianza en uno mismo

AUTORREGULACIÓN (manejo de emociones)

1.- Autocontrol

2.- Confiabilidad

3.- Escrupulosidad o ser cuidadoso

4.- Adaptabilidad

5.- Innovación

MOTIVACIÓN (guían o facilitan la obtención de metas y trabajo colaborativo)

1.- Afán de triunfo

2.- compromiso

3.- Iniciativa

4.- Optimismo

APTITUD SOCIAL (manejo de las relaciones)

EMPATÍA (comprender a los demás y ayudarlos a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad, conciencia política)

HABILIDADES SOCIALES: (Influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación y habilidades para trabajar y dirigir trabajo en equipo).

Es claro que la importancia de la inteligencia emocional aumenta cuando más se asciende en la organización. Para un desempeño estelar en todos los trabajos o especialidades, la aptitud emocional es dos veces más importante que las facultades puramente cognitivas.

En una investigación reciente se descubrió que quienes fracasaban tenían gran pericia y alto CI (Coeficiente intelectual) en todos los casos se descubrió que la debilidad fatal fue un bajo índice de inteligencia emocional, pues las personas se mostraban arrogantes, ponían demasiada fe en el potencial del cerebro, eran incapaces de adaptarse a los cambios y mostraban desdén por la colaboración o trabajo en equipo.

Se ha demostrado que la falta de Inteligencia Emocional... es fracaso seguro, por lo que se ha observado que: “Las empresas que pasan por mayores cambios necesitan más inteligencia emocional”

¡ALERTA CON LAS PERSONAS DEMASIADOS “TECNOLOGIZADAS”!

Se ha demostrado que las personas que se dedican demasiado a la tecnología de la información son notorias por su alto nivel de habilidad técnica pero por no llevarse bien con las personas que los rodean. Tienden a carecer de facultades como la empatía y la destreza social. Se trata de una “incapacidad capacitada” que empieza a extenderse entre las áreas técnicas de una empresa.

¿Y QUÉ HAY CON LA LOGÍSTICA?

Cómo se ha desarrollado en el transcurso de este artículo, las habilidades de la inteligencia emocional sirven para todas las áreas del conocimiento y quehacer humano, por lo que lógicamente para los estudiantes y Licenciados en Logística

es una habilidad fundamental en el desarrollo de su preparación y desempeño profesional, pues se han dado suficientes razones para cultivar esta gran capacidad, pero aquí hay otra habilidad importante que se encuentra entre las inteligencias espaciales, lógica y emocional: La organización, suministro y distribución de productos y servicios, además de implementar técnicas administrativas, operación óptima de sistemas de compras y colaborar con los procesos de definición en los medios y recursos necesarios para fomentar el desarrollo de la logística empresarial.

Así que se convierte en un factor indispensable para cualquier profesional, principalmente de la Lic. De Logística desarrollar la inteligencia emocional en todo el proceso y tareas de su quehacer profesional, haciendo notar que además requieren desarrollar las inteligencias espaciales y lógica, (recuerden que ya hemos desarrollado varias inteligencias en nuestra preparación escolar), pero nos ha faltado el componente emocional.

CONCLUSIÓN:

Aunque este artículo es un primer acercamiento con el mundo de la inteligencia emocional, muy poco conocido por las áreas administrativas y técnicas, es importante empezar a conocer su importancia y utilidad, así que con esta “probadita” esperamos que sea un inicio para despertar su curiosidad e inquietud por mejorar en esta área tan importante no sólo en el aspecto profesional, sino principalmente en todas las áreas de nuestra vida.

Aunque nos enfocamos en el área laboral, el desarrollo de la Inteligencia Emocional abarca absolutamente todos los aspectos de nuestra vida: Tomar decisiones, como lo es elegir pareja, seleccionar nuestra carrera, identificar las metas que deseamos lograr y sobre todo, independientemente de las circunstancias que nos rodeen, desarrollar aquellos recursos internos que nos puedan sostener en los peores momentos de crisis e incluso tragedias y salir adelante sin tener que caer en alguna adicción, agresión hacia nosotros mismos o a los demás e incluso violencia y medidas extremas.

REFERENCIAS:

Goleman D. (2008) Inteligencia Emocional. Paidós. México

Goleman D. (2010) La Inteligencia Emocional en la Empresa. Gedisa. México

LA LOGÍSTICA INVERSA COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA

Autores:

Dra. en C. Ed. Jenny Alvarez Botello
M en AN. José Luis Morales Mondragón
Mtro. Robert Hernández Martínez

INTRODUCCIÓN

La capacidad que tiene el planeta para reintegrar los residuos que se generan por la actividad industrial, se ha visto seriamente reducida a través del tiempo como resultado en gran parte, por la sobre explotación de los recursos naturales. La logística inversa juega un papel fundamental dentro de las organizaciones para adquirir conciencia, valores y actitudes, así como técnicas y comportamientos ecológicos y éticos, que favorezcan la competitividad dentro de las organizaciones, continuando con la creación del valor agregado y de sus ganancias, además de coadyuvar a generar una política que ayude al cuidado del medio ambiente.

DESARROLLO

Los teóricos académicos consideraron trascendental el papel que jugaba el transporte de productos en el esquema de operaciones de la corporación, como cadena abastecedora que consiste en una serie de acciones interconectadas que comenzaban con el propósito de ventas e iniciaban con las órdenes, fabricación, transporte, almacenamiento y distribución de productos y servicios, hasta terminar con la venta final al cliente.

A principios de la década de 1990 y bajo la influencia de tendencias como el *Just in time* (Justo a Tiempo) las organizaciones se especializaron en varios segmentos

del proceso logístico como el envío de carga, agentes aduanales, transporte marítimo, carga aérea, transporte de camiones o tecnologías de la información.

Es importante determinar el concepto de Logística y Cadena de Suministro de acuerdo al *Council of Logistics Management* el cual la define como:

- Logística: “El proceso de planear, implementar y controlar eficientemente el flujo de materiales, inventario el proceso, productos terminados e información relevante desde el punto de origen al punto de consumo para los propósitos de atender los requerimientos del cliente”.
- Cadena de Suministro: Es la coordinación sistemática y estratégica de las funciones tradicionales de negocios y de las tácticas de estas funciones dentro de una compañía particular y a través de actividades dentro de la cadena abastecedora o de suministros, con el propósito de mejorar el desempeño a largo plazo de la compañía en forma particular y de la cadena abastecedora como un todo”.

Entendiendo que las metas de la logística son una respuesta rápida, desviaciones mínimas, Inventarios mínimos, consolidación de movimientos y calidad no sólo en los productos, sino en los servicios de logística, y por último el soporte del ciclo de vida que abarca la necesidad no sólo de entregar el producto, sino también facilitar las devoluciones del mismo, ya sea por defectos o para el reciclaje del mismo producto y sus materiales de empaque.

Partiendo de lo anterior debemos entender a la Logística Inversa como aquella que abarca muchas actividades, las cuales se mueven en dirección contraria a la cadena abastecedora.

De acuerdo con el CLM, “logística invertida es un término amplio que se refiere a las habilidades administrativas de la logística y actividades que participan para reducir, manejar y deshacerse de desechos peligrosos y no peligrosos provenientes de los empaques o de los productos mínimos. Esto incluye la distribución inversa, lo que

causa que los bienes y la información fluyan en dirección opuesta a las actividades logísticas normales”¹⁷

La logística inversa de acuerdo a RevLog es: “El proceso de planeación, implementación y control del flujo de materias primas, inventario en proceso y bienes terminados, desde un punto de uso, manufactura o distribución a uno de recuperación o disposición adecuada”¹⁸



Figura 1. Jerarquía de actividades para el área de logística inversa (Carter y Ellram, 1998)

Una de las áreas de mayor importancia en la logística inversa es el reciclaje y el reúso, no sólo por los ahorros en los costos de la cadena de abastecimiento sino por las políticas ambientales que son más frecuentes en muchos países, ya que las organizaciones pretenden ser competitivas no sólo en su país sino en un mundo globalizado donde tendrán que estandarizar sus manuales, programas o políticas internas para cumplir con los requerimientos internacionales.

¹⁷ “Reuse and Recycling-Reverse Logistic Opportunities”, Council of logistic Management, Oak Brook, IL,1993, p.3.

¹⁸ Logística Inversa RevLog, 1998

Actualmente podemos observar como el manejo de los residuos se ha vuelto una industria sumamente grande y beneficiosa, sin embargo también notamos que los rellenos sanitarios, donde se entierran los residuos se están llenando rápidamente, corriendo el riesgo de no cubrir la vida útil programada, debemos hacer hincapié en el manejo del lixiviado para que no contamine el agua del subsuelo y que el biogás no afecte e incomode a las comunidades cercanas y por último ejercer un control adecuado para que el polvo no contamine el aire, estos inconvenientes dan mayor fuerza a ideas como la reutilización y reúso.

Antes de reciclar y reusar debemos realizar tareas para la reducción de recursos que minimicen la cantidad de tóxicos de todos los materiales que forman parte de todo el proceso, un ejemplo muy claro es la disminución de empaques de los productos que hoy se venden en la mayoría de los supermercados.

Las alternativas finales para los diversos productos basadas en Díaz¹⁹ son:

- La actividad de reparación. Se proporciona a los productos una calidad específica.
- La actividad de renovación. Devolver al usuario un producto que no funcionaba.
- La actividad de reciclaje. Recuperación de materiales contenidos en los productos.
- La actividad de reprocesamiento. Desensamble + clasificación + restauración + reensamble.
- La actividad del canibalismo. Se recupera una parte pequeña del producto devuelto y se reutiliza.
- La actividad de reutilización. El producto se puede volver a utilizar una vez hecha una pequeña reparación o limpieza.
- La actividad del vertedero. Es la última opción, depositar el material en una zona de confinamiento.

¹⁹ Díaz, et al. (2004)

Algunos actores que participan dentro de la cadena de abastecimiento de forma voluntaria, entre otras cosas, por su conciencia ambiental o por los beneficios que adquieren de ella y los actores que se ven obligados por las políticas ambientales que deben cumplir si desean ampliar su mercado a otras latitudes son:

- Las empresas que participan directamente en la cadena.
- Entidades gubernamentales
- Entidades no gubernamentales (ONG)

Las actividades principales de la logística inversa se muestran en el siguiente esquema.



Según Blackburn et. Al. (2004) se puede realizar alguno de los cinco procesos siguientes:

Recuperación	Obtener los productos de los consumidores o usuarios por garantía o porque terminó el ciclo de vida.
Inspección, clasificación y/o disposición	Definir las condiciones del producto devuelto
Transporte	Hacer llegar los productos a sus lugares de destino
Remanufactura o reconstrucción	Regresar el producto a su forma original
Mercadotecnia	Crear mercados secundarios.

Los beneficios que las organizaciones pueden tener para ser más competitivos cuando introducen la logística inversa pueden ser:

- Reducir los costos de producción, empaque y embalaje y almacenamiento...
- Reducir los tiempos de entrega
- Cumplir con la normatividad reglamentaria internacional de calidad ambiental
- Mejorar la imagen de la organización y por ende de sus productos
- Garantías posteriores a la venta

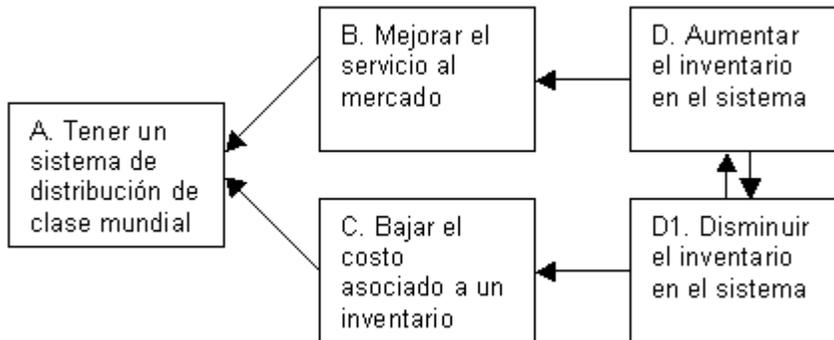
CADENA DE SUMINISTRO EN UN SISTEMA DE LOGISTICA INVERSA.

La cadena de suministros la podemos definir como el sistema de pasos que soporta a la logística e inicia desde el proveedor hasta el cliente final.

Una cadena de suministros, teniendo en cuenta lo que dice Michael Potter; consta de cuatro partes que son: productos sustitutos, canales de distribución, proveedores y cliente, dando como resultado una empresa-compañía eficiente.

Ahora bien, los productos sustitutos consisten en la transformación de la materias primas en productos terminados y la Distribución es la que se asegura de que dichos productos finales lleguen al consumidor a través de una red de

distribuidores, almacenes y comercios minoristas. Se dice que la cadena comienza con los proveedores de tus proveedores y termina con los clientes de tus clientes, pues el producto se irá trasladando de compañía en compañía para satisfacer necesidades de los clientes.



Una de las principales características en la variabilidad de la cadena de suministros que se llegan atribuir varios elementos como los siguientes:

- ✓ Escasez de información de los proveedores y acreedores.
- ✓ Supuestos periodos sin alguna demanda de los bienes o servicios.
- ✓ Desorden en el envío de los productos y por dicha consecuencia en la hora de entrega de dichos productos.
- ✓ Probabilidades de poder otorgar descuentos en los pedidos.
- ✓ Incertidumbre por abastecimiento

EL PRINCIPIO DE LA LOGISTICA INVERSA Y EL DESARROLLO SUSTENTABLE

Con el apoyo de una logística sustentable se puede aplicar la logística inversa que le va a dar un fin a la cadena de compra y venta. Esto significa que el fabricante vendería su producto a un proveedor, el cual su vez también lo vendería a sus clientes sin importar su destino final.

Que realmente es algo inservible es decir que iría a la basura. La logística inversa es nuestro apoyo ya que recupera el producto para asegurarse que lleve un proceso creativo que genere un valor y se lleve a cabo el reciclaje en la práctica sostenible real, no solo es algo que se lleve a cabo por convicción para la mejora continua y el bienestar de la sociedad.

Las empresa utilizan el tema verde por publicidad por que hacen alusión a que son empresas responsables con el medio ambiente; lo cual solo puede ser una simulación. .

Es necesario reparar el daño causado, pero esto requiere un cambio de pensamiento y de hacer conciencia, y una repuesta más responsable de parte de las empresas, ya que no es suficiente tener la mención de ser empresa sustentable, hay que llevarlo a cabo.

El aspecto logístico, las acciones se han enfocado al uso de “edificios verdes”, la preocupación en el uso de materiales, el desarrollo de procesos y la disminución de la huella de dióxido de carbono (CO₂), que son emitidas por el transporte, son acciones que contribuyen, sin embargo son insuficientes, pero son necesarias para hacer algo más. Y así alcanzar las demandas de la nueva era.

La logística sustentable, además de ser un proceso, es también una responsabilidad contemplada por las empresas desde el diseño del producto hasta su fin, la cual tiene tres estrategias de mercado de recuperación y de medio ambiente:



Para lograr una logística sustentable es necesario el uso de papel, el de combustible, reducción de ruidos y tiempos en los movimientos. Por ejemplo: si queremos enviar un archivo por mensajería, se utilizaría el combustible y papel, pero puede ser sustituido por el correo electrónico. O cualquier otro medio sustituto.

Para la logística inversa es complicado mezclar recursos, habilidades y sistemas, pero una vez obtenidos es difícil que nuestros competidores dupliquen la capacidad, ya que las empresas que tienen una capacidad logística de clase mundial tienen una ventaja competitiva porque proporcionan mejor servicio al cliente más importante.

La Logística Inversa proporciona elementos para la toma de decisiones en un almacén bajo este enfoque.

Rotación de inventarios. Indica el número de vueltas que da un inventario en un año y la pregunta es: ¿Es bueno que el inventario dé mayor o menor número de vueltas?

Procurando el mayor o menor movimiento. Con base a lo anterior podemos dar un ejemplo:

Costo de lo vendido \$8,332,000 / Inventario inverso promedio \$4,630,000

Determinar cuál es el factor: En este caso: 1.80, en este caso es el número de vueltas al año, lo cual representa un valor bajo pero es necesario determinar el valor correcto de acuerdo al desglose de cada inventario.

En el caso anterior debemos hacer énfasis que en un sistema de logística inversa los máximos y mínimos. Indican las cantidades correctas que se deben tener en la bodega, para calcular estos debemos tener en cuenta para su control de reusó:

1. Historial de consumo.
2. Presupuesto de fabricación.
3. Planes de expansión.
4. Disponibilidad del producto en el mercado.

CONCLUSIONES

La logística inversa es un mecanismo que permite fomentar una cultura de reúso y reciclaje que bien manejada proporciona una gran imagen hacia los consumidores de bienes o productos, permitiendo a su vez poder entrar y explorar mercados internacionales que permitan una mayor presencia y cobertura en diversas latitudes.

El beneficio que se produce en los costos se ven reflejados de inmediato en las utilidades a diferencia de las campañas de marketing donde se invierte una gran cantidad de dinero, en estos casos, cualquier acción que se tome, como por ejemplo, el re-diseño del producto permitiendo un mayor volumen en los contenedores lo que optimizar el gasto en distribución.

Se cumple con la premisa de problemas globales, soluciones locales que permiten a la organización cumplir con las legislaciones ambientales y formar parte de la cadena de suministro como una empresa que ofrece servicios y/o productos verdes.

Disminuye la presión que clientes y grupos ambientalistas imponen ante la falta de productos no renovables al recuperar productos no deseados y al rediseñar los productos para que sean amigables con el medio ambiente.

La falta del diseño adecuado de redes que ayuden a identificar puntos de recolección, así como las rutas de recogida, puntos de transferencia, lugares para realizar en su caso el desensamble y recuperación de materiales, abre una gran oportunidad en México para las organizaciones por lo que se requiere que las bondades de la logística inversa estén disponibles para que más organizaciones fomenten una verdadera conciencia sobre la implementación de un mecanismo que ayude a la competitividad de las empresa.

REFERENCIAS

“Strategic planning for logistic”, Martha C. Cooper, Daniel E. Innis, Peter R. Dickson, Council of logistic Management, Oak Brook, Il, 1992.

“Reuse and Recycling-Reverse Logistic Opportunities”, Council of logistics Management, Oak Brook, IL, 1993.

“Logística Internacional: Administración de la cadena de abastecimiento global”, Long, Douglas. Limusa, 2011.