

Recibido: 11/1/2015; Aceptado: 27/5/15

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

<http://www.revistacentros.com>

indexada en



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



UN MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD TOTAL APLICADO AL RECURSO HUMANO EN LOS ASTILLEROS DE CONSTRUCCIÓN Y REPARACIÓN NAVAL EN LA PROVINCIA DE PANAMÁ: EL CASO DEL DEPARTAMENTO DE PRODUCCIÓN

Eric Yanis

Doctorado en Ciencias Empresariales con énfasis en Recursos Humanos de la Universidad de Panamá. Email. eric18.yanis@gmail.com.

Resumen:

En un mundo lleno de turbulencias que generan caos, donde las empresas quedan expuestas a problemas que se originan por diversas causas, las soluciones de los diversos problemas deben incorporar una combinación óptima de medidas que, al ser implementadas, tengan la capacidad de superar la situación crítica por la que atraviese el área de recursos humanos. Ante ese contexto, nuestra tesis doctoral propone un modelo de gestión de calidad total del recurso humano para los astilleros de construcción y reparación naval en la provincia de Panamá: El caso del departamento de producción, consideramos que lo anterior se logra a través de un sistema de gestión integral de calidad total donde se producen las políticas de recursos humanos de los astilleros de construcción y reparación naval en Panamá, que esté dirigido a promover las prácticas y procedimientos necesarios para el desempeño y aprovechamiento del talento humano diseñando para tal fin, procesos de mejora continua que fomenten la competitividad en el personal involucrado y, al mismo tiempo, que incorpore procedimientos para la prevención de accidentes en el ámbito laboral.

Actualmente, a nivel mundial, se vive una tendencia creciente hacia la construcción y reparación de buques, ya que es uno de los negocios más rentables en el transporte de carga desde América hacia Europa y Asia y viceversa, dejando en un segundo plano el

mantenimiento y las reparaciones de las embarcaciones que transitan por el Canal de Panamá. Identificar el segmento donde se pueden integrar procesos de calidad total en los astilleros de construcción y reparación naval es una tarea fundamental para el incremento de la competitividad.

Palabras clave: Gestión de calidad, Astilleros, Recursos Humanos

Abstract:

In a world full of turbulence generating chaos, where companies are exposed to problems arising from various causes, solutions must incorporate an optimal combination of measures which, when implemented, have the ability to overcome the critical situation that pass through the area of human resources. Given this context, our thesis proposes a model of total quality management human resource shipyard shipbuilding and repair in the province of Panama: The case of the production department. We believe this is achieved through a comprehensive system of total quality management where human resources policies shipyard shipbuilding and repair in Panama which is aimed at promoting the practices and procedures necessary for the performance and utilization occur human talent designing, for that purpose, continuous improvement processes that foster competitiveness in the personnel involved while incorporating methods for the prevention of accidents in the workplace. Currently, worldwide, an increasing trend towards the construction and repair of ships you live, as it is one of the most profitable businesses in the transport of cargo from America to Europe and Asia and vice versa, leaving in the background the maintenance and repairs of vessels transiting the Panama Canal. Identify the segment where processes can be integrated total quality shipyard shipbuilding and repair is a fundamental task for increasing competitiveness.

Keyword: Quality Management, Shipyard, Human Resources.

1. Introducción

La presente investigación es oportuna, ya que contiene variables dirigidas a atender necesidades y realidades empresariales como lo son la calidad total aplicada al recurso humano en los astilleros de construcción y reparación naval en la provincia de Panamá: El caso del Departamento de Producción. En este sentido, se considera pertinente esta investigación por los siguientes aspectos: La posición geográfica de la República de Panamá, se constituye en un punto estratégico para los astilleros de construcción y reparación naval, ya que permitirá cumplir con los trabajos de calidad en las embarcaciones que transiten por el Canal. Los trabajos de ampliación del Canal de Panamá, la construcción de un tercer juego de esclusas y la ampliación del cauce de

navegación hará que la ruta interoceánica sea óptima, al permitir el paso de buques Post-Panamax, los cuales no tenían facilidad para navegar por la ruta y esto permitirá que las empresas de Astilleros de Construcción y Reparación Naval puedan utilizar recursos de alta tecnología y contar con un personal capacitado para ofrecer atenciones de calidad a las embarcaciones que lo necesiten. Todos estos indicadores y factores de calidad total aplicado al recurso humano para los Astilleros de Construcción y Reparación Naval en la provincia de Panamá: El caso del Departamento de Producción, nos mueven a presentar una propuesta que sirva como modelo de calidad total, lo cual se constituirá en una ventaja competitiva para las actividades del recurso humano y la reparación naval de la región.

