



Title: Importancia de la integración y transversalidad de técnicas administrativas a través de herramientas de ingeniería para mejorar el servicio al cliente en una microempresa como parte de trabajo colaborativo

Authors: SALAZAR-VIOLANTE, María Abigail, CARMONA-HUERTA, Rosalía Maribel, MARTÍNEZ-LEE, Maribel y SARMIENTO-REYES, Celso Ramón

Editorial label ECORFAN: 607-8695
BCIERMMI Control Number: 2020-04
BCIERMMI Classification (2020): 211020-0004

Pages: 17
RNA: 03-2010-032610115700-14

ECORFAN-México, S.C.
143 – 50 Itzopan Street
La Florida, Ecatepec Municipality
Mexico State, 55120 Zipcode
Phone: +52 1 55 6159 2296
Skype: ecorfan-mexico.s.c.
E-mail: contacto@ecorfan.org
Facebook: ECORFAN-México S. C.
Twitter: @EcorfanC

www.ecorfan.org

Holdings		
Mexico	Colombia	Guatemala
Bolivia	Cameroon	Democratic
Spain	El Salvador	Republic
Ecuador	Taiwan	of Congo
Peru	Paraguay	Nicaragua



Introducción

- En la última década el modelo educativo se ha enfocado a la integración de varias disciplinas para la solución de un problema que impacte entre otros sectores al empresarial, la estrategia metodológica y evaluativa de investigación, direccionada al planteamiento y solución de problemas relacionados con la práctica profesional y calidad de vida, requiere de la articulación de asignaturas del nivel y disciplina o carrera (Un nuevo modelo: la Triple Hélix, 2013).



- La aplicación de técnicas diversas trae como consecuencia la articulación de asignaturas a través de un engranaje planeado y coordinado con actuadores transversales permitan que cada rol de actuación por parte de los docentes hacia la solución de un problema del contexto real, contribuye a ejemplificar en los estudiantes la vinculación de los conocimientos de áreas disciplinares diversas convergiendo en un mismo objetivo, surgiendo de manera inherente el trabajo colaborativo, el cual se entiende como la integración de más de dos personas para realizar un trabajo o un proyecto.



Descripción del método de integración y transversalidad educativa aplicada para trabajo colaborativo

- Hablar del método implementado en Instituto Tecnológico Superior de Poza Rica para la aplicación de proyectos integradores es comenzar por la adaptación del perfil profesional del alumnado correspondientemente a la realidad contextual de ámbito empresarial de la zona.
- Al mismo tiempo y apoyando la teoría del Método tridimensional de transversalidad que expresa “una nueva visión de la transversalidad transdisciplinar que propone un currículo globalizado y totalmente integrado a través de un nexo común. ..., se estudian diversos modelos de transversalidad de distintos países hasta llegar a la elaboración original de un Modelo Tridimensional de Transversalidad (MTT) que incluye tres planos de la realidad: plano de los ejes transversales, plano de los contenidos conceptuales, procedimentales y actitudinales y plano de las dimensiones temporal, espacial, personal y social.” (Quintero M. A., 2005)



- Lo anterior trasladado al hecho inequívoco de la obligada interdisciplinariedad en el currículo basado en la investigación (Quintero G. C., 2007) y aplicado para el presente artículo en un caso de estudio con resultados destacables muestran como los desafíos docentes yacen en la coordinación de esfuerzos subyacentes en el ámbito universitario (Cárdenas-Rodríguez, Terrón-Caro, & Monreal-Gimeno, 2015) permite una adecuación hacia el entorno regional empresarial hacia la que se encuentra enfocada la carrera de Ingeniería en Gestión Empresarial del Instituto Tecnológico Superior de Poza Rica.



Funcionalidad de la integración y la transversalidad

- La intención de este tipo de proyectos integradores y tomando la propuesta hecha por Harden es aplicar con mayor impulso los pasos 4 al 11 de manera que sean aplicados en la transversalidad no solo del conocimiento sino de la aplicación del mismo abarcando la transversalidad de cualquier negocio tomando cuya meta principal sea la gestión empresarial dando como resultado la funcionalidad de un ejercicio profesional supervisado académicamente y contextualmente en el ámbito real de la organización subyacente del proyecto en cuestión. Brindando al alumnado el valor agregado de obtener la cercanía profesional antes de su egreso y de su etapa de residencia profesional incluso.

