

Gestión del conocimiento en el área de logística internacional en el sur de Tamaulipas

Luis F. Cruces Alcántar, María del Carmen Villa Hamilton, María del Rosario Chávez Villarreal y José Arturo Tenorio González

Facultad de Comercio y Administración de Tampico
Universidad Autónoma de Tamaulipas
Tampico, Tam.; México

[lcrucesm, cvilla, rchavez, atenorio] @docentes.uat.edu.mx

Abstract— Managing the International Logistics Chain as an essential part of International Business faces some problems such as; mistrust among participants as a result of differences in regulatory frameworks for buying and selling operations; without forgetting the ones derived from the language, culture, customs and commercial practices. This important area of International Trade services has developed significantly in the world and in our conurbated zone of the South of Tamaulipas in the last 10 years, for this reason several Higher Education Institutions of the Area have offered careers oriented to train professionals specialized in this area. Therefore the aim of this study was to identify the management of knowledge that has been generated in the area of international logistics companies in the metropolitan area of the southern part of the state of Tamaulipas by graduates of institutions of higher education. In this project evaluated the capacity and the competitiveness of graduates in the area of international logistics, in order to determine if their work has led to the generation of new knowledge in this area to enable them to contribute to the development of businesses in this area.

Keywords Logistics, Knowledge Generation,

Resumen— La gestión de la cadena Logística Internacional como parte esencial de los Negocios Internacionales enfrenta algunos problemas como; la desconfianza entre los participantes el cual es el producto de las diferencias en los marcos regulatorios de las operaciones de compra-venta, transporte; sin olvidar las derivadas del idioma, cultura, costumbres y prácticas comerciales. Esta importante área de servicios del Comercio Internacional se ha desarrollado de manera significativa en el mundo y en nuestra zona conurbada del Sur de Tamaulipas en los últimos 10 años, por esta razón varias Instituciones de Educación Superior de la Zona han ofertado carreras orientadas a formar profesionistas especializados en esta Área. Por lo tanto el objetivo fue Identificar la gestión del conocimiento que se ha generado en el área de la Logística Internacional en las empresas de la zona conurbada del sur del estado de Tamaulipas por parte de los egresados de Instituciones de nivel superior. En este proyecto se evaluó la capacidad y la competitividad de los egresados en el área de la Logística Internacional, para poder determinar si su labor ha propiciado la generación de nuevo conocimiento en dicho área que permita coadyuvar al desarrollo de los negocios en esta zona.

Palabras Clave: Logística, Generación del Conocimiento, Competitividad

I. INTRODUCCIÓN

En la carrera profesional de Negocios Internacionales dentro del área de Logística Internacional en la zona conurbada del Sur de Tamaulipas, se ha podido tener una visión de la importancia de esta área en los negocios globales. Así surge el cuestionamiento del aprendizaje de los egresados de esta carrera en las Instituciones de Nivel Superior y como lo aplican en dicha área. La logística es un campo relativamente nuevo en el estudio de los negocios en comparación con los campos de las finanzas, la mercadotecnia y la producción. Aunque las actividades logísticas han existido desde el inicio de los negocios, tales como el almacenamiento, el transporte, los seguros de carga, la documentación, los impuestos y las maniobras.

La parte del proceso de la cadena de suministros que planea, lleva a cabo y controla el flujo y almacenamiento eficiente y efectivo de los bienes, así como de la información relacionada, desde un

punto de origen hasta un punto de destino con el fin de satisfacer los requerimientos de los clientes, es la logística. (Ballou, 2004)

Eventualmente las diversas empresas que se ubican en el área conurbada del sur de Tamaulipas solicitan pasantes o egresados para realizar labores profesionales a nivel práctica o de trabajo formal. La demanda de egresados en áreas particulares como la logística ha llevado a cuestionarse la capacidad profesional de estos.

Mediante pláticas con los administradores de varias empresas, en diversos momentos, se ha identificado que los egresados han desarrollado un nivel de aplicación de sus capacidades que se pudieran calificar como novedosas, mediante la mezcla de los conocimientos formales que han adquirido en las aulas, así como su condición de jóvenes del siglo XXI y el entorno globalizado que los rodea.

La información que se ha obtenido con gerentes, agentes, jefes y supervisores de las diversas empresas que brindan servicios en la zona sur del estado de Tamaulipas en áreas logísticas hace creer que se han generado cambios en esos procesos. La información se obtuvo de una manera informal, en charlas de café o reuniones escolares con los involucrados. Esto motivó el deseo de investigar cómo se ha generado la gestión del conocimiento, tratando de identificar si se ha logrado, en qué medida y que alcance ha tenido para las empresas que brindan servicios de este tipo en esta zona conurbada.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Dentro de un mundo globalizado donde el nivel de intercambio comercial ha crecido de manera significativa desde 1990, algunos factores que determinan la competitividad de las regiones se relacionan con el crecimiento del área de la logística internacional. Esta importante área de servicios del comercio internacional se ha desarrollado de manera significativa en el mundo y en la zona conurbada del sur de Tamaulipas en los últimos 10 años. (SCT, API-ALT, 2011) Por esta razón varias instituciones de educación superior de la zona conurbada del sur de Tamaulipas ofrecen programas educativos que forman profesionistas especializados en logística.

En las Universidades de la Zona se desarrollaron nuevos programas educativos y uno de ellos es el de Licenciado en Negocios Internacionales (LNI). Años después de iniciada la carrera se hace necesario conocer la forma en la que los egresados transfieren los conocimientos adquiridos en el aula en la resolución de problemas en distintos contextos y situaciones laborales. Asimismo, resulta importante identificar los contenidos y estrategias de enseñanza-aprendizaje que favorecen la transferencia de conocimiento por parte de los egresados.

III. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- ¿Cuál es la capacidad del egresado de la carrera de Negocios Internacionales en el área de la Logística internacional en la zona conurbada del sur de Tamaulipas?
- ¿Que competencias posee el egresado de la carrera de Negocios Internacionales contratados con el ámbito laboral de la zona conurbada del sur de Tamaulipas en el área de Logística Internacional?
- ¿Cómo son las prácticas de gestión de conocimiento de los egresados de LNI en las empresas logísticas del sur de Tamaulipas?

IV. OBJETIVOS

Objetivo General

Identificar la gestión del conocimiento que se ha generado en el área de la Logística Internacional en las empresas de la zona conurbada del sur del estado de Tamaulipas por parte de los egresados de Instituciones de nivel superior.

Objetivos Específicos

- Describir la capacidad del egresado de la carrera de negocios internacionales en el área de la Logística Internacional en la zona conurbada del sur de Tamaulipas.
- Identificar las competencias del egresado de la carrera de Negocios Internacionales contrastados con el ámbito laboral de la zona conurbada del sur de Tamaulipas en el área de logística internacional.
- Determinar las prácticas de gestión de conocimiento de los egresados de LNI en las empresas logísticas del sur de Tamaulipas?

Justificación.

Una forma de efficientar las funciones y procesos de la logística internacional en la zona conurbada del sur de Tamaulipas por parte de los egresados, es establecer si existe contribución de la formación escolar que adquirieron en las aulas a su campo laboral.

Las capacidades de estos egresados deben ser suficientes y permitir el desarrollo del comercio exterior en funciones de logística. Las áreas externa (la satisfacción del cliente) e interna (aprovisionamiento de bienes y servicios para garantizar el funcionamiento de la empresa) de la logística determinan si los indicadores de gestión logística en las empresas que cuenten con la participación de estos alumnos han sufrido variaciones y pueda determinarse el origen de esos cambios. Se debe señalar en su caso si se trata de modificaciones a procesos o comportamientos organizacionales o a la generación de un conocimiento.

Al desarrollar esta investigación, se busca indagar sobre la gestión del conocimiento que los egresados han logrado inculcar en las empresas y si la formación escolar en las aulas ayudó; si se debe a los elementos tecnológicos que generan un mejor desarrollo de las habilidades profesionales de un egresado en este campo de investigación y si las funciones logísticas pueden estar con la óptica de la globalización y su contexto.

Con los resultados de esta investigación se podría generar un contexto más competitivo en el área de la logística en la zona sur de Tamaulipas; ayudaría a las empresas a mejorar sus niveles de servicio, reducir los costos, los tiempos de tránsito y elevar la calidad de los procesos logísticos.

Los usuarios de servicios logísticos, empresas exportadoras e importadoras, terminales de carga, almacenadoras y los propios actores logísticos, se verían beneficiados al encontrar un contexto más adecuado que responda a sus necesidades de una manera eficiente y eficaz.

Si se establece el contexto, el método o la forma en que se desarrolla la gestión de conocimiento, se podrían actualizar los planes de las carreras de LNI; permitiría establecer nuevos estándares para llevar a cabo algunos procesos logísticos, así como mejorar los indicadores de productividad, rendimiento y utilización en las empresas de logística en esta zona de estudio.

Al señalar los resultados, se pudieran aplicar en otras áreas a nivel nacional que cuenten con las características de esta zona de investigación, de egresados de LNI, de logísticas así como del marco

contextual de comercio exterior tales como aduanas marítimas, transportistas, terminales marítimas y proveedores de servicio a puerto.

La investigación está orientada a determinar el cómo se genera la gestión del conocimiento, señalando a partir de que contexto el egresado se vuelve más competitivo y explota sus capacidades y si depende del contexto competitivo de la logística en esta área geográfica en particular.

Se podría determinar en qué modo la participación de la preparación escolar de los egresados incide de manera significativa en su desenvolvimiento profesional, determinando si los conocimientos que obtiene el egresado de su entorno externo (tecnología, redes sociales, globalización) proporcionan bases para su mejor desarrollo profesional y por ende de sus capacidades.

Marco Teórico

Se desarrollaron ampliamente los siguientes temas: El Contexto de los Negocios Internacionales en el Sur de Tamaulipas, Logística y Gestión del Conocimiento. La teoría que sustentó este estudio es la Teoría de General de Sistemas la cual plantea que el conocimiento permanezca a través de una adecuada generación y retención aplicando métodos de constante renovación, y que resulta un medio efectivo para el aprendizaje a largo plazo puesto que este enfoque es benéfico para organizar y aplicar el conocimiento.

Después de construir el marco teórico se establece la siguiente hipótesis: La generación de nuevo conocimiento por parte de los egresados de nivel superior incrementará la eficiencia de las organizaciones del Comercio Internacional.

V. MATERIALES Y METODOS

Estudio de carácter mixto, exploratorio, descriptivo y transversal, en empresas relacionadas con el área de logística internacional, que participan directa o indirectamente en las actividades de Comercio Exterior de México, ubicadas en la Zona Conurbada del Sur de Tamaulipas. Se detallarán las empresas relacionadas con el área de la logística internacional, qué colaboren directa o indirectamente en el comercio exterior de México, que se encuentren ubicadas en dicha zona.

La investigación se llevó a cabo mediante un cuestionario dirigido al grupo a investigar (egresados) y una entrevista estructurada de solo tres preguntas a los empleadores.

De esta forma se podrán contrastar las respuestas de las dos partes que se encuentran desarrollando las funciones relacionadas con la logística en el área conurbada del sur de Tamaulipas.

VI. INSTRUMENTOS

Uno de ellos fue el cuestionario, el cual buscará indagar sobre el comportamiento, las actitudes y el desempeño de los egresados y practicantes en el área de Logística. Al determinarse el universo a investigar, se busca como están desarrolladas las variables de la gestión del conocimiento en el grupo de egresados y practicantes, que elementos técnicos-estructurales y del comportamiento posee el egresado y de qué manera le permitan manejar las variables logísticas de la mercancía (tiempo de entrega y sus costos).

La elaboración del cuestionario pretende indagar los niveles de conocimiento que los egresados poseen mediante una serie de preguntas que cubran las variables a investigar y que indican si se ha

generado conocimiento en esta área (logística internacional) por parte del grupo a investigar en un determinado espacio geográfico en el tiempo (zona conurbada del sur de Tamaulipas).

El otro instrumento fue una entrevista estructurada de tres preguntas que incluyó a las personas que pueden percibir y evaluar el desarrollo de las funciones en el área de la logística internacional en las empresas de dicha zona, los cuales serán los jefes inmediatos de los egresados, donde se indaga sobre el nuevo conocimiento que habían aportado los egresados, sobre su implantación y el beneficio que había reportado a la organización.

Población y Muestra

Una de las poblaciones a la cual se sometió la investigación serán los egresados, detectándose 89 elementos por lo que la investigación será censal, es decir, se encuestará a la totalidad. En la otra se detectaron 39 jefes inmediatos a los que se les realizó la entrevista. También fue censal.

VII. DISCUSIÓN Y RESULTADOS

Se observó que casi la mitad de los cuestionados considera que los conocimientos que más se incorporan son los de especialidad (Logística y Comercio Exterior) complementándose con los conocimientos administrativos en una tercera parte y relacionados en una cuarta parte con los financieros y legales, para poder desarrollar de la mejor manera sus tareas en la empresa.

Casi dos terceras partes de los entrevistados consideran que la información más relevante y necesaria para desarrollar de manera eficiente las tareas al interior de la organización son las de Logística y Comercio Exterior, complementando una quinta parte la información administrativa como relevante y otra quinta parte a la información financiera y legal como necesaria para desarrollar sus tareas.