Diferentes autores coinciden en que la calidad total aplicada al recurso humano, en términos generales, está muy relacionada con la elaboración de productos con la más alta calidad, para brindar un servicio superior a los clientes, así como lograr menores costos que la competencia. Sin embargo, cada vez se destaca que los recursos humanos son una fuente potencial en las empresas dedicadas a la construcción y reparación de embarcaciones en la provincia de Panamá.

J. Velasco, (2005: 272) en su obra **Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión. Teoría y práctica**, afirma que cuando se habla de calidad no es suficiente con ser bueno, sino que se debe mejorar todos los días. Productos y servicios que hace unos años satisfacían plenamente, ahora se los ve deficientes o empresas que fueron líderes en el mercado, hoy han sido sobrepasadas por sus competidores y tienen dificultades para sobrevivir. El camino para poder continuar en el mercado es ofrecer productos de calidad a un precio competitivo de una manera continua y ello solo es posible implantando un sistema de gestión de la calidad que haga énfasis en la mejora permanente, con lo que se aumentará la eficiencia de los procesos, ya que con ello se reducirán los costes y mejorará el grado de satisfacción de los clientes.

De lo que señala el autor, se desprende el hecho de que, la calidad total debe estar presente en cada momento que fabriquemos o elaboremos un producto y ofrezcamos un

servicio; el factor crucial y diferenciador de una empresa está en su organización, sus colaboradores y la manera en que estos trabajan.

En los procesos relacionados con los recursos humanos, se incluyen las actividades de capacitación de personal y de los métodos utilizados en los astilleros de construcción y reparación naval, los que requieren de importantes inversiones por parte de las empresas. La capacitación se constituye en una de las funciones claves de la administración del recurso humano y, por lo tanto, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones.

Por otro lado, un aporte destacado lo presenta I. Chiavenato (2007: 386) en su obra titulada **Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones**, en la que señala, en sus diferentes ediciones, que la capacitación es un proceso educativo a corto plazo, desarrollado de forma sistemática y organizada, en que las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Igualmente, considera que la capacitación debe procurar la transmisión de conocimientos específicos relativos al trabajo y actitudes frente a los diversos aspectos de la organización, además de la tarea realizada y del ambiente en que desarrolla sus actividades, así como el desarrollo de habilidades y competencias. Es decir, cualquiera que sea la tarea, compleja o simple, involucra estos tres aspectos.

El autor afirma que la capacitación de los colaboradores en las empresas hace que desarrollen conocimientos y habilidades en función de los objetivos trazados. La capacitación se constituye en una de las funciones claves de la administración para el desarrollo del recurso humano y, por tanto, debe operar de manera integrada con el resto de las funciones.

El proceso de trabajo en la industria naval pesada tiene un significativo componente artesanal. En cada una de las diferentes etapas productivas participan distintos profesionales y técnicos: ingenieros navales, ingenieros mecánicos, arquitectos navales e ingenieros electricistas, técnicos y obreros altamente calificados y especializados como lo son caldereros, carpinteros, electricistas o soldadores. Los buques no se producen en serie por lo que el macro proceso de trabajo está estandarizado y las tareas a nivel de los talleres no están normalizadas (J.C. Casarico, 15 de julio 2008). Los trabajadores se enfrentan actualmente a grandes desafíos: cada cosa que se

produce es porque hubo alguien que supo hacerlo con maquinaria que no funciona de manera óptima. El 80% de las tareas se realiza manualmente con gran esfuerzo físico debido al atraso tecnológico. En estos astilleros existen pocas maquinarias con control computarizado y, en líneas generales, se destaca la ausencia de inversión y la falta de modernización tecnológica. Dadas estas condiciones de producción para superar los obstáculos y cuellos de botella que plantea el funcionamiento de un equipo obsoleto como los astilleros en América, los obreros deben adaptar y fabricar en muchos casos sus propias herramientas. En el contexto de estas condiciones productivas, podríamos afirmar que en los astilleros han persistido los saberes tácitos a nivel del colectivo de trabajo y se han conservado por esta vía parte del acervo tecnológico del sector.

Esto significa que, la administración y el desarrollo del recurso humano deben entenderse como un todo, en que las distintas funciones de los departamentos de producción, incluida la formación, interactúan para mejorar el desempeño de las personas y la eficiencia de la organización, lo que al final permitirá alcanzar los objetivos.

Cuadro No. 1
Los Astilleros en la República de Panamá y sus
colaboradores

Astilleros de la República de Panamá	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
ASTILLEROS DE BALBOA	182	72.8	72.8	72.8
ASTILLEROS DE COQUIRA	31	12.4	12.4	85.2
ASTILLEROS DE VACAMONTE	37	14.8	14.8	100.0
Total	250	100.0	100.0	

Fuente: elaboración propia. A partir de los datos recabados en las encuestas realizadas a los colaboradores del departamento de producción de los astilleros.

El cuadro No. 1 Podemos observar que los integrantes encuestados en los diferentes astilleros de estudio un 72.8% (182), son colaboradores permanentes de los astilleros de Balboa un 12.4% (31), Astilleros de Coquira y un 14.8% (37) de los Astilleros de Vacamonte haciendo un total del 100% (250) colaboradores encuestados permanentes.

Métodos y materiales:

El presente artículo científico analiza la importancia de contar con un modelo de calidad total aplicado al recurso humano de los astilleros de construcción y reparación naval en la provincia de Panamá: El caso del Departamento de Producción. En este sentido, utilizamos como indicadores: la calidad en los procesos y la cultura de servicios, el conocimiento del negocio y la implementación de tecnología, que contribuyeron a la definición del modelo de calidad total aplicado al recurso humano.

Los Astilleros de Construcción y Reparación Naval están compuestos por diferentes infraestructuras como los diques, y talleres que permiten reparar las embarcaciones en la provincia de Panamá.

La estrategia que se empleó para el desarrollo de la investigación referida a su diseño es identificada por esta investigación a través de un estudio descriptivo y prospectivo, ya que se conocerá a través del análisis futuro los procesos del sistema de gestión para que se argumente la razón de integrar un modelo de calidad total.

Para la investigación, se aplicó una encuesta a los colaboradores de los astilleros de la provincia de Panamá, que forman parte de los diferentes departamentos, para conocer su percepción sobre la necesidad de formación del recurso humano, considerando los factores, cultura de servicio, habilidades y destrezas en operaciones de producción, dominio de los procedimientos y el establecimiento de programas de capacitación acorde con las necesidades y exigencias de los astilleros.

La población de estudio estaba formada por doscientos cincuenta (250) colaboradores de los diferentes astilleros de la provincia de Panamá, mediante un muestreo aleatorio simple.

Para determinar la confiabilidad del instrumento, el cuestionario utilizado fue el basado en el método de Alfa Cronbach, alcanzado 0.866 lo cual hace nuestro instrumento altamente confiable.

Cuadro No. 2 Alfa de Cronbach

Fuente: el investigador

Alfa de Cronbach basada en los		
Alfa de Cronbach	elementos tipificados	N de elementos
,866	,879	12

Para medir la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach = 0.866 nos indica que el instrumento es confiable, dado que el valor sobrepasa el 0.80 lo que es aceptable.

Resultados

De los resultados de las encuestas podemos destacar los siguientes datos de los entrevistados.

Cuadro No.3 Oficios que desempeñan los colaboradores de los astilleros

Oficios que Desempeñan los colaboradores de los Astilleros en la República de Panamá	ASTILLEROS			Total
	ASTILLERO DE BALBOA	ASTILLERO DE COQUIRA	ASTILLERO DE VACAMONTE	
MECÁNICO	25	7	11	43
SOLDADOR	27	11	13	51
ELECTRICISTA	19	0	0	19
SERVICIOS GENERALES	19	0	0	19
GRUERO	11	0	0	11
PINTOR	20	11	11	42
CARPINTERO	6	0	0	6
SALA DE BOMBAS	19	0	0	19
MANTENIMIENTO	25	0	0	25
LIMPIEZA	11	2	2	15
Total	182	31	37	250

Fuente: Elaboración propia.