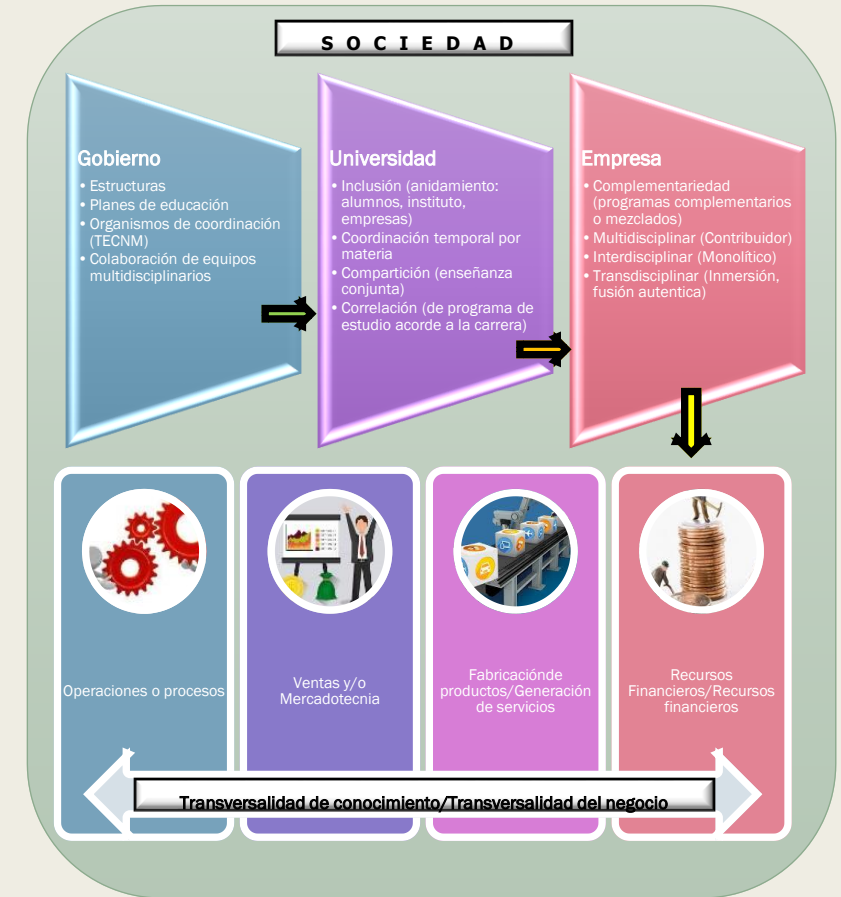


Ilustración 1.1 Esquema de la funcionalidad de la integración y la transversalidad colaborativa.



- Por lo tanto la funcionalidad que se logra a partir de la integración de materias de manera semestral e inter semestral logran un tejido valioso como conocimiento previo de aplicación interdisciplinaria; y en adición, dado el contexto aplicado brinda una conectividad de conocimiento teórico llevado al pragmatismo de la realidad a través del proyecto que integra a las materias.

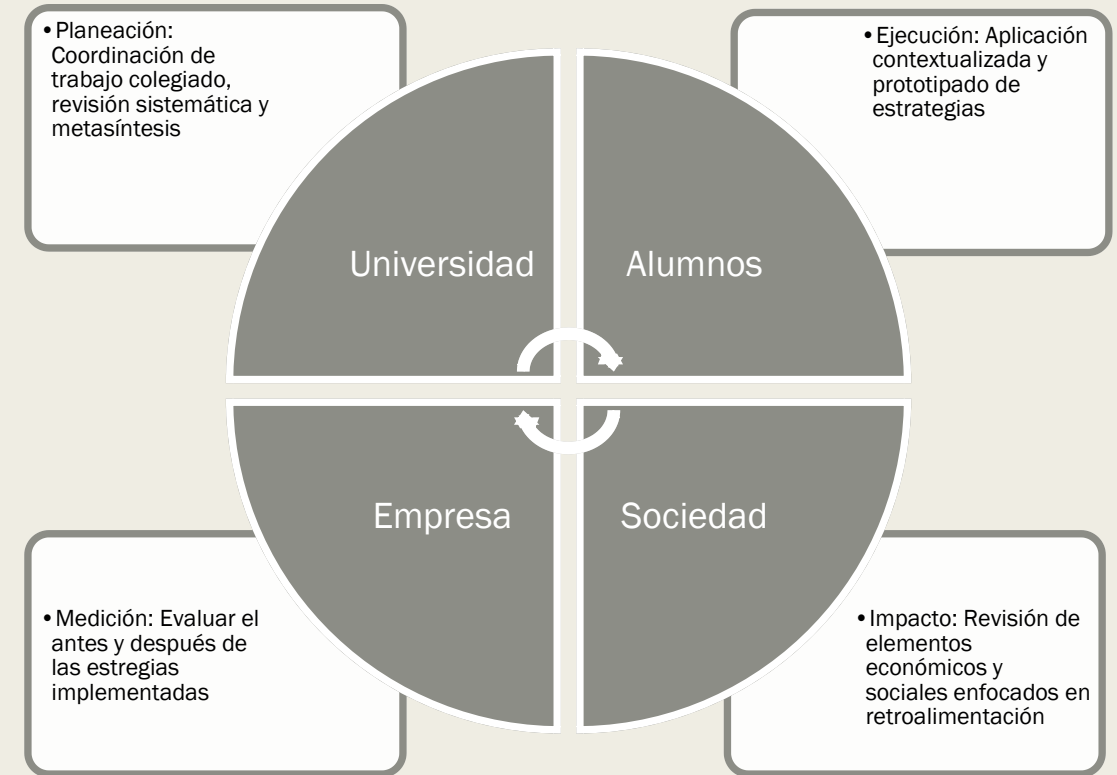


Figura 1.1 Funcionalidad de la integración y la transversalidad
Fuente: Elaboración propia



Análisis y consideraciones en el caso de estudio.

- La investigación aplicada al caso de estudio es cualitativa, porque describe y muestra como las asignaturas colaboran para resolver problemas de una empresa y maximizar el servicio, utilizando técnicas de diversas asignaturas. Se llevó a cabo en dos semestres y por ende en dos fases.



- La **primera fase** consistió en: Análisis, integración y colaboración, utilizando la metodología de Proyectos Integradores que propone Tecnológico Nacional de México a través del documento “Proyectos integradores para la formación y desarrollo de competencias profesionales del Tecnológico Nacional de México” (Tecnológico Nacional de México, 2014) a través de los aportes hechos por Tobón (Tobón S., 2010), (Tobón S. P., 2010a) y (Tobón S. y., 2010b).
- A) Análisis. - Para determinar las asignaturas que detectarán la situación real de la empresa.
- B) Integración. - La identificación de las técnicas que cada asignatura otorgará en unión al conocimiento para el cruce o entrelazo de los resultados.
- C) Colaboración. - La participación profesional para establecer conjuntamente acciones para maximizarán el servicio de la empresa.



- La **segunda fase** abarca el conocimiento de la empresa hasta la proyección a futuro de beneficios con la aplicación de las estrategias, y considera: el diagnóstico, planeación, ejecución y medición.
- Diagnóstico. - identificación de la situación real de la empresa aplicando técnicas que permiten el análisis de la información a través de herramientas como FODA, matrices de factores internos, externos de perfil competitivo y de calidad aplicadas a la gestión tales como Diagrama Causa-Efecto, diagramas de procesos, entre otras. Es importante resaltar que en cada fase debe contemplar elementos de investigación como:
- Planeación. - fijación de líneas de acción y estrategias, analizando los resultados del diagnóstico y establecidas mediante técnicas de establecimiento de objetivos
- Ejecución. - la aplicación de técnicas para la realización de las líneas y estrategias.
- Medición. - para saber los beneficios que la empresa obtendrá al ejecutar todas las estrategias, se calculó el valor actual de la empresa y posteriormente se calculó el valor de la empresa proyectado a tres años mediante la aplicación de técnicas propias de la asignatura.



Herramientas y técnicas administrativas

- Para llevar a cabo la planeación estratégica en una organización es de suma importancia conocer cuál es la situación en la que se encuentra, para así poder prescribir las medidas correctivas, y realizar este diagnóstico se utilizan distintas herramientas y técnicas:
- **Diagnóstico y Análisis:** Matriz EFE, Matriz EFI, Matriz FODA.
- **Planeación y Medición:** Desarrollo de manuales y Mercadotecnia electrónica.



Descripción de la empresa para el estudio del caso.

- La microempresa seleccionada como caso práctico se dedica a brindar servicios de belleza estética y cuidado corporal de mujeres y hombres, entre sus principales servicios se encuentran: masajes reductivos, mascarillas, exfoliantes, faciales, alaciado de cabello, maquillaje, peinados, manicure, pedicura entre otros. También se dedica a la venta de productos que complementan los servicios que se ofertan dependiendo de las necesidades de los clientes, la empresa está registrada ante la Comisión Federal para los Riesgos Sanitarios, además de ser marca registrada. Actualmente la empresa cuenta con 4 trabajadores capacitados para desarrollar sus actividades, de los cuales 2 se encuentran en el área administrativa y 2 en área de servicio.

Procedimiento y descripción de las actividades estratégicas a implementar.

Mejorar el servicio al cliente.