Las bases de datos que más se utilizan como elemento de información provienen del Gobierno de México, donde cuatro quintas partes son emitidas por tres oficinas u organizaciones gubernamentales, destacando la Ventanilla Única de Comercio Exterior de México (VUCEM), el Sistema de Administración Tributaria (SAT) y la Secretaría de Economía (SE), con pequeñas diferencias de consulta. Una séptima parte señala un sinnúmero de bases de datos que no se pueden agrupar, de manera particular para cada caso (producto, mercado, empaque, etc.),

Las diversas redes de información no son específicas en su uso, aunque destacan tres redes entre las más de 15 señaladas, siendo el teléfono (sin especificar si es fijo o portátil), el internet y el SAP, donde en conjunto se llevan casi la mitad de uso entre las diversas redes de información utilizadas para desarrollar las tareas del área de Logística.

Se encontraron que tienen un peso similar redes de apoyos de procesos, bases de datos, correo electrónico, la CAAREM, las redes internas de la organización y los demás.

Las ventajas competitivas que más destacan en las tareas que desarrollan los egresados de las IES son el trabajo en equipo y la eficiencia, donde cada una de ellas representa una quinta parte de la diferencia en la competitividad, este dato es importante porque apoya la realización de las tareas del Área de Logística. En segundo término se encuentra la actitud de servicio casi de la mano con la disposición y el manejo de más de otro idioma (inglés principalmente), lo cual representa una sexta parte de la ventaja competitiva de la empresa en las tareas necesarias de la Logística.

Se entiende que el trabajo en equipo se realice de manera sencilla y ágil, pues las funciones logísticas requieren un encadenamiento de tareas con otras áreas y por ende con otros compañeros o colaboradores. Tres cuartas partes de los colaboradores de la empresa lo realizan así, es importante destacar que los movimientos de mercancía, una de las principales actividades logísticas, requiere mucha comunicación y entendimiento entre las personas que lo realizan, en caso contrario se incrementan costos y tiempos de entrega.

Las tres cuartas partes de las funciones logísticas se realizan de mejor manera al manejar la información de diferentes escenarios de forma sencilla, ya que debe disminuir los errores en la entrega de las mercancías y por ende limita el incremento de costos y la pérdida de tiempo, lo cual permitirá diferenciar a una empresa de esta índole en sus labores logísticas y podrá mejorar su competitividad en las funciones que realiza.

Al desarrollar un trabajo en equipo eficiente al interior de la empresa se comprende que la comunicación entre departamentos o áreas sea fluida, ya que de lo contrario se complicaría la realización de las tareas encomendadas, esto es reflejado por cuatro quintas partes de los encuestados en la organización, lo cual representa una consecuencia del trabajo en equipo y de un buen manejo de la comunicación, necesarios para llevar a cabo de manera correcta las funciones logísticas de la empresa.

La capacitación es la forma más adecuada para complementar la experiencia en el área de la logística, ya que tres cuartas partes de los encuestados considera que es primordial que se adquieran de manera complementaria otros conocimientos y habilidades, requeridas para realizar de mejor manera las diversas tareas que se deben realizar en la empresa.

La capacitación en los trabajadores que colaboraran en alguna tarea logística al interior de la organización, representa para los encuestados una inversión en capital humano en más de tres quintas partes de sus opiniones. No es de extrañar porque las funciones logísticas necesitan de constante capacitación por los cambios en leyes y procedimientos de carácter nacional e internacional. La falta de capacitación retrasaría y generaría más errores en los procedimientos logísticos.

La motivación representa casi la mitad de la forma en que se alienta a los empleados que participan en tareas relacionadas con la logística. Esta motivación se desarrolla a través de pláticas o charlas motivacionales que les permiten mejorar su participación y puedan, en su caso, innovar algún procedimiento para mejorar los tiempos y costos realizados en los procesos logísticos de la empresa.

En casi la totalidad de las tareas encomendadas a los colaboradores de la organización, se cumplen con los tiempos de entrega de dichas tareas (casi un 100 %). Esto coincide con el correcto cumplimiento de las funciones logísticas de entrega de mercancía los documentos requeridos, las maniobras de carga y descarga, el despacho aduanero, el pago de las actividades, entre otras, para que una empresa sea competitiva.

La empresa mantiene en cuatro quintas partes de las ocasiones en que brinda un servicio logístico un nivel de calidad competitivo, lo cual refleja la importancia de brindar un servicio que cumpla de manera eficiente las tareas logísticas para los clientes, presentando menos omisiones y errores, mejorando tiempos y costos de los procesos.

En la referencia de los servicios logísticos, la gran mayoría son realizados, un poco más de tres cuartas partes, esto deja una cuarta parte de incumplimiento de la cantidad de servicios solicitados. Este resultado exige un mejoramiento en el cumplimiento de las tareas logísticas, pues aunque se cumplan con calidad la mayoría, una buena parte no alcanzan a ser cubiertas en tiempo y forma. Esta es una de las principales razones para estudiar y mejorar los indicadores logísticos de las empresas, ya que su no

cumplimiento cabal representa un alto costo de oportunidad en las entregas y una pérdida de competitividad.

Los incidentes logísticos que se ven reflejados en el costo final de los servicios, un poco más de tres cuartas partes de los encuestados reconoce un incremento en el costo de almacenamiento, maniobras, despacho aduanero y demás actividades del proceso logístico. Este dato arroja una claridad al valor de la información para que busque evitar incrementos en costos y por ende baja competitividad.

El manejo de indicadores logísticos (utilización, rendimiento y productividad) refleja que la empresa se preocupa (en la mayoría de los casos, 5 de 6) por cumplir de la mejor manera con sus funciones logísticas, en este cuestionamiento encontramos que solo una sexta parte de las organizaciones no utiliza indicadores para medir sus resultados y sus estados de servicio, lo cual puede resultar en una baja de competitividad.

Coincide con la pregunta anterior sobre el uso de indicadores logísticos y en esta con su cabal cumplimiento, donde se refleja que cuatro quintas partes del personal si cumplen con el uso de los indicadores que la empresa maneja para controlar sus diversos procesos logísticos.

Cabe aclarar que una quinta parte del personal que debería cumplir con los citados indicadores, no lo hace debidamente.

Los servicios logísticos que ofrecen las organizaciones se cumplen en su programación en la mayoría de los casos, referenciado cuatro de cada cinco servicios: lo cual deja un campo de oportunidad para esa quinta parte restante que no se ha ce, de mejorar en la programación de sus actividades, ya que una mejora deberá reducir los costos y mejorar los tiempos de entrega de cada servicio ofertado.

Aquí se presenta una diferenciación con las preguntas anteriores, donde se cumple con un servicio pero a un costo diferente al programado en casi la mitad de las encuestas efectuadas: podemos considerar que coincide con la pregunta 15, donde los costos de los servicios sufren incrementos en tres cuartas partes de los servicios. Esto refleja poco control de indicadores logísticos para llevar una programación de gastos referente a un servicio programado.

A pesar de los incrementos en costos de las diversas actividades logísticas, en la mayoría de los casos se cumplen los servicios ofertados a los clientes, más de cuatro quintas partes de las veces así ocurre: esto aun considerando los tiempos de entrega tardíos, el incremento en costos y otras condiciones que no se controlaron en las tareas logísticas de la organización.

Esta pregunta coincide con el cumplimiento de tareas logísticas realizadas por la organización desde el punto de vista de los costos, en tres cuartas partes de los casos se considera que son adecuados a los servicios ofertados, sobre todo en este campo económico de la logística internacional, donde se presentan una gran cantidad de imponderables. Pero también presenta una parte negativa, donde una cuarta parte de los clientes se verán afectados por precios diferentes a los pactados en la oferta inicial de los servicios.

En casi una totalidad, los conocimientos previos de los colaboradores reflejan el cumplimiento de los servicios logísticos de la empresa, y se relaciona con el nivel de aprendizaje obtenido con anterioridad: solo una mínima parte reconoce que esos conocimientos no inciden con el cumplimiento de las diversas tareas que se efectúan en la organización para otorgar los servicios ofertados.

La empresa considera que los conocimientos previos de sus colaboradores al momento de ser contratados es bueno en la mitad de los casos y de carácter regular, pero suficientes, en casi la otra

mitad: solo una pequeña parte, 3 de cada 100, considera que no son suficientes, es decir son malos sus conocimientos previos al ingresar a la empresa.

En este caso, la mitad de los colaboradores al momento de ser con tratados, que presentan un conocimiento regular, pero suficiente, y en muy pocas ocasiones, malo, se pueden conjuntar con los conocimientos que tiene, debido a su experiencia, la organización y sus colaboradores con más tiempo en el desarrollo de las tareas logísticas, lo cual permitirá una mejora en la calidad de los servicios que ofertan y en su nivel de cumplimiento.

A continuación se describirán los resultados de acuerdo a cada variable.

A. Elementos técnicos-estructurales

La mayoría de los informantes consideran que la información relevante para las tareas de la organización son las de Logística y Comercio Exterior, seguida por la de Administración, Financiero y Legales y que corresponden en el mismo orden con los conocimientos que incorporan sus colaboradores en la realización de dichas tareas. Dicha información la obtienen en su mayoría por organizaciones gubernamentales destacando la Ventanilla Única de Comercio Exterior de México, el Sistema de Administración Tributaria y la Secretaría de Economía, utilizando diversas redes de información entre las que destacan tres entre las más de 15 señaladas, siendo el teléfono (sin especificar si es fijo o portátil), Internet y el SAP. Sus labores las realizan en equipo y de manera eficiente, con una gran actitud de servicio y con el manejo de otro idioma, el inglés principalmente.

B. Elementos de Comportamiento

La naturaleza de las actividades de logística son en equipo, tres cuartas partes de los informantes manifiestan que se realizan de esta manera en forma sencilla y ágil con mucha comunicación y entendimiento logrando así una disminución en costos y tiempo de entrega. Como dichas tareas se desarrollan en diferentes escenarios solo en una cuarta parte resulta confuso o complicado el manejo de información en el resto les resulta sencillo. La comunicación es fluida como lo manifiesta el 80% de los informantes facilitando la realización de las tareas en forma correcta y el 64% manifiesta la necesidad de capacitarse para adquirir experiencia a través de cursos, mientras el resto lo cree conveniente por medio de rotaciones o trabajando con simuladores, debido a los cambios constantes en leyes y procedimientos de carácter nacional e internacional evitando errores en los procedimientos logísticos, representando para ellos una inversión en capital humano, aunque un 37% opina que es un derecho o una obligación del patrón. La motivación representa casi la mitad de la forma en que se alienta a los empleados que participan en tareas relacionadas con la logística, el resto manifiesta que por medio de concursos o de eventos de emprendurismo.

C. Entrega física de la mercancía.

El servicio de logística tiene un nivel de calidad competitivo y se refleja en la importancia que dan las empresas en brindar un servicio eficiente; presentando el menor número de errores y omisiones, mejorando así los tiempos y costos en el proceso; dejando sólo una cuarta parte de incumplimiento de la cantidad de los servicios ofrecidos. Éste resultado exige que se analicen dichas tareas ya que si no se presentan en tiempo y forma tendrán un alto costo y se perdería la competitividad. Cuando ocurren

incidentes logísticos éstos se ven reflejados en altos costos de almacenamiento, maniobras, despacho aduanero y demás actividades. Por lo que las empresas buscan evitar éste tipo de situaciones.

D. Costos de la entrega física.

Todos los encuestados cumplen con los tiempos de entrega en cuando a sus funciones logísticas de entrega buscando siempre la competitividad logística las cuatro quintas partes en su nivel de calidad. Lo cual exige un mejoramiento en el cumplimiento de las tareas logísticas ya que una cuarta parte no están cumpliendo en tiempo y forma. Lo cual es un punto clave a analizar.

En cuanto a los costos esto se ve reflejado en el costo final de los servicios ya que se ven incrementados en cuanto al almacenamiento, maniobras y derechos aduanales entre otros.

A la mayoría le preocupa el cumplimiento de las funciones logísticas ya que una sexta parte no utiliza los indicadores lo cual puede provocar la baja de la calidad.

Las cuatro quintas partes del personal no cumplen con el uso de los indicadores y se debe buscar reducir los costos y mejorar los tiempos de entrega ya que a pesar de los incremento de los costos en la mayoría de los casos se cumplen con las entregas.

E. Conocimientos.

Los conocimientos previos de los colaboradores casi en su totalidad, reflejan el cumplimiento de los servicios logísticos de la empresa, y tienen relación con el nivel de aprendizaje obtenido con anterioridad, en contraste la empresa considera que esos conocimientos previos de sus colaboradores al momento de ser contratados es bueno solo en la mitad de los casos y de carácter regular, pero suficientes, en casi la otra mitad, que al conjuntarse con los conocimientos y experiencia de los demás, permite una mejora en la calidad de los servicios que ofertan y en su nivel de cumplimiento.

VIII. CONCLUSIONES

Existe una alineación entre los conocimientos que incorporan los colaboradores en la realización de las tareas de Logística con información relevante que requieren para llevarlas a cabo.

La hipótesis planteada se cumple en aquellas empresas en las que se ha generado nuevo conocimiento particularmente con el desarrollo de nuevos procesos y la reducción en el tiempo de maniobras operativas, pero también en mejoras en el control de documentos y en rediseño de puntos de exportación.

La referencia al cumplimiento de los objetivos logísticos para las empresas encuestadas reflejan que existe un nivel de contribución de parte de los colaboradores que participan en dichas funciones logísticas; parte de esa contribución contribuye a una mejora en procesos de toma de decisiones en cuanto a las maniobras que se efectúan en la operación de un proceso logístico comercial, facilitando el entendimiento con los clientes y reduciendo las demandas o reclamaciones por tiempos muertos o incumplimiento de entregas.

La aplicación de esas mejoras en procesos incide en manera directa con los costos de operación al reducir costos por falsas estadías, cargos de almacenamiento o multiplicidad de maniobras a la carga.

Un principio logístico se cumple, los tiempos de operación de un proceso logístico, se ven reflejados en sus costos operativos, para incrementarlos o en este caso, como se presenta en algunas empresas entrevistadas, para reducirlos y generar ahorro o incremento de utilidad.

REFERENCIAS

- Akavi, M. (2006). *La logística mueve el mundo, por lo menos en el mercado global*. Wharton Istanbul Forum: Perspectives on Investing in Emerging Markets. En <http://www.wharton.universia.net/index.cfm?fa=viewArticle&id=1202>. Consultada el 14 de mayo de 2017
- Amit, R. y Schoemaker, Paul J. (1993). *Strategic Assets and Organizational Rent*. Strategic Management Journal, Vol. 14, No. 1. January, pp. 33-46. E.U.A.
- Andersen, A. (1999). *Modelo Andersen*. En www.gestiondelconocimiento.com/modelo_andersen.htm. Consultada el 14 de abril de 2017
- Asociación Francesa de Normalización. (2013). *Association Française de Normalisation (AFNOR)*. En <http://www.afnor.org/en>. Consultada el 18 de febrero de 2017
- Ballou, R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. 5ª. Edición. Pearson Educación. México.
- Banco Nacional de Comercio Exterior. (2013). *Guía Básica del Exportador. México*.
- Barney, J. (1991). *Firm Resources and Sustained Competitive Advantage*. Texas A&M University. Journal of Management. Vol. 17. No. 1, pag. 99-120. E.U.A.
- Calvo, A. y López, V. (2003). “*Percepción de intangibles y sus consecuencias sobre el rendimiento empresarial: una aproximación empírica a las pymes gallegas*”. Revista Gallega de Economía. Vol. 12. Núm. 2. Galicia, España.
- Camisón, C., Palacios, D. y Devece, C. (2002). *Recursos intangibles y capital intelectual*. En: www.gestiondelconocimiento.com/recursosintangibles_capitalintelectual.htm. Consultada el 24 de mayo de 2017
- Carrión, J. (2002). *Diferencia entre dato, información y conocimiento*. En: www.gestiondelconocimiento.com/conceptos_diferenciaentredato.htm. Consultada el 14 de julio de 2017
- Christopher, M. (1999). *Logística, Aspectos Estratégicos*. Editorial Limusa. México.
- Cuervo, A. (1995). *La dirección estratégica de la empresa. Dirección de Empresas de los noventa*. Moreno, Civitas, pp. 51-69. Madrid
- David, P. y Foray, D. (2002). “*Fundamentos económicos de la sociedad del conocimiento*”. Revista Comercio Exterior. Vol. 52, Núm.6. México
- Davenport, T., Eccles, R. y Prusak, L. (1999). “*Information politics*”. En: D. A. Klein (ed.). *The strategic management of intellectual capital*. Boston, EUA: Butterworth-Heinemann, 1998, pp. 101-120. E.U.A.
- Day, G. (2006). *La logística hace al mundo dar la vuelta, al menos en los mercados globales. Logistics Make the World Go Round, at Least in the Global Marketplace*. En <http://www.wharton.universia.net/index.cfm?fa=viewArticle&ID=1202>. Consultada el 16 de septiembre de 2017

- Facultad de Comercio y Administración de Tampico (FCAT). (2013). “*Historia de la FCAT*”. En <http://www.fcat.uat.edu.mx/index.php/acerca-de-la-fcat/historia-fcat>. Consultada el 8 de mayo de 2017
- Gobierno Municipal de Altamira 2010-2013. (2013). En <http://www.altamira.gob.mx>. Consultada el 6 de julio de 2017
- Grant, R. 1996. *Prospering in Dynamically-Competitive Environments: Organizational Capability as Knowledge Integration*. School of Business, Georgetown University, Washington, DC. Organization Science. Volume 7 Issue 4, July-August 1996, pp. 375-387. E.U.A.
- Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI). (2008) Censos Económicos. En www.inegi.gob.mx. Consultada el 14 de enero de 2017
- Journet, M. y Cohen, N. (2004). *Las tendencias y las prácticas de una comunidad de actores logísticos*. En http://industrie.gouv.fr/FranceTech/espagnol/parcours_6/s2/ve_p6_s2_act.htm. Consultada el 1 de abril de 2017
- Lamber, D. y Stock J. (1993). *Administración Estratégica Logística. Strategic Logistics Management*. Editorial McGraw-Hill, New York, E.U.A.
- Nonaka, I. y Takeuchi, N. (1999). *Teoría de creación de conocimiento*. En <http://es.wikibooks.org/w/index.php?oldid=155329>. Consultada el 15 de agosto de 2017
- Ortiz de Urbina, M. (2000). *Reflexiones sobre el marco teórico para la gestión del conocimiento*. En www.gestiondelconocimiento.com/reflexiones_marcoteorico_gestion.htm. Consultada el 14 de mayo de 2016
- Pérez, S. (2002). *Elementos clave en la gestión del conocimiento. Un estudio de casos*. En www.gestiondelconocimiento.com/leer.php?id=232&colaborador=sperez. Consultada el 1 de abril de 2017
- Prieto, I. (2003). *Sinopsis de la tesis propuesta acerca de la gestión del conocimiento en el desarrollo de la capacidad de aprendizaje en las organizaciones: Un Modelo Integrador*. En <http://www.gestiondelconocimiento.com/ficha.php?colaborador-ISABO>. Consultada el 14 de junio de 2016
- ProMéxico. 2013. *Guía práctica para exportar*. En [pro México/Resource/82](http://proMexico/Resource/82). Consultada el 5 de mayo de 2016. Consultada el 9 de febrero de 2017
- Reyes, E. (2010). *Introducción a la Logística Internacional*. Editorial Global Business University. México.
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (SCT). (2011). *Administración Portuaria Integral de Altamira*. En <http://www.puertoaltamira.com.mx>. Consultada el 2 de mayo de 2017
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (SCT). (2012). *Administración Portuaria Integral de Tampico*. En <http://www.puertodetampico.com.mx>. Consultada el 25 de agosto de 2017
- Secretaría de Economía. (SE). (2010). En <http://www.economia.gob.mx/>. Consultada el 11 de septiembre de 2017
- Sistema de Información Económica del Gobierno de Tamaulipas (SIETAM). (2012). *Indicadores Económicos*. En [http://sietam.tamaulipas.gob.mx/.../Indicadores Económicos](http://sietam.tamaulipas.gob.mx/.../IndicadoresEconomicos). Consultada el 6 de mayo de 2016

- Tampico 1829. (2004). *Proyecto Ciudadano*. En http://www.tampico1829.org/eventos_para_recordar.htm. Consultada el 17 de marzo de 2017
- Tejedor y Aguirre. (1998). *Modelo de gestión del conocimiento de KPMG consulting*. En www.gestiondelconocimiento.com/modelogestion_kpmgconsulting.htm. Consultada el 4 de abril de 2017
- T21. (2012). *Perspectivas de la industria logística en México. Grupo T21*. En <http://www.t21.com.mx/opinion/columna-invitada/2012/08/12/perspectivas-industria-logistica-mexico>. Consultada el 12 de abril de 2017
- Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT). (2006). *Plan de Desarrollo Institucional 2006-2010*. Rector José Ma. Leal Gutiérrez. Cd. Victoria, Tam.
- Universidad Autónoma de Tamaulipas (UAT). (2010). *Plan de Desarrollo Institucional 2010-2014*. Rector José Ma. Leal Gutiérrez. Cd. Victoria, Tam.
- Vera, M. (1999). *Modelo para la implementación de la logística en la pequeña empresa, a través de índices de control*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Monterrey, NL.
- Villavicencio, D. y Salinas, M. (2002). “*La gestión del conocimiento productivo: las normas ISO y los sistemas de aseguramiento de calidad*”. Revista Comercio Exterior. Vol. 52. Núm. 6. DF, México.
- Wernerfelt, B. (1984). *A Resource-based View of the Firm*. *Strategic Management Journal*, Vol. 5, 171-180. E.U.A.