



El papel de la formación en el sector de transporte

Antonio Iglesias

www.logispyme.es

www.logispyme.wordpress.com



Conclusiones en el estudio

- Sólo dos de las empresas encuestadas destinaban un presupuesto anual a la formación periódica de sus conductores y alguna más distribuía entre ellos Manuales de conducción eficiente.
- En general, la formación no estaba entre las prioridades de las empresas.
- Entre las empresas que sí destinaban recursos a la formación de sus conductores tampoco se encontró ningún caso en que se midieran y valoraran los resultados de la misma.



- Consideramos que la formación y la motivación de los conductores es una de las asignaturas pendientes del sector y no hablamos únicamente de la asistencia a un curso o de la lectura de un manual de conducción.
- Las personas que trabajan en la empresa de transporte tienen una influencia directa en cuatro aspectos clave que son:
 - El servicio al cliente.
 - El consumo de combustible y, como consecuencia, en la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) y de otros gases contaminantes.
 - La conservación y la disponibilidad del vehículo.
 - La siniestralidad (accidentes o multas por infracciones al volante).



Hagamos alguna pregunta

- **¿QUE EMPRESAS VAN A PERMANECER EN EL SECTOR ?**
 - Las que apuesten por la mejora continua, tanto de sus costes como de los niveles de servicio a los clientes
- **¿POR QUÉ ES NECESARIA LA MEJORA CONTINUA EN EL SECTOR?**
 - El transporte es un área dinámica, cada día nos debemos adecuar a nuevos requerimientos tanto internos como externos.
- **¿CÓMO PODEMOS ACOMETER ESOS PROCESOS DE MEJORA?**
 - **Control.** Indicadores de medida de la evolución de nuestros costes y nivel de servicio.
 - **Herramientas.-** Hardware y software.
 - **Personas.** Gestión del talento



- **El talento** es la capacidad que las personas ponen en práctica para obtener excelentes resultados de manera estable en el tiempo, unida al compromiso por la consecución de éstos.
- **La gestión del talento** es un proceso empresarial para incorporar empleados con talento, además de retener y desarrollar el recurso humano que existe en la propia empresa.

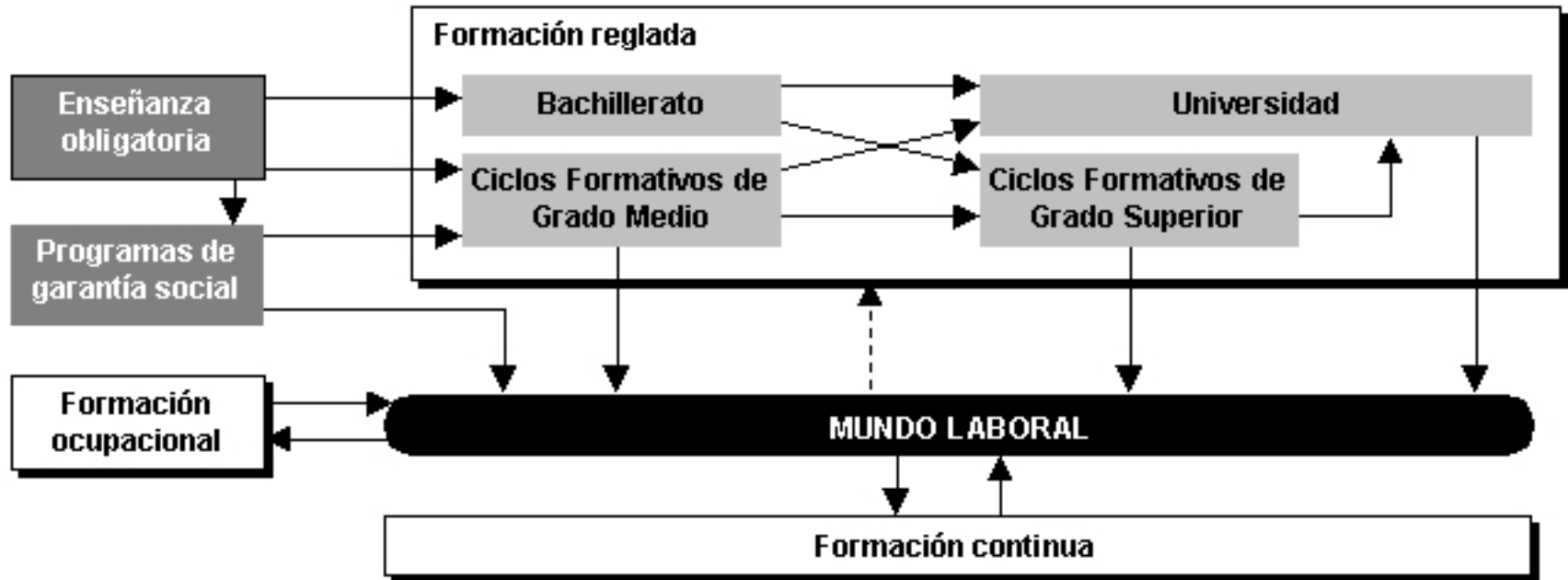


Una empresa con talentos es una empresa más competitiva y dispuesta a enfrentarse a otras situaciones.

- Atraer, reclutar y buscar candidatos cualificados para los puestos vacantes en la empresa
- Ofrecer oportunidades de desarrollo y capacitación para los empleados
- Ofrecer procesos que mejoran el desempeño de los empleados
- Crear programas de retención de los empleados
- Crear un programa de traslados y ascensos a las personas más capacitadas.
- Etc.



Opciones para la cualificación



Conclusión

” Para tener un equipo que incida de manera positiva, en los costes y en la calidad de servicio al cliente, es necesario darle una formación adecuada, en el conocimiento de su entorno, los procesos operativos que realizan, los equipos de manutención que manejan y su actitud ante la seguridad”.



¿Por qué es necesaria la formación?

- Para mantenerse alerta, en un mundo que evoluciona de forma rápida.
- Para mantener un proceso de aprendizaje, de los continuos cambios que se producen en nuestros mercados y sectores de actividad.
- Para facilitar una integración y adaptación plena en la dinámica de la empresa, permitiendo aumentar la motivación y autoestima, favoreciendo que el empleado se sienta parte significativa de la Organización.
- Para adecuarnos a los continuos cambios tecnológicos, de cara a seguir manteniendo una posición competitiva.



Algunos aspectos a tener en cuenta

- No imparta formación sin unos objetivos claros
- Seleccione de manera adecuada la metodología de formación.
- Realice acciones formativas ajustadas a su sector y a los colectivos participantes en la formación.
- Establezca un sistema de seguimiento de la formación.-

Los equipos de la empresa de transporte, necesitan de formación de estas características para poder acometer el proceso de mejora continua, herramienta básica de nuestra día a día.



“Invertir en conocimientos produce siempre los mejores beneficios”.
Benjamin Franklin.

- La formación continuada en la empresa, es:
 - Un instrumento de gestión.
 - Permite la adquisición de conocimientos y actitudes.
 - Propicia el desarrollo de habilidades.
 - Contribuye a que la empresa cuente con buenos profesionales integrados en un proyecto común para ofrecer unos servicios de calidad a sus clientes.