Para lograr mejorar el servicio al cliente se ejecutaron las líneas de acción tomando en cuenta las estrategias establecidas:



- Realizar un manual de descripción de puestos: El manual de descripción de puestos define las funciones de sus trabajadores, para mejoramiento de la eficiencia del desempeño de sus colaboradores y la calidad del servicio que actualmente oferta .
- Realizar un manual de procesos: El manual de procesos se elaboró con el objetivo de implementar un sistema de control interno, para establecer los procedimientos de : Proceso de contratación de personal; Proceso de adquisición de materiales; Proceso de capacitación del personal; y Proceso de atención al cliente.
- Propuesta de un instrumento electrónico para una mejor gestión en las citas con los clientes: Se hizo la sugerencia de usar un sistema de reservas online llamado TIMIFY que es un calendario web para agendar citas el cual consiste en gestionar desde un ordenador, los clientes pueden pedir sus citas teniendo una cuenta o mediante la página de la empresa de Facebook.



- Diseñar un catálogo de productos y servicios: Se realizó un catálogo de productos y servicios que ofrece, utilizando paquetería de software con técnicas de diseño.

Atraer nuevos clientes

- Crear un sitio web con información de la empresa: Para la elaboración de esta línea de acción primeramente se investigó todo el marco legal que requiere una página web con tienda online. Se diseñaron y colocaron anuncios en diversos lugares de la ciudad, utilizando herramientas de paquetería de diseño.

Ampliar el mercado de la empresa

- Identificar los trámites jurídicos y legales para la distribución de los productos propios de la empresa en lugares donde se comercialicen productos de belleza, para llevar a cabo esta línea de acción se utilizaron técnicas de investigación sobre los trámites legales para distribuir los productos de la empresa en lugares donde vendan productos de belleza.



Conclusiones

- La transversalidad de las asignaturas con la aplicación de técnicas permitió obtener el conocimiento real de la situación de la empresa, el diagnóstico que se obtuvo fue utilizado y analizado para la fijación de estrategias y líneas de acción y mejorar las áreas que lo requerían, debido a que una empresa tienen áreas distintas se utilizan técnicas de diversas asignaturas permitiendo la integración para la obtención del mismo fin; es decir ;la colaboración permite maximizar el servicio de la empresa en tres áreas, mejorar el servicio al cliente, atraer nuevos y ampliar el mercado.



Conclusiones

- La integración de técnicas y herramientas de diversas asignaturas se cumplió logrando integrar aspectos de habilidades profesionales, sumado a la experiencia, coordinación de esfuerzos y aspectos intrínsecamente ligados a brindar soporte y asesoría, alcanzando con ello trabajo colaborativo de calidad entre los profesionistas que imparten las asignaturas.
- La colaboración y transversalidad se ven reflejados en el estudio de caso de la empresa de acuerdo con los resultados que se obtuvieron en mejorar el servicio al cliente, atraer nuevos clientes y expandir el mercado de la empresa, lo cual ilustra a los estudiantes de forma real la colaboración profesional, que forma parte de las competencias y habilidades de su perfil de egreso.



Referencias

- Alfaro, M, y Aranda, G. (2014). El análisis causa raíz utilizado como herramienta en la evaluación de eventos no deseados en instalaciones de una refinería (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Anónimo.(2018).LOPE.Recuperadodehttp://www.telecomunicacionesalicante.com/informatica/recursos_protegidos_por_la_lopd.html.
- Boone, L. y Kurtz, D. (2011). *Mercadotecnia*. (2da. Ed.). México: Pearson Education.
- Cárdenas-Rodríguez, R., Terrón-Caro, M. T., & Monreal-Gimeno, M. C. (2015). INTERDISCIPLINARIEDAD O MULTIDISCIPLINARIEDAD EN EL ÁMBITO UNIVERSITARIO. DESAFÍOS PARA LA COORDINACIÓN DOCENTE. Bordón Revista de pedagogía, Vol. 67, Num. 3, Pag. 167.
- Czinkota, R.M. y Kotabe, M. (2001). *Administración de mercadotecnia*. México: Thomson Learning.
- Diamond, S. (1983). *Como preparar manuales administrativos*. (3ra. Ed.). Colombia: Mc Graw Hill.
- Duhalt, M. (1977). *Los manuales de procedimientos en las oficinas públicas*. (2da. Ed.) México: Programa Editorial de la Coordinación de Humanidades.
- Espejo J. y Fisher L. (2011). *Mercadotecnia*. (4ta. Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Etzkowitz, H. (Septiembre de 2009). SIVU. Obtenido de ANUIES: <http://www.sivu.edu.mx/portal/noticias/2009/VinculacionLatriplehelice.pdf>
- Eyssautier, M. (2002). *Elementos básicos de Mercadotecnia*. (3ra. Ed.). México: Trillas.
- Fisher, L. (1993). *Mercadotecnia*. (2da. Ed.). México: Mc Graw Hill.
- Flores Lagunes, E. A., & Pascual Castro, D. B. (2020). *Propuesta de un modelo de gestión utilizando las mejores prácticas de CMMI SVC e ITIL v3 para la mejora del proceso de servicios de los proveedores en mantenimiento automotriz*.
- Fred, D. (2013). *Administración Estratégica*. México: Pearson.
- Galindo, C.R. (2006). *Mercadotecnia*. México: Trillas.
- Gallardo, H. J. (2012). *Administración estratégica*. México: Alfaomega.