El cuadro No.3 muestra los diferentes oficios que realizan diariamente los colaboradores permanentes del Departamento de Producción de los astilleros en estudio.

Cuadro No. 4

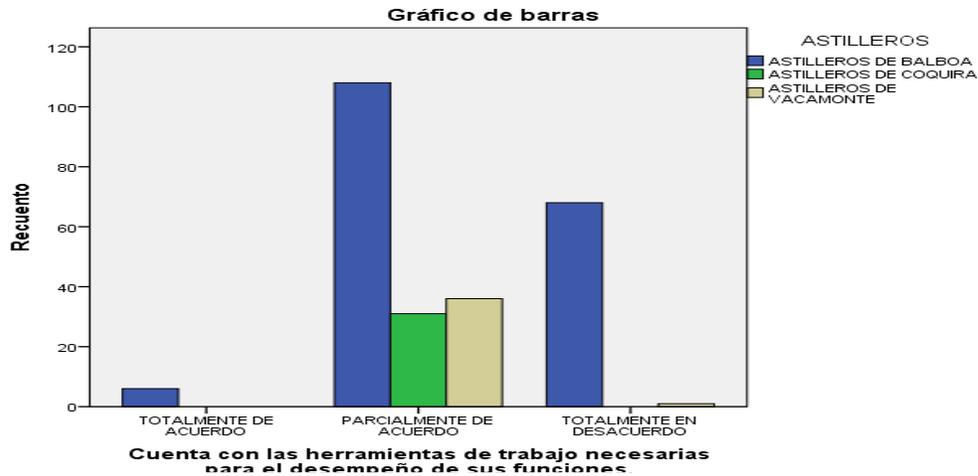
¿Cuenta con las herramientas de trabajo necesarias para el desempeño de sus funciones?

Pregunta # 3 de la Encuesta a los colaboradores de los Astilleros de la República de Panamá		ASTILLEROS			Total
		ASTILLEROS DE BALBOA	ASTILLEROS DE COQUIRA	ASTILLEROS DE VACAMONTE	
Cuenta con las herramientas de trabajo necesarias para el desempeño de sus funciones.	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	0	0	6
	PARCIALMENTE DE ACUERDO	108	31	36	175
	TOTALMENTE EN DESACUERDO	68	0	1	69
Total		182	31	37	250

En el cuadro No.4 se pueden observar 6 colaboradores que están totalmente de acuerdo, 175 parcialmente de acuerdo y 69 totalmente en desacuerdo, haciendo un total de 250 los estudiados de los diferentes astilleros.

Gráfica No.1

¿Cuenta los colaboradores con las herramientas de trabajo necesarias para el desempeño de sus funciones?

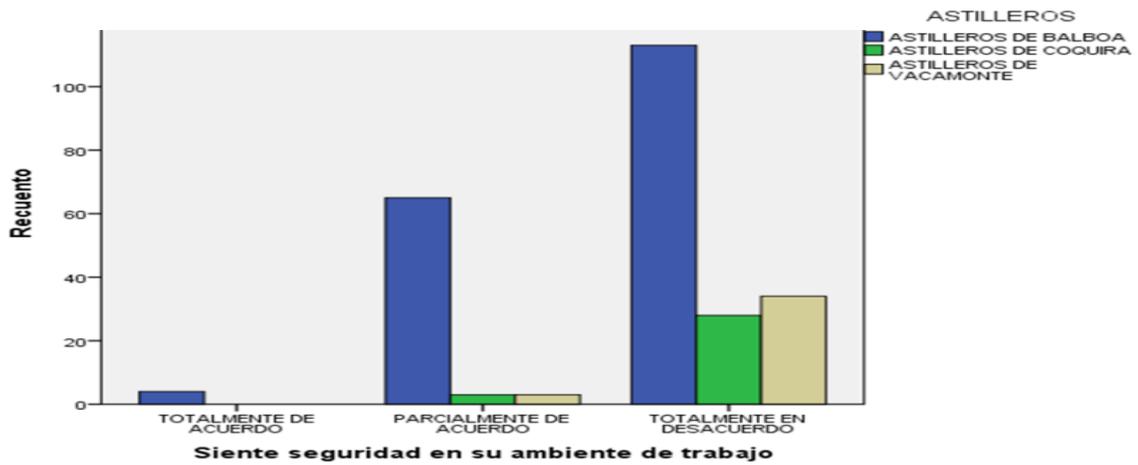


Fuente: Elaboración propia. A partir de los datos recabados en las encuestas realizadas a los colaboradores del

En la gráfica No.1 se observa que hay un mínimo de colaboradores acuerdo con la pregunta que se les hace.

Gráfica No.2

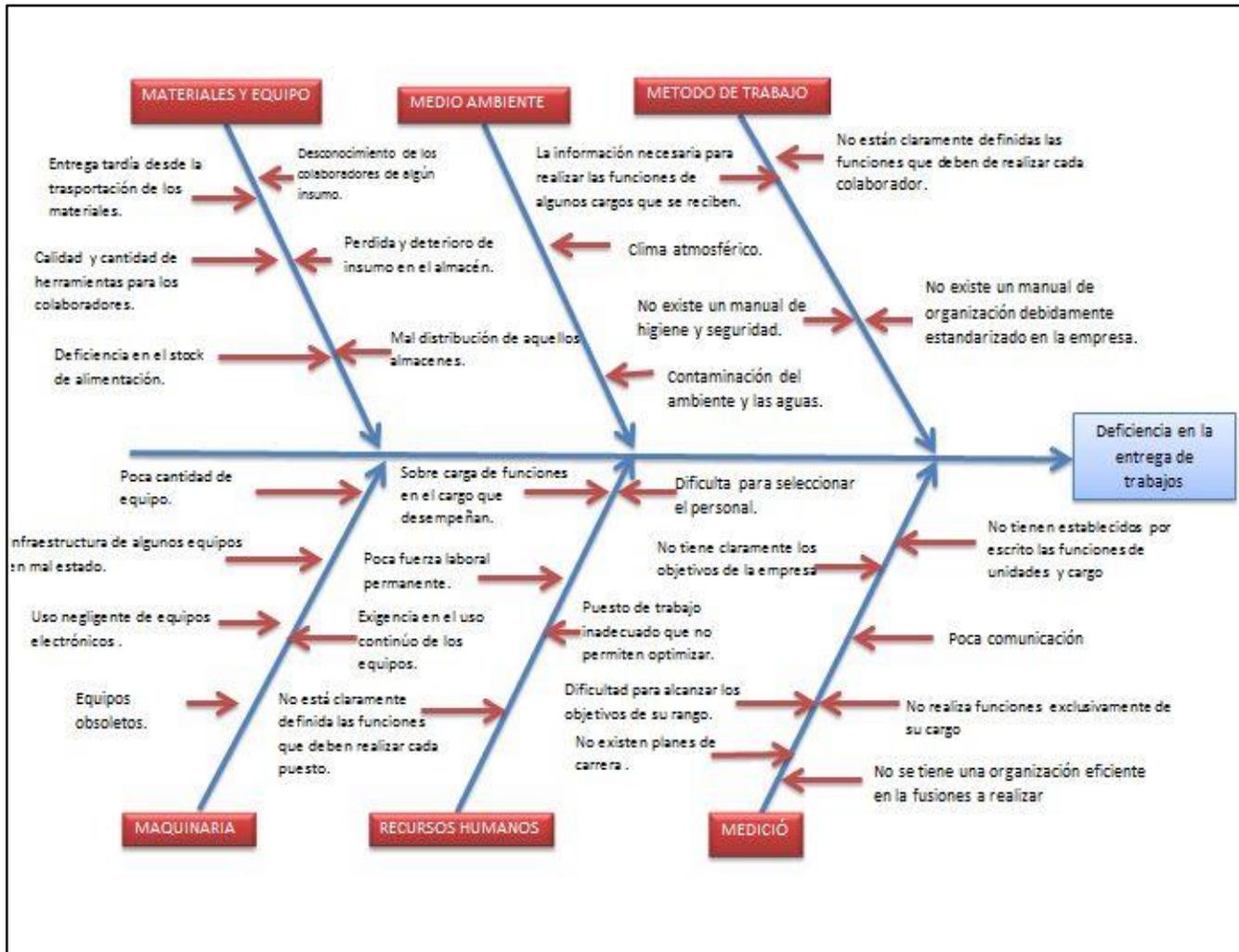
¿Siente seguridad en su ambiente de trabajo?



Fuente: Elaboración propia. A partir de los datos recabados en las encuestas realizadas a los colaboradores del departamento de producción de los astilleros.

En la gráfica No.2 muestra que la mayoría de los colaboradores de los diferentes astilleros estuvieron en total desacuerdo con respecto a la seguridad en su ambiente laboral.

DIAGRAMA DE ISHIKAWA DE LA CALIDAD TOTAL DE LOS ASTILLEROS DE CONSTRUCCIÓN Y REPARACION EN LA REPÚBLICA DE PANAMÁ



En el diagrama de acuerdo al modelo de ISHIKAWA podemos identificar las 6 categorías en las cuales se pueden observar los problemas que tienen los diferentes departamentos de producción de los astilleros de la provincia de Panamá

Discusión

El presente estudio tiene como finalidad de dar a conocer la percepción de los colaboradores del Departamento de Producción de los astilleros de construcción y reparación naval en la provincia de Panamá, con respecto a la calidad total. Considerando que diferentes estudios presentados y ponencias en foros y conferencias internacionales, se concluye en la importancia de la calidad total aplicada al recurso humano, para las empresas y la capacitación de sus colaboradores, ya que es una ventaja competitiva para la satisfacción de los clientes. Si bien es cierto, la posición geográfica de Panamá y el Canal interoceánico, los astilleros de construcción y reparación naval brindan a sus clientes una ventaja competitiva frente a otros astilleros en el mundo. Esto no es suficiente ya que los responsables del funcionamiento de estas áreas deben contar con los conocimientos necesarios para hacer que estas empresas sean eficientes y alcancen la ventaja competitiva esperada. El investigador está consciente que en la mayoría de las empresas se esperan resultados efectivos que generen importantes ingresos, dejando de lado la capacitación del recurso humano en los departamentos señalados, lo que al final contribuirá a lograr la eficiencia y efectividad esperada. Con esta investigación se está tratando de presentar a los astilleros de construcción y reparación naval la importancia de contar e implementar programas de capacitación de calidad total aplicado al recurso humano, en los diferentes departamentos. Por otro lado, se traslada esta necesidad a las altas esferas del Gobierno nacional, de brindar programas de capacitación ya que esto tendría un impacto positivo en el desarrollo económico y social en la provincia de Panamá por el nuevo ensanche del Canal ya que esto atraería a nuevos clientes y navieras para que se les haga los trabajos a sus embarcaciones.

Conclusión

Los resultados de la investigación muestran la necesidad de contar con un modelo de calidad total aplicado al recurso humano para los astilleros de construcción y reparación naval en la provincia de Panamá: El caso del Departamento de Producción está dirigido a las empresas que desarrollan actividades de astilleros para lograr una ventaja competitiva frente al auge que se proyecta en los próximos años y contribuir, así, al

desarrollo económico y social de la provincia de Panamá. De esta forma, las condiciones de infraestructuras y la posición geográfica que ofrece el país se verán reflejados en el desarrollo del sector naviero nacional e internacional.

Agradecimiento

Este trabajo se realizó gracias a las empresas que desarrollan actividades de construcción y reparación naval en la provincia de Panamá y que brindaron su apoyo con información y aplicación de encuestas para obtener los resultados.

Bibliografía:

CHIAVENATO, I. (2002), Gestión del Talento Humano, McGraw Hill. 475 páginas.

ISHIKAWA, KAORU. (1943), Diagrama Causa- Efecto.

IVANCEVICH, J. (2004) Administración de Recursos Humanos. México McGraw-Hill, 9ª edición, 665 páginas.

INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TECNICAS Y CERTIFICACION, (2012), Normas fundamentales sobre gestión de la calidad y documentos de orientación para su aplicación. Editorial INCNTEC 4ta Edición, 293 páginas.

MATEO, R. (2009), Sistema de gestión de la calidad- un Camino hacia la satisfacción del cliente. Recuperado: <http://www.qualitytrends.squalitas.com/articulos>.