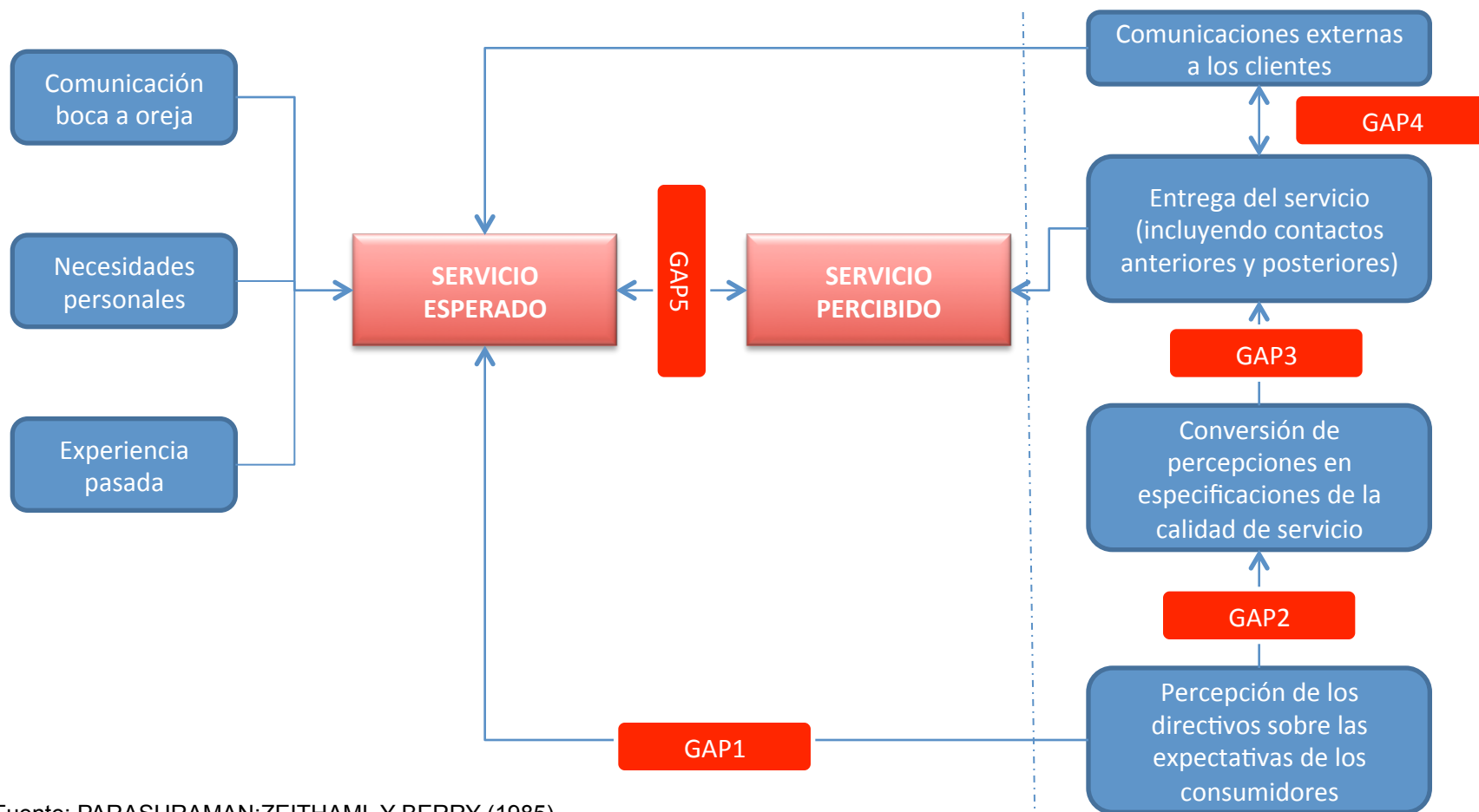


- Es necesario realizar un trabajo detallado para cada uno de los puestos de trabajo que aparecen en nuestros procesos, los aspectos que debemos trabajar son:
 - Descripción del puesto.
 - Funciones.
 - Competencias requeridas.
 - Procesos a los que afecta la función.
 - Tecnologías asociadas.
- Con toda esa información podemos acabar definiendo
 - Acciones formativas para la mejora de los RRHH.





Calidad de servicio



Fuente: PARASURAMAN;ZEITHAML Y BERRY (1985)

¿Cómo acometer la formación?

- **Formación Presencial.**
 - Su ventaja es socialización directa entre el educando y el profesor para interactuar en forma conjunta. El alumno asume progresivamente la responsabilidad de sus propios procesos de aprendizaje, el inconveniente es el mayor coste y la menor flexibilidad.
 - Para equipos operativos se convierte en la solución, pues es bastante difícil conseguir que los operarios saquen el tiempo adecuado para el desarrollo de un curso on line, y en muchas ocasiones incluso que dispongan de los conocimientos informáticos adecuados.
- **Formación on line (e learning).**
 - Sus ventajas están relacionadas con el menor coste, flexibilidad en su realización, las desventajas vienen marcadas por el lado de la necesidad de accesibilidad a medios tecnológicos y la motivación de los empleados para seguir el curso
 - Muy interesante para la capacitación de mandos intermedios y directivos dentro del área.



¿Dónde realizar la formación?

- **Abiertos.**
 - Cursos en los que nos podemos encontrar con personas de otras empresas y otros sectores, nos abren la capacidad de aprendizaje y de ver que se esta haciendo en otros lugares.
 - Son muy interesantes para que asistan nuestros mandos intermedios y directivos de tal manera que vean nuevas posibilidades a como ellos están desarrollando habitualmente sus procesos.
- **In company.**
 - En este caso la formación se realiza en nuestras instalaciones, con todo los asistentes pertenecientes a nuestra compañía.
 - La ventaja es que tratamos en ellos temas muy específicos en los que tenemos que mejorar el funcionamiento de nuestra área, con lo cual el beneficio de la capacitación se puede ver de manera rápida en los resultados de la empresa.
 - Es muy interesantes para equipos operativos y mandos intermedios.

¿Quién debe llevar a cabo la capacitación?

- **Personal de nuestra compañía.**
 - Es interesante utilizar equipos internos cuando capacitamos a nuestros recursos humanos en cambios en procesos o como herramienta de mejora de procesos tanto en aspectos operativos como del sistema de información.
- **Personal externo a nuestra compañía.**
 - En cursos dónde el gran objetivo es la mejora del conocimiento de los asistentes, la ventaja es que nos dan una visión mucho mas amplia, pues estos profesionales trabajan en mas sectores y pueden darnos alternativas que nuestros equipos no se llegan a plantear



El ciclo operativo de la formación

Planificación.

- Planificación del proceso.
- Recogida de información
- Análisis de necesidades formativas.
- Elaboración del plan de formación

Desarrollo.

- Diagnóstico
- Planificación de fechas asistentes
- Diseño de la acción
- Logística de la formación.
- Impartición
- Seguimiento
- Informe final de la acción

Tramites FTFE

Evaluación.

- Recogida de información.
- Informe final del plan de formación

La formación, por lo tanto, debe ser para el transporte uno de los pilares fundamentales de su crecimiento, y el gran objetivo es desarrollarla de una manera óptima.

En la realidad no se hasta que punto verdaderamente creemos los que nos dedicamos a este tema en la formación (nunca tenemos tiempo, ni podemos prescindir de nadie de nuestro equipo, incluso cuando se acaba realizando un acción formativa salimos 15 veces por jornada del aula para contestar llamadas).



- Reducción de costes para la empresa.
- Reducción de las emisiones de GEI y de otros gases contaminantes.
- Alargamiento de la vida útil y mayor índice de disponibilidad de los vehículos.
- Reducción del nivel de siniestralidad.