Referencias

- Gutiérrez, H. (2005). *Calidad total y productividad*. México: Mc Graw Hill.
- Harden, R. M. (Agosto de 2000). <https://www.researchgate.net/>. (M. E. 2000:34, Ed.) doi:10.1046/j.1365-2923.2000.00697.x
- Jimenez, A. E. y Iturralde, S. A. (2017). La importancia de la elaboración del plan de marketing en las empresas de servicio, recuperado de <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/empresas-ecuador.html>.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2004). *Mercadotecnia*. (6ta. Ed.). Pearson Education.
- Martínez Rondon, L. K. (2020). *LA CALIDAD DEL SERVICIO HOTELERO PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL HOTEL MR DELTA CHICLAYO*, 2019.
- Morales Valencia, M. P. (2020). *Mejora del sistema de gestión de seguridad, salud ocupacional y medio ambiente enfocado en incrementar la sostenibilidad de una empresa*.
- Palacios Gúzman, J. G. (2020). Implementación de un sistema informático web para ventas de equipos de la empresa Claro Grupo Palacios SAC-Huarmey; 2019.
- Pérez Bermúdez, M. I. (2020). *Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida del servicio de asistencia técnica en la Empresa de Diseño e Ingeniería Las Tunas* (Doctoral dissertation).
- Quintero, G. C. (2007). researchgate.net. Obtenido de II Coloquio Internacional sobre Currículo: https://www.researchgate.net/profile/Gilbert_Caviedes/publication/264875665_LA_INDAGACION_INTERDISCIPLINARIA_Y_LA_TRANSVERSALIDAD_EN_EL_CURRICULO_DESDE_UNA_PERSPECTIVA_DEL_DISENO_BASADO_EN_LA_INVESTIGACION/links/575ac31708aed884620d9017/LA-INDAGACION-INTERD
- Quintero, M. A. (1 de Septiembre de 2005). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2310230>. Obtenido de ISSN 1316-0087, Vol. 20, N°. 2, 2005, págs. 241-274: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2310230>
- Tecnológico Nacional de México. (2014). *Proyectos Integradores para la formación y desarrollo de competencias profesionales (2ª. edición.)*. México. Obtenido de http://www.tecnm.mx/images/areas/docencia01/Libre_para_descarga/Proyectos_Integradores_2_ed/Proyectos_Integradores_2da_edicion.pdf
- Tobón, S. (2010). *Formación integral y competencias*. Pensamiento complejo, currículo, didáctica y evaluación. Bogotá: Ecoe.
- Tobón, S. P. (2010a). *Secuencias didácticas: aprendizaje y evaluación de competencias*. México: Pearson.
- Tobón, S. y. (2010b). *El modelo de competencias en las prácticas docentes: Hacia escenarios significativos de vida*. México: Conrrumbo.
- Un nuevo modelo: la Triple Hélix. (3 de Julio de 2013). Obtenido de <http://profesores.universia.es/investigacion/spin-off/modelo-triple-helix/>



ECORFAN®

© ECORFAN-Mexico, S.C.

No part of this document covered by the Federal Copyright Law may be reproduced, transmitted or used in any form or medium, whether graphic, electronic or mechanical, including but not limited to the following: Citations in articles and comments Bibliographical, compilation of radio or electronic journalistic data. For the effects of articles 13, 162,163 fraction I, 164 fraction I, 168, 169,209 fraction III and other relative of the Federal Law of Copyright. Violations: Be forced to prosecute under Mexican copyright law. The use of general descriptive names, registered names, trademarks, in this publication do not imply, uniformly in the absence of a specific statement, that such names are exempt from the relevant protector in laws and regulations of Mexico and therefore free for General use of the international scientific community. BCIERMMI is part of the media of ECORFAN-Mexico, S.C., E: 94-443.F: 008- (www.ecorfan.org/ booklets)