RILCO

Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación

2024
VOL. 6
NÚM. 58
AGOSTO

@ Editorial: Servicios Académicos Intercontinentales S.L. B-93417426, Málaga, España.

@ Los autores de las colaboraciones son responsables de los contenidos expresados en los mismos.

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0 Internacional.

Equipo editorial

Director

Dra. Yessica Yael Gómora Miranda, Universidad Autónoma del Estado de México

Consejo Editorial

Director General: M. en A. Edel Cruz García, Universidad Autónoma del Estado de México, México

Editor responsable: Isaura Isabel Partida Lara, Red de Investigación Latinoamericana en Competitividad Organizacional S. C., México

Editor Ejecutivo: M. en Ed. Adriana Cuevas Sanabria, Universidad Autónoma del Estado de México, México

Comité Científico

Miembros ajenos a la entidad editora internacionales

Dr. Carlos José Oliveira Silva Rodrigues	Universidad de Aveiro, Portugal
Dra. Ana Isabel Pires Beato Alves de Melo	Universidad de Aveiro, Portugal
Dr. Gonçalo Alves de Sousa Santinha	Universidad de Aveiro, Portugal
Dra. Marisol Pérez Campaña	Universidad de Holguín, Cuba
Dra. Aniuska Ortiz Pérez	Universidad de Holguín, Cuba
Dr. Reynaldo Velázquez Saldívar	Universidad de Holguín, Cuba
Dra. María Rodríguez Gámez	Universidad Técnica de Manabí, Ecuador
Dra. Sebastiana del Monserrate Ruiz C.	Universidad Técnica de Manabí, Ecuador
Dr. Norberto Pelegrín Entenza	Universidad Técnica de Manabí, Ecuador
Dr. Ericé Bezerra Correia	FACHUCA, Brasil
Dr. Emanuel Leite	Universidade de Pernambuco, Brasil
Dra. Simone FerreiraTeixeira	Universidade de Pernambuco, Brasil
Dr. Emmanuel Sampaio	UNIVERSO, Brasil
Dr. Ademar Vieira Santos	UFAM, Brasil
Dr. Lázaro Rodríguez Ariza	Universidad de Granada, España
Dra. María Antonia Ruiz Moreno	Universidad de Granada, España
Dra. María Carmen Haro Domínguez	Universidad de Granada, España
Dra. Dainelis Cabezas Pullés	Universidad de Granada, España
Dra. Jenny María Ruiz Jiménez	Universidad de Granada, España
Dra. Virginia Fernández Pérez	Universidad de Granada, España

Dra. Justa Pastora Amador Ruiz Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-Leon

Mtro. Francisco Valladares Rivas Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua-León, Nicaragua

Dra. Ana de Lourdes Torralba Velázquez Universidad de Holguín, Cuba

Dr. Fernando Gaspar Universidad Autónoma de Lisboa

Miembros ajenos a la entidad editora Mexicanos

Dra. María Concepción Ramírez Barón Universidad Autónoma de Baja California

Dra. Blanca Rosa García Rivera Universidad Autónoma de Baja California

Dra. Sonia Elizabeth Maldonado Radillo Universidad Autónoma de Baja California

Dra. María de los Ángeles Cervantes R. Universidad de Occidente, México

Dr. Evaristo Galeana Figueroa Univ Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Dra. Irma Cristina Espitia Moreno Univ Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Dra. María Trinidad Álvarez Medina Instituto Tecnológico de Sonora, México

Dra. Olivia Jiménez Diez Universidad Autónoma de Yucatán

Dra. Leonor Elena López Canto Universidad Autónoma de Yucatán

Dra. Ruth Noemí Ojeda López Universidad Autónoma de Yucatán

Dra. Mónica Fernanda Aranibar Gutiérrez Universidad Autónoma de Baja California

Dr. Heleodoro Sotelo Sánchez Universidad de Occidente, México

Dra. Dora Águilasocho Montoya Univ Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Dr. Fernando Ávila Carreón Univ Michoacana de San Nicolás de Hidalgo

Dr. Teodoro Rafael Wendlandt Amezaga Instituto Tecnológico de Sonora, México

Dr. Marco Alberto Núñez Ramírez Instituto Tecnológico de Sonora, México

Dra. Jennifer Mul Encalada Universidad Autónoma de Yucatán

Dr. Luis Alfredo Gallardo Millán Univ Politécnica del mar y la sierra Sinaloa México

Miembros participantes de la Entidad Editora

Dr. Julio Álvarez Botello Universidad Autónoma del Estado de México

Dra. Eva Martha Chaparro Salinas Universidad Autónoma del Estado de México

Dra. María del Carmen Hernández Silva Universidad Autónoma del Estado de México

Dr. Juan Alberto Ruiz Tapia Universidad Autónoma del Estado de México

Dra. María de la Luz Sánchez Paz Universidad Autónoma del Estado de México

Dra. Marcela Jaramillo Jaramillo Universidad Autónoma del Estado de México

Dra. Liliana Antonia Mendoza González Universidad Autónoma del Estado de México

Dra. Jenny Álvarez Botello	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. Gandhi González Guerrero	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. María Elena Laura Ponce García	Universidad Autónoma del Estado de México
Dr. Daniel Cardoso Jiménez	Universidad Autónoma del Estado de México
Dr. Manuel Antonio Pérez Chávez	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. Susana Ruiz Valdez	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. Guadalupe González García	Universidad Autónoma del Estado de México
Dr. Jorge Loza	Universidad Autónoma del Estado de México
Dr. Oliveiro Cruz Mejía	Universidad Autónoma del Estado de México
Dr. Noé Gaspar Sánchez	Universidad Autónoma del Estado de México
Dra. Verónica Sendejas Santín	Universidad Autónoma del Estado de México

Índice

Impacto de la economía digital de las PYMES en El Oro. CASO INCARPALM.
Jorge Tulio Carrión González, Lenin Alexander Novillo Díaz, Marcia Maribel Aguirre Ochoa. 1

Estudio de satisfacción del usuario de los servicios odontológicos en el municipio de Ixtlahuaca a través del modelo SERVQUAL, 2023.
Alvaro González López, Julio Álvarez Botello, Eva Martha Chaparro Salinas. 13

Factores relacionados e implementación de estrategias para la disminución del ausentismo de citas programadas en la Clínica de Consulta Externa Odontológica Morelos del ISSEMYM.
Israel Ramírez López, Julio Álvarez Botello, Eva Martha Chaparro Salinas. 30

Habilidades directivas en estudiantes de la licenciatura en logística.
Jenny Álvarez Botello, Enoc Gutiérrez Pallares, Karina González Roldán. 39

Propuesta de plan de negocio logístico para la customización de entregas en México.
Elizarraras Hernández Jaquelín, Bernal Olvera Juan Víctor, Gutiérrez Pallares Enoc. 55

Habilidades blandas: pilares fundamentales para la empleabilidad en el siglo XXI.
Josué Gutiérrez Pallares, Mónica Belem Bernal Pérez, Enoc Gutiérrez Pallares. 65

Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación
ISSN: 2695-6098
Año 6 Nº 58- Agosto 2024

Impacto de la economía digital de las PYMES en El Oro. CASO INCARPALM.

Jorge Tulio Carrión González
Lenin Alexander Novillo Díaz
Marcia Maribel Aguirre Ochoa
jtuliocg@gmail.com
Universidad Metropolitana, Machala, Ecuador

RESUMEN

La economía digital tiene como objetivo estimular la lealtad del cliente potencializar la innovación y optimizar la utilización de los recursos. El ámbito de la digitalización, a través de una extensa gama de tecnologías permiten alcanzar en la economía un plus de rentabilidad, esto por supuesto ha generado una gran demanda de recursos humanos, servicios y de captación de nuevos usuarios. Es así como el crecimiento de las operaciones digitales entre los negocios y los consumidores marca la oportunidad de introducir técnicas avanzadas. Permitiendo la adopción de nuevos métodos que garanticen un crecimiento continuo que brinda a los consumidores aprovechar al máximo la demanda de productos y servicios. Ecuador tiene mucho potencial por explorar principalmente en el campo del uso de internet, compras, ventas y medios, y la introducción de la economía digital beneficia en gran medida a las PYMES de la provincia de El Oro, fomentando la generación de productividad en las organizaciones, permitiéndoles adaptarse a las exigencias del mercado. Al introducir en la economía el uso de las redes tecnológicas, es posible tener al alcance la posibilidad de ingresar a diversos negocios, generando fuentes de recursos (inteligencia artificial) y la apertura generalizada en los últimos años de nuevos canales de ventas, comercio electrónico y promoción, así como la mejora de la situación y la productividad del sector de las PYMES mediante técnicas de datos digitales. Muestra de ello es el desarrollo del caso de estudio en la empresa INCARPALM que a través de una evaluación de capacidades identifica desafíos y oportunidades que determinan el nivel de compromiso de la alta directiva, cuáles son las TICS utilizadas y establece las ventajas del uso de economía digital en la forma en que operan y se relacionan con los clientes. El resultado constituye una evidencia de cómo la economía digital ha modificado los procesos productivos de las empresas, así como su interacción con los clientes y sin lugar a duda la forma en cómo estas crean valor. Las empresas que se adaptan a esta nueva realidad digital tienen la oportunidad de obtener ventajas competitivas y mantenerse relevantes en un entorno empresarial en constante evolución.

Palabras clave: Economía digital, Digitalización, TICs, Inteligencia artificial, Competitividad empresarial, PYMES.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

ABSTRACT

The digital economy aims to stimulate customer loyalty, potentiate innovation and optimize the use of resources. The field of digitalization, through a wide range of technologies, allows the economy to achieve a plus of profitability, this of course has generated a great demand for human resources, services and the recruitment of new users. This is how the growth of digital operations between businesses and consumers marks the opportunity to introduce advanced techniques. Enabling the adoption of new methods that ensure continued growth that provides consumers with making the most of the demand for products and services. Ecuador has a lot of potential to explore, mainly in the field of Internet use, purchases, sales and media, and the introduction of the digital economy has benefited many of the medium and small companies in the province of El Oro, promoting the generation of productivity. in organizations, allowing them to adapt to market demands. By introducing the use of technological networks in the economy, it is possible to have within reach the possibility of entering various businesses, generating sources of resources (artificial intelligence) and the general opening in recent years of new sales channels, electronic commerce and promotion, as well as improvement of the situation and productivity of the PYMES sector through digital data techniques. Proof of this is the development of the case study in the company INCARPALM that, through a capacity assessment, identifies challenges and opportunities that determine the level of commitment of senior management, which technology of the information and communication are used and establishes the advantages of using economics. digital in the way they operate and engage with customers. The result is evidence of how the digital economy has transformed the way companies operate, interact with customers and create value. Companies that adapt to this new digital reality have the opportunity to gain competitive advantage and stay relevant in an ever-evolving business environment.

Keywords: Digital economy, Digitization, ICTs, Artificial Intelligence, Business Competitiveness, PYMES.

Introducción

Desde décadas atrás las condiciones del mercado permitían un crecimiento en la economía, sin embargo, con la aparición de elementos innovadores se permitió una generación de beneficios y prestaciones, al igual que en la obtención e implantación de puestos de trabajo. El crecimiento de las operaciones digitales entre los negocios y los consumidores marca la oportunidad de introducir técnicas avanzadas. Permitiendo la adopción de nuevos métodos que garanticen un crecimiento continuo que brinda a los consumidores aprovechar al máximo la demanda de productos y servicios .

El ámbito de la digitalización, a través de una extensa gama de tecnologías permiten alcanzar en la economía un plus de rentabilidad, esto por supuesto ha generado una gran demanda de recursos

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

humanos, servicios y de captación de nuevos usuarios. Es por ello que, para mantener la capacidad y el interés de las actividades de las tecnologías de la comunicación, hay que tener en cuenta la habilidad, eficacia de adaptarse a los avances tecnológicos .

Las empresas buscan incrementar su rentabilidad a través de la introducción de las TICS. En este sentido, la economía digital hace referencia al uso de tecnologías digitales y de la información para realizar transacciones comerciales, gestionar procesos empresariales y crear valor en general y su desarrollo representa el acceso a un modelo de producción orientado a la rentabilidad . Esto permite un desarrollo sustancial para las PYMES, que buscan mejorar la competitividad de los diferentes servicios en el entorno de la digitalización, de manera que les permita desarrollar sus actividades de forma más productiva en la industria del sector

La presente investigación tiene como propósito conocer el tipo de economía digital que la empresa INCARPALM, ubicada en la provincia de El Oro, utiliza en sus operaciones, asimismo conocer el impacto en los resultados esperados, en su nivel de compromiso y las TICS adoptadas por la empresa aplicando entrevistas a directivos de mandos medios y altos de la organización. Con las respuestas obtenidas se realizó un análisis de tipo cualitativo, del cual se destaca los desafíos y oportunidades del uso de la economía digital, permitiéndoles a las PYMES adaptarse a las exigencias del mercado.

Finalmente, la presente investigación consta de resumen, introducción, marco teórico que atiende a las perspectivas de las PYMES y los desafíos que supone la economía digital. Seguidamente se presenta la metodología aplicada; para continuar con los resultados y discusión, finalizando con las conclusiones y las referencias bibliográficas.

Marco teórico

Economía digital y Transformación digital

Es indudable que la recuperación económica de las organizaciones después de la pandemia causada por el virus Coronavirus SARS-CoV-2 ha estimulado de manera acelerada la introducción de la economía digital y la transformación digital en las empresas. Por un lado, la economía digital se enfatiza más en el uso de tecnologías digitales y de la información para realizar transacciones comerciales, gestionar procesos empresariales y crear valor en general .

Por otro, la transformación digital es un proceso que ha evolucionado a lo largo del tiempo. Puede trazarse su inicio varias décadas atrás, cuando las organizaciones comenzaron a adoptar las tecnologías de la información en sus operaciones. Sin embargo, el término "transformación digital" en sí se ha vuelto

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

más destacado en los últimos años, y han generado nuevos actores, estructuras, prácticas, valores y creencias que cambian, amenazan, reemplazan o complementan la necesidad de las organizaciones de adaptarse al entorno empresarial en cambio constante .

Se debe considerar que la economía digital pretende relacionar todos los sistemas, lo que permite llevar a cabo la transformación tecnológica, traducido en una aplicación a escala industrial de sistemas automatizados con énfasis en los procesos productivos y una interconexión en las unidades productivas de las organizaciones. Esto es gracias a la era de la transformación digital, la industria 4.0 Redes 4G y 5G y la Internet de las cosas, los macrodatos y la inteligencia artificial que promueven las nuevas economías basadas en datos y la plataformización a partir de los efectos de red .

No obstante, es importante destacar que todas estas acciones deben ser coordinadas y planeadas por los altos mandos gerenciales para eliminar asimetrías y maximizar su impacto en la gestión empresarial. Conocer sus vulnerabilidades y principalmente sus riesgos, como la persistente existencia de la brecha digital por las diferentes condiciones de acceso que hay entre países desarrollados y subdesarrollados, para minimizarlos, es un paso más en este proceso de despliegue de la economía digital, con cambios en las tendencias de información, de interacción, de consumo, de producción y de intercambio .

En Ecuador, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información - es quien dirige, coordina y evalúa la transición hacia una economía basada en tecnologías digitales mediante la disminución de la brecha digital, el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento con la política denominada Ecuador Digital. Además, se menciona sobre el impacto significativo en diversos aspectos de la sociedad y los negocios que la digitalización ha generado, algunos de los beneficios más destacados de la digitalización es la reducción de costos de las transacciones, gracias a la creación de productos y servicios digitales; mayor acceso a la información, ahora las personas pueden acceder a investigaciones y demás recursos educativos; mayor conectividad y colaboración; así como al desarrollo de plataformas de producción, intercambio y consumo .

Estos son solo algunos de los efectos positivos de la digitalización. En general, la digitalización ha transformado la forma en que vivimos y hacemos negocios, brindando nuevas posibilidades, eficiencia y mejoras en la calidad de vida. Algunas de las ventajas que supone la economía digital y la transformación digital están el mejorar el acceso al mercado a través de las fronteras del país, lograr que haya una mayor cantidad de compradores, a través de la web y también fuera de ella, mediante el desarrollo al máximo posible de la capacidad productiva de la empresa, facilitar al cliente el proceso de adquisición de pedidos, entre otras.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

Asimismo, se presentan desventajas como la posibilidad de que se utilicen de forma fraudulenta para obtener un beneficio que perjudica a los usuarios o clientes y por ello prefieran el comercio tradicional al electrónico, también cuando el volumen empresarial es limitado, las entregas salen a cuenta, lo que constituye un gran inconveniente en el caso que se trate de una microempresa, para los consumidores es fundamental: obtener la mejor oferta, la mejor atención y un asesoramiento personalizado. Las pymes consideran progresivamente complicado ofrecer un servicio de calidad a los clientes .

Tomando como punto de partida los conceptos básicos que supone la economía digital y la transformación digital, seguidamente se estudia a las PYMES en su proceso de digitalización para reestructurar los procesos productivos, además del impacto de la economía digital, tema que se aborda en el epígrafe siguiente. A continuación, se analiza las competencias digitales de las empresas como resultado del uso y apropiación de las TICS.

Las PYMES en El Oro: caso INCARPALM

La empresa INCARPALM, es una organización con más de 12 años en el mercado, dedicada a la elaboración de cajas de cartón corrugado, brindando soluciones de embalaje para los principales sectores del país, entre los que se encuentran el Bananero, Pesca, Consumo Masivo, Florícola y Productos a Medida; y por ello se constituye como un referente provincial y nacional en la industria cartonera. Por lo tanto, para el análisis del presente apartado se toma en cuenta como actores principales a las PYMES a nivel nacional, su estructura, cantidad, el aporte a la economía nacional y la generación de fuentes de empleo por tipo de empresa.

Al introducir en la economía el uso de las redes tecnológicas, es posible tener al alcance la posibilidad de ingresar a diversos negocios, generando fuentes de recursos (inteligencia artificial) y la apertura generalizada en los últimos años de nuevos canales de ventas, comercio electrónico y promoción, así como la mejora de la situación y la productividad del sector de las PYMES mediante técnicas de datos digitales.

En Ecuador, según el Registro Estadístico de Empresas (REEM) del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), en el año 2022 existen 863.681 empresas, vendieron USD 46.921 millones anuales, constituyendo el 27,7% del total de las ventas generadas por todas las empresas del país; generaron 1’832.967 plazas de empleo constituyendo el 60, 4% del total de puestos de trabajo registrados por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).

De acuerdo con una encuesta elaborada por la CEO Survey de Ecuador y publicada en DATTA Digital Innovation (2022) a más de 50 empresas nacionales y multinacionales para identificar su estado

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

frente al proceso de la transformación digital se destacó que una gran mayoría identificaron a la automatización y digitalización como una de las principales metas empresariales, además se encuentran realizando desarrollos tecnológicos en los últimos 2 años. El mayor beneficio de sumar tecnología y nuevas herramientas ha sido su evidente incremento en la productividad, asimismo destinan anualmente parte de sus ventas a la inversión de tecnología .

El crecimiento y el despliegue de las TICs en las PYMES ecuatorianas se está intensificando, sin embargo, deberán competir al mismo tiempo a nivel mundial con las grandes empresas, las cuales tienen como característica fundamental mantener un amplio margen de productividad que se consigue además gracias a la aplicación de un sistema de gestión adecuado a través del uso eficiente de la gestión operativa en sus actividades esto les coloca a las PYMES en una posición desfavorable .

Impacto de la economía digital en las PYMES

Se destaca como modelo económico el denominado "economía digital", consistente en el desplazamiento que se produce del internet propiamente entendido en materia de consumo y de la introducción de este en ámbitos de productividad. Ya existen diversos sistemas digitales para el sector empresarial (Industria 4.0 en Alemania, Internet Industrial en EE.UU., Made in China 2025, entre otros), de forma que la falta de competencia, ajuste y transferencia de las TIC al ámbito laboral, político y socioeconómico ya representa en la actualidad todo un desafío importante en lo referente a la supresión del déficit digital, frente a los países avanzados.

En las empresas, la economía digital ha tenido un impacto significativo en la forma en que operan y se relacionan con los clientes. Aquí hay algunos aspectos importantes de la economía digital en las empras:

Figura 1.

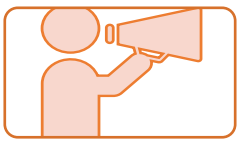
Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Las empresas están adoptando estrategias de transformación digital para adaptarse al entorno empresarial en constante cambio. Esto implica la incorporación de tecnologías digitales en todas las áreas de la organización.

COMERCIO ELECTRÓNICO

Las plataformas de comercio electrónico permiten a las empresas vender productos y servicios en línea, alcanzando un público global las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



MARKETING DIGITAL

Las herramientas y técnicas de marketing digital, como el SEO, el marketing de contenidos, la publicidad en línea y las redes sociales, les permiten a las empresas llegar a su objetivo público de manera más efectiva y medir el impacto de sus esfuerzos de marketing.

ANALÍTICA DE DATOS

Las empresas pueden aprovechar estos datos para obtener información valiosa sobre sus operaciones, clientes y mercado. El análisis de datos ayuda a las empresas a tomar decisiones más informadas, identificar patrones y tendencias, y mejorar su eficiencia y eficacia.

AUTOMATIZACIÓN

El impulso de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático, la robótica y el internet de las cosas. Estas tecnologías permiten la automatización de tareas y procesos, lo que aumenta la eficiencia y reduce los costos operativos.

NUEVOS MODELOS DE NEGOCIO

Los modelos de negocio como las plataformas en línea, la economía colaborativa y los servicios bajo demanda aprovechan la conectividad y la tecnología digital para ofrecer servicios innovadores y disruptivos.

Fuente: Elaboración propia.

La economía digital ha permitido a las empresas expandir su alcance y acceder a un mercado global, a cambiar su forma de operar, su interactúan con los clientes y crean valor. Las empresas que se adaptan a esta nueva realidad digital tienen la oportunidad de obtener ventajas competitivas y mantenerse relevantes en un entorno empresarial en constante evolución.

En ese sentido nos podemos dar cuenta que la transformación digital ha sido impulsada por una combinación de avances tecnológicos, es más bien el continuo proceso de actualización de todos los procesos organizacionales; esto incluye además la capacitación, la automatización de procesos, la

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

optimización de la cadena de suministro y contratación de talento humano con habilidades en temas digitales.

Metodología

La metodología de investigación se inicia a partir de una idea, en el caso primero es una aproximación que se pretende indagar a la realidad; en el caso de hipótesis a investigar, hay una gran variación de factores que podrían determinar elementos de estudio, como la experiencia individual, el material escrito (libros, revistas, periódicos); en el caso de los conocimientos adquiridos durante la investigación, que tienen la posibilidad de modificar las técnicas y los principios: instituciones universitarias, organizaciones empresariales u observadores de los partidos políticos .

La metodología de la investigación holística consiste principalmente en la interpretación de las diversas aportaciones realizadas durante el proceso de estudio y de investigación. Esta búsqueda se puede realizar mediante un sistema de cuestionarios de preguntas de respuesta abierta e incluso mixta, que se sitúan en el mismo momento de la realización de la entrevista .

El tipo de investigación a utilizar es cualitativo, partiendo de lo particular a lo más amplio; se emplean diversas formas de recopilación de datos, desde la observación programada pasando por las visitas y entrevistas en directo, hasta el estudio y evaluación de los documentos de las distintas formas de participación en la vida cotidiana . Según Hernández, Fernández & Baptista (2014) define que, utiliza la recolección y análisis de datos con la finalidad de perfeccionar las preguntas de la investigación o para manifestar nuevas incógnitas en el proceso de interpretación.

Entre las características que presenta la aproximación cualitativa podemos destacar: la toma de una muestra, recopilación y la realización de un análisis; la recopilación de información no requiere efectuar cuantificaciones y constituye que se obtengan las diferentes ópticas de unos determinados elementos; se utilizan las técnicas que permiten obtener resultados de evaluación y profundizar en el contenido de las propias experiencias, opiniones y comportamientos; la metodología cualitativa generalmente está dirigida a un número limitado de usuarios y es posible obtener datos más precisos respecto al nivel de satisfacción de los mismos .

A partir de los datos obtenidos mediante esta metodología, es posible acceder a los objetivos de los instrumentos relacionados a las vivencias y competencias por medio de referencias bibliográficas que permitan identificar y reconocer las posibles condiciones de los acontecimientos, las posibles interrelaciones entre ambos, las actitudes que inciden en la toma de decisiones para la ejecución de las mismas, así como el uso de un modelo narrativo.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

Resultados y discusión

Las categorías de análisis del presente estudio de caso son: Economía digital, Compromiso de la alta directiva, Tecnologías de la Información y Comunicación y Ventajas del uso de economía digital; mismas que se han abarcado con la aplicación de los instrumentos de recolección de datos aplicados.

La alta directiva de la empresa INCARPALM posee un alto nivel de compromiso para el fortalecimiento de su economía digital, ya que valoran la importancia y beneficios que su implementación aporta a los negocios, siendo este un aspecto fundamental en la gestión de empresas competitivas.

Las TICS más empleadas por empresa INCARPALM son las plataformas digitales interbancarias y gubernamentales (SUT, IESS) y programas internos tales como *Oracle* y *One Drive*, mismas que facilitan su gestión y aportan a su economía digital. A través de la explotación de internet y el cambio de los patrones de consumo se ha conseguido dinamizar la comercialización de bienes y servicios, incrementando las oportunidades de negocio en la empresa INCARPALM.

El nivel de producción de la empresa INCARPALM viene relacionado, con la capacidad de producción instalada más no depende de la economía digital. Lo que sí está directamente relacionado es que si se incrementa la demanda debes mejorar tu sistema productivo para poder captar más mercado y es ahí donde empiezas a aplicar la economía digital.

La economía digital en la empresa INCARPALM ha brindado ventajas en el desarrollo de soluciones para los clientes, desde la velocidad para entregar un proyecto hasta la forma de realizar el cobro de los bienes vendidos. Su modernización de las líneas de producción ha permitido producir más con menos, logrando de esta forma reducir el consumo de materias primas y mano de obra para producir los productos terminados.

Conclusión

Ecuador continúa en el camino tecnológico, fortaleciendo áreas como las del campo del uso de internet, compras, ventas y medios donde la adopción de la economía digital ha beneficiado a muchas PYMES de la provincia de El Oro, mediante la automatización de tareas repetitivas, optimizar la cadena de suministro, implementar sistemas de gestión empresarial y utilizar herramientas de análisis de datos para tomar decisiones más informadas y eficientes, permitiéndoles adaptarse a las exigencias del mercado y bridándoles la posibilidad de expandirse, ya que si no se incursiona en el ámbito tecnológico se corre el riesgo de perder participación en el mercado y consecuentemente cerrar o quebrar.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

A pesar de que la alta directiva de la empresa INCARPALM posee un alto nivel de compromiso para el fortalecimiento de su economía digital, es necesario reforzar el mismo por medio de la promoción de políticas que fomenten la utilización de TICs dentro de los procesos tanto administrativos, como operativos, que faciliten su gestión y aporten a su economía digital.

Es indispensable estar a la vanguardia en los avances tecnológicos que aporten a la gestión de la empresa INCARPALM, por lo tanto, se recomienda realizar capacitaciones continuas al personal para mantener actualizados los conocimientos respecto a las TICs, además es necesario contar con asesoramiento especializado para que los *software* y tecnologías utilizadas actualmente en la empresa INCARPALM no queden obsoletas.

Referencias

Acosta, L. (07 de 10 de 2021). *Punto Commerce*. Obtenido de Punto Commerce: https://puntocommerce.com/blog/ventajas-desventajas-economia-digital

Acosta, M., Yagual, V., & Coronel, P. (2018). Perspectivas de la economía digital en Latinoamérica: caso Ecuador. *3C Empresa Investigación y Pensamiento Crítico, 7*(3), 28–43. doi:http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070335.28-43/

Carhuancho, I., Sicheri, L., Labajos, F., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). INVESTIGACIÓN HOLÍSTICA; DISEÑO EXPLORATORIO; ENFOQUE CUANTITATIVO; POBLACIÓN.

Chuya, C., Condo, H., Uriguen, A., & León, S. (2021). Economía digital, herramienta para mejorar la competitividad y productividad en las PYMES caso: Machala-Ecuador. *593 digital Publisher CEIT, 6*(3), 76–86. doi:https://doi.org/10.33386/593dp.2021.3.543

Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). La nueva revolución digital, de la internet del consumo a la internet de la producción. *Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe*, (págs. 1-100). México. Obtenido de https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/38604/S1600780_es.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Contributor, D. (28 de 01 de 2021). *Docusign*. Obtenido de Docusign: https://www.docusign.mx/blog/economia-digital

Cuantindioy, J., González, L., Realpe, J., & Darío, J. (2019). Plataformas virtuales de aprendizaje: Análisis desde su adaptación a estilos de aprendizaje. *Revista Venezolana de Gerencia, 2*, 457-468. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29063446026

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

DATTA Digital Innovation. (13 de septiembre de 2022). *Revista DATTA* . Obtenido de Ranking TIC 2023: https://datta.com.ec/noticias/tendencias/en-ecuador-el-89-de-las-empresas-considera-que-se-encuentra-en-un-proceso-de-transformacion-digital#:~:text=de%20Transformaci%C3%B3n%20Digital-,En%20Ecuador%20el%2089%25%20de%20las%20empresas%20considera%20que%20se

Delgado Fernández, T. (enero - abril de 2020). Taxonomía de transformación digital. *Revista Cubana de Transformación Digital, 1*(1), 04 - 23. Obtenido de https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/62/58

Gutiérrez, J., Uribe, J., Chiroque, D., & Rey de Castro, D. (30 de 4 de 2022). Economía digital y desarrollo empresarial. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores, IX*(2), 1-18. Obtenido de https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3156/3143

Herrera, & Hidalgo. (30 de 11 de 2019). Dinámica de la gestión de la innovación de servicios y co-creación en empresas del sector economia digital. *Contaduria y Administración, 64*(1), 1-20. doi:https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1802

Miguélez, F. (6 de 2019). *Economía digital y políticas de empleo.* España. Obtenido de http://www.relats.org/documentos/FTGeneral.AlosMiguelezMolina.pdf

MINTEL. (Noviembre de 2019). *MInisterio de Telecomunicacione y de la Sociedad de la información*. Obtenido de Ecuador Digital: https://www.telecomunicaciones.gob.ec/25693-2/#:~:text=ECUADOR%20DIGITAL%20%E2%80%93%20Ministerio%20de%20Telecomunicaciones%20y%20de%20la%20Sociedad%20de%20la%20Informaci%C3%B3n

MINTEL. (Septiembre de 2020). *Miniterio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información* . Obtenido de Eonomía Digital: https://tdtecuador.mintel.gob.ec/pr2/

Mogollón, A. (2020). Panorama de la economía digital en el tejido empresarial y desarrollo económico de Latinoamérica. *593 digital Publisher CEIT., 3*(5), 112–132. Obtenido de https://doi.org/10.33386/593dp.2020.3.223

Obez, R., Avalos, L., Steier, M., & Balbi, M. (2018). Técnicas mixtas de recolección de datos en la investigación cualitativa.Proceso de construcción de las prácticas evaluativas de los profesores expertos en la UNNE. *1*. Obtenido de https://repositorio.unne.edu.ar/bitstream/handle/123456789/27656/RIUNNE_FHUM_AC_Obez-AvalosOlivera-Steier.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

Ramírez, C. (2017). *La Digitalización y la Industria 4.0. Impacto industrial y laboral.* Madrid: Secretaría de Estrategias Industriales. Obtenido de https://industria.ccoo.es/4290fc51a3697f785ba14fce86528e10000060.pdf

Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, L. (2017). Cómo se originan las investigaciones cuantitativas, cualitativas o mixtas. En R. Sampieri, C. Collado, & L. Baptista, *Metodología de la Investigación* (6 ed., págs. 24-29). México D.F., México: McGraw-Hill. Obtenido de http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2771/506_2.pdf

Striedinger, M. (2018). EL MARKETING DIGITAL TRANSFORMA LA GESTIÓN DE PYMES EN COLOMBIA. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración., XIV*(27), 1-13. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409658132001

Villalobos, L. (2019). Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. *Universidad Estatal a Distancia, 18*(27). Obtenido de https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7023094

Yance, C. C., Solís, G. L., Burgos, V. I., & Hermida, H. L. (6 de 2017). La importancia de las Pymes en el Ecuador. *Observatorio de la Econmía Latinoaméricana*, 1-17. Obtenido de https://ideas.repec.org/a/erv/observ/y2017i23240.html

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.0.

Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación
ISSN: 2695-6098
Año 6 Nº 58- Agosto 2024

Estudio de satisfacción del usuario de los servicios odontológicos en el municipio de Ixtlahuaca a través del modelo SERVQUAL, 2023.

Dr. Alvaro González López

Instituto de Estudios Superiores ISIMA

alvaro9945@hotmail.com

Dr. Julio Álvarez Botello,

Universidad Autónoma del Estado de México

julioalvarezbotello@yahoo.com

Dra. Eva Martha Chaparro Salinas

Universidad Autónoma del Estado de México

bebachaparro@yahoo.com.mx

RESUMEN

La presente investigación tiene por objeto conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios odontológicos del municipio de Ixtlahuaca de Rayón, Estado de México, a través del modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio ofrecido capturando las expectativas y percepciones de los encuestados en cinco dimensiones para sugerir posibles causas de los problemas de calidad del servicio, así como estrategias para solventarlos.

Palabras clave: Satisfacción, calidad, odontología, SERVQUAL, salud.

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the level of satisfaction of users of dental services in the municipality of Ixtlahuaca de Rayón, State of Mexico, through the SERVQUAL model to measure the quality of the service offered by capturing the expectations and perceptions of the respondents in five dimensions to suggest possible causes of service quality problems, as well as strategies to solve them.

Keywords: Satisfaction, quality, dentistry, SERVQUAL, health.

INTRODUCCIÓN

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.013

La calidad en los servicios de salud dental es un elemento crucial que impacta directamente en la eficacia de los tratamientos y en la satisfacción del paciente. Esta premisa subraya la importancia de adoptar prácticas óptimas y estándares elevados en la atención odontológica, desde el diagnóstico inicial hasta la conclusión del tratamiento. Este enfoque no solo asegura resultados exitosos en los tratamientos, sino que también fomenta la confianza y la relación a largo plazo entre los profesionales de la salud dental y sus pacientes. La presente investigación pone de relevancia conocer cuales son los factores que inciden para otorgar una atención dental de calidad y la forma en que los pacientes perciben esta, así como proponer posibles soluciones a los problemas encontrados.

Marco Teórico

El desarrollo de la investigación fue referenciado y generado de las inmvestigaciones que desarrollaron María Isabel Avalos (2012) desarrollando el concepto y elementos fundamentales de la calidad en la salud. La investigación de Marianna Barrios (2011) indicando las cara´xcterísticas técnicas, onjetivos y subjetivos teniendo como resultante la satisfacción de los pacientes.

Así son numerosos los enfoques que se le han dado al estudio de la calidad y las denominaciones que se han realizado de la misma, siendo el enfoque sistémico de la calidad propuesto por Caballero (2012), el cual considera tres componentes para su estudio: la estructura, el proceso y el resultado.

Otros autores utilizados como referentes para el desarrollo de la presernte investigación fueron Canto (2014), Díaz (2012), Freitas (2010), Giraldo (2001), Grupo de Trabajo de la fundación Mexicana de la Salud (2013), Llinás (2010), Luna (2011), Martyín (2005), Norabuena (2013), Ponce (1991), Ramírez (2021).

En el ámbito del sector salud, la calidad tienen aún mayor relevancia, ya que una institución de esta índole, debe estar comprometida con la eficiencia de los servicios y debe contemplar a su vez desafíos como el envejecimiento de la población, nuevas tecnologías y las presiones presupuestarias y su interconexión con la creciente complejidad de los sistemas sanitarios en busca de la productividad. Rivero (2004).

CONTENIDO

Diseño de la investigación.

La investigación que se llevó a cabo es de tipo cuantitativa; esto es así porque abarcó un estudio descriptivo no experimental de la muestra poblacional; Los datos cuantitativos incluyen información cerrada para medir actitudes en escalas de puntuación. El análisis de este tipo de datos nos permitió analizar estadísticamente las puntuaciones recopiladas, para responder a las preguntas de investigación.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.014

Levantamiento de datos.

La técnica de levantamiento de datos fue la aplicación del cuestionario SERVQUAL a los usuarios de los servicios odontológicos en el municipio de Ixtlahuaca.

Ubicado en el Estado de México Ixtlahuaca es uno de los 125 municipios que conforman la entidad. Su cabecera municipal es Ixtlahuaca de Rayón. Según datos del último censo del INEGI (2020), en Ixtlahuaca habitan 160,139 personas, siendo 83,364 mujeres y 76,775 hombres.

Determinación de la muestra.

La determinación de la muestra será de carácter cuantitativo, el muestreo se realizó por racimos, usando el muestreo aleatorio simple usando un nivel de confianza del 95% con un margen de error del 5%. Lo anterior arrojó un tamaño ideal de la muestra de 384 cuestionarios.

Objetivo de la investigación

Estudiar el nivel de satisfacción del usuario final de los servicios odontológicos en el municipio de Ixtlahuaca, México durante el año 2023.

Preguntas de la investigación

1. ¿Diagnosticar la situación actual del nivel de satisfacción de los usuarios finales de los servicios odontológicos me permitirá identificar posibles soluciones para mejorar el servicio?

2. ¿El desarrollo de propuestas para mejorar la situación actual del nivel de satisfacción de los usuarios finales de los servicios odontológicos en el municipio de Ixtlahuaca, México, podrán ser aceptadas por la comunidad de odontólogos de este municipio? ¿y que tendría que hacer para que lo sean?

3. ¿La satisfacción de los usuarios finales de los servicios odontológicos en el municipio de Ixtlahuaca, México incidirá en la rentabilidad de las clínicas y consultorios dentales en esta localidad?

4. ¿Valdrá la pena el gasto y esfuerzo que supone, elevar la calidad de los servicios odontológicos que se prestan en el municipio de Ixtlahuaca, México y de qué manera se ve realmente reflejado?

Justificación.

La calidad del servicio es un tema fundamental y clave para que cualquier negocio permanezca en el mercado, de este depende el fracaso o éxito de las organizaciones. El modelo SERVQUAL es una herramienta que mide la calidad de servicio mediante las expectativas y percepciones de los clientes, basados en cinco dimensiones: la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos físicos o

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.015

tangibles. Es decir, es utilizada para analizar las expectativas de los usuarios sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la empresa. Dentro del sector servicios, la preocupación debe estar en que los clientes cada día tienen expectativas más elevadas y así mismo la competencia crece significativamente, por lo que cada organización trata de igualar o superar estas expectativas para permanecer en el mercado. Sin embargo, al innovar con un producto sofisticado y de alta tecnología, se deja de lado el brindar un servicio cálido, oportuno y eficaz para el cliente. Por ende, el servicio es una posibilidad de elevar el nivel de percepción que tiene el cliente respecto al servicio, aumentando así su valor. Por tal motivo la calidad de servicio es utilizada en las organizaciones como una herramienta de diferenciación; es por esto que el tener una cultura de calidad servicio dentro de la organización es fundamental para los empresarios que desean llegar a ser o mantenerse como líderes de alta calidad tanto en su producción, como en los servicios que prestan.

Resultados de la investigación

La población de adultos jóvenes son los que más están interesados en el cuidado oral ya que los tres primeros grupos etarios comprendidos entre los 18 hasta los 49 años componen 258 casos es decir el 66.8 % del total de la muestra. Así la salud oral constituye un aspecto fundamental del bienestar general, especialmente en la etapa de la vida que abarca desde la juventud hasta la mediana edad, aproximadamente de los 18 a los 49 años. Durante este período, los adultos jóvenes experimentan numerosos cambios en su vida personal, profesional y social, lo que puede impactar directamente en su salud oral. Los adultos jóvenes están expuestos a varios factores de riesgo que pueden comprometer su salud oral. Estos incluyen dietas ricas en azúcares, consumo de tabaco y alcohol, prácticas inadecuadas de higiene oral y el acceso limitado a servicios odontológicos debido a restricciones económicas o falta de conciencia sobre la importancia del cuidado preventivo. Además, esta etapa de la vida a menudo se caracteriza por cambios significativos, como la asistencia a la universidad, la entrada al mercado laboral o el inicio de la vida familiar, que pueden llevar a la negligencia de la salud oral.

La tendencia observada en este estudio, indica que las mujeres son quienes más solicitan atención dental, esto abre un interesante campo de análisis sobre las dinámicas de género en la salud y su impacto en el comportamiento de búsqueda de atención dental. La socialización de género puede influir significativamente en cómo hombres y mujeres perciben la salud y el cuidado personal. Tradicionalmente, a las mujeres se les ha inculcado la importancia de la apariencia y el cuidado del cuerpo, lo cual podría traducirse en una mayor predisposición a buscar servicios de salud dental para mantener una estética dental adecuada. Además, las mujeres suelen tener roles de cuidadoras en la familia, lo que las lleva a estar más informadas y preocupadas por las cuestiones de salud, incluida la salud oral, no solo para ellas mismas sino también para sus hijos y familiares.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.016

Desde una perspectiva biológica, existen ciertas condiciones de salud que afectan exclusivamente o de manera diferente a las mujeres, como las variaciones hormonales durante el ciclo menstrual, el embarazo y la menopausia, que pueden influir en la salud oral. Por ejemplo, el embarazo se asocia con un mayor riesgo de gingivitis debido a los cambios hormonales, lo que puede llevar a las mujeres embarazadas a buscar más atención dental. Estas condiciones específicas de género requieren una atención dental especializada y pueden explicar en parte la mayor demanda de servicios odontológicos por parte de las mujeres.

En el rubro denominado escolaridad del encuestado las personas con educación media superior y superior son quienes más asisten a consulta dental La relación entre el nivel educativo y la frecuencia de visitas al dentista es un tema de gran relevancia en el estudio de la salud pública y la epidemiología dental. La evidencia sugiere que las personas con niveles de educación media superior y superior son quienes más asisten a consulta dental, un fenómeno que merece ser analizado para comprender sus causas y consecuencias.

De esta manera la educación formal incrementa la conciencia y el conocimiento sobre la importancia de la salud oral y la prevención de enfermedades. Las personas con un mayor nivel educativo tienen más probabilidades de estar expuestas a información sobre buenas prácticas de higiene oral, los riesgos asociados con la negligencia dental, y la importancia de las visitas regulares al dentista para la detección temprana de problemas. Generalmente, un mayor nivel educativo se correlaciona con mejores ingresos económicos y, por ende, un mayor acceso a recursos de salud, incluidos los servicios dentales. Esto no solo facilita la posibilidad de pagar tratamientos, sino que también puede influir en la elección de tratamientos de salud dental de mayor calidad o en la disposición a invertir en tratamientos preventivos y cosméticos.

Este conocimiento debe influir en la formulación de políticas de salud pública, promoviendo programas educativos sobre salud oral dirigidos a todos los niveles educativos, especialmente en las primeras etapas de la educación. La inclusión de programas de salud oral en las escuelas puede ser una estrategia efectiva para aumentar la conciencia desde una edad temprana, independientemente del nivel educativo que se alcance más adelante.

Un porcentaje muy alto de la población se encuentra afiliada a algún sistema de seguridad social, y a pesar de ello solicitan atención con facultativo privado debido al limitado catálogo de servicios de salud bucal que se ofrece en sus instituciones de afiliación. Esta dicotomía entre la amplia afiliación a sistemas de seguridad social y la preferencia por servicios de salud bucal privados es un fenómeno que refleja profundas discrepancias en la calidad y disponibilidad de la atención dental. A pesar de que un porcentaje

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.017

significativo de la población cuenta con cobertura de seguridad social, muchos optan por buscar atención en el sector privado, motivados principalmente por el limitado catálogo de servicios de salud bucal disponibles en sus instituciones de afiliación. Además, los largos tiempos de espera para obtener citas y tratamientos en el sector público son otra razón significativa por la que los pacientes prefieren los servicios privados. La demanda supera con creces la capacidad de muchos sistemas de seguridad social, resultando en retrasos prolongados que pueden exacerbar condiciones dentales y disminuir la satisfacción del paciente. La percepción de una mayor calidad de atención y un trato más personalizado en el sector privado también juega un papel importante. Los pacientes a menudo creen que los servicios privados utilizan tecnología más avanzada, ofrecen más tiempo por consulta, y proporcionan un enfoque más individualizado, lo que mejora la experiencia general del paciente. La tendencia a preferir servicios dentales privados puede exacerbar las desigualdades en el acceso a la atención de salud bucal, ya que solo aquellos con recursos económicos suficientes pueden permitirse optar por el sector privado. Esto deja a una gran parte de la población dependiente de un sistema público sobrecargado y limitado en servicios.

Aunque el sector privado puede ofrecer una atención de mayor calidad y más rápida, una dependencia excesiva en este sector puede llevar a una saturación de servicios, aumentando los costos y potencialmente disminuyendo la calidad de la atención a medida que los servicios privados intentan satisfacer la creciente demanda.

Esta dinámica subraya la necesidad de una reevaluación y reforma de los sistemas de seguridad social para expandir y mejorar su catálogo de servicios dentales. Aumentar la inversión en recursos, tecnología y capacitación del personal puede ayudar a reducir los tiempos de espera y mejorar la calidad de la atención, haciendo que el sector público sea una opción más atractiva para los pacientes.

El acceso y la disposición de la historia clínica dental para la atención es un aspecto crucial en la prestación de servicios de salud bucal de calidad. Sin embargo, según los resultados de la investigación, este componente ha recibido una calificación baja por parte de los pacientes, evidenciando una problemática significativa en la gestión de la información clínica.

La falta de digitalización y sistemas de gestión de información adecuados puede llevar a retrasos significativos en la atención, así como a la imposibilidad de realizar un seguimiento efectivo del historial de tratamiento del paciente. Las deficiencias en la calidad de la documentación, incluidas las inconsistencias y los errores en las historias clínicas, pueden afectar negativamente la calidad de la atención al paciente, llevando a diagnósticos erróneos o tratamientos inapropiados.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.018

La eficiencia en la atención, incluido el acceso rápido a la información del paciente, es un factor clave en la satisfacción del paciente. Las demoras o problemas en la atención debido a la gestión inadecuada de las historias clínicas pueden resultar en una percepción negativa de los servicios recibidos.

La eficiencia y satisfacción en el proceso de cobro por servicios dentales prestados son indicadores cruciales de la calidad de la experiencia del paciente dentro de un consultorio dental. Sin embargo, este estudio ha puesto en relieve una preocupación significativa: la atención en caja, es decir, el proceso de cobro, ha sido calificado de manera baja por los pacientes. Esta calificación negativa no solo refleja una dimensión crítica del servicio que necesita mejora, sino que también puede tener implicaciones profundas en la percepción general del consultorio dental y en la fidelidad del paciente.

Los procesos lentos y tediosos pueden frustrar a los pacientes, especialmente después de haber recibido un tratamiento que podría haber sido incómodo o estresante. La confusión sobre los costos de los tratamientos, la falta de transparencia en la facturación y la percepción de tarifas inesperadas o adicionales pueden contribuir significativamente a una experiencia negativa en el momento del cobro. La limitación en las formas de pago aceptadas (efectivo, tarjetas de crédito, planes de financiamiento) puede ser un inconveniente para los pacientes que prefieren usar métodos de pago específicos o que requieren flexibilidad en el pago.

La comunicación efectiva entre el odontólogo y el paciente es un pilar fundamental en la práctica dental, crucial para garantizar no solo la comprensión del tratamiento por parte del paciente, sino también su cooperación y satisfacción con el proceso de atención. Sin embargo, en este estudio, se observa un valor bajo en la calificación de la explicación que brindan los odontólogos acerca de los tratamientos propuestos. Una explicación insuficiente puede deberse a la falta de claridad o al uso de terminología técnica incomprensible para el paciente. Esto puede dejar al paciente confundido acerca de su condición, las opciones de tratamiento disponibles, y lo que se espera de él durante y después del tratamiento.

Es esencial que los odontólogos reciban formación en habilidades de comunicación, aprendiendo a explicar los tratamientos de manera clara y accesible, y a adaptar su lenguaje al nivel de comprensión de cada paciente. La capacitación debe enfatizar la importancia de la empatía y el escuchar activamente las preocupaciones del paciente. Involucrar activamente al paciente en el proceso de toma de decisiones, alentándolo a hacer preguntas y expresar sus preferencias o preocupaciones, puede mejorar la comprensión y la satisfacción con el tratamiento. Esto también ayuda a construir una relación de confianza entre el paciente y el odontólogo.

Mejorar la comunicación requiere un enfoque multifacético que incluya capacitación en habilidades de comunicación, el uso de materiales de apoyo, la asignación adecuada de tiempo, la participación activa

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.019

del paciente y el feedback continuo. Al adoptar estas estrategias, los profesionales de la odontología pueden asegurar que sus pacientes estén bien informados, comprometidos con su tratamiento y satisfechos con la atención recibida, lo cual es fundamental para el éxito terapéutico y la fidelización del paciente.

La satisfacción del paciente en el ámbito de la atención dental es multifacética y depende no solo de la calidad del tratamiento recibido sino también de la experiencia general en la clínica o el hospital. Un aspecto crucial de esta experiencia es la interacción con el personal, encargado no solo de brindar atención dental sino también de ofrecer asistencia, información y orientación. Este estudio muestra una calificación baja en la satisfacción del paciente con respecto a la falta de personal para auxiliar, informar y orientar a los pacientes.

La falta de personal suficiente para atender las necesidades de los pacientes no solo incrementa el tiempo de espera, sino que también reduce la calidad de la atención personalizada. Este déficit puede deberse a restricciones en el presupuesto, dificultades en la retención de personal o una planificación deficiente. Incluso cuando hay personal disponible, su falta de capacitación para ofrecer información clara y orientación adecuada puede llevar a experiencias negativas para los pacientes. La capacitación deficiente puede afectar la capacidad del personal para resolver dudas, manejar situaciones estresantes y guiar a los pacientes en el proceso de atención. Desarrollar y ejecutar programas de capacitación para todo el personal en habilidades comunicativas, manejo de situaciones difíciles y conocimiento detallado de los procesos y procedimientos de la clínica. Esto asegura que el personal no solo esté disponible sino también adecuadamente equipado para ofrecer una atención excepcional.

Propuestas innovadoras y recomendaciones

La calidad en el ámbito de la salud es un pilar fundamental que abarca todos los aspectos del cuidado y servicio ofrecido, desde la atención preventiva hasta los tratamientos especializados y la gestión administrativa. Esta importancia radica en la profunda influencia que tiene la calidad del cuidado de la salud sobre los resultados de los pacientes, incluyendo su seguridad, bienestar, y satisfacción general. Una atención de alta calidad no solo mejora la vida de los individuos, sino que también contribuye a la eficiencia de los sistemas de salud, optimizando recursos y reduciendo costos a través de la prevención de errores y complicaciones.

En un mundo donde los avances tecnológicos y médicos continúan evolucionando a un ritmo acelerado, la exigencia de calidad en la atención de salud se ha vuelto más crítica que nunca. Esto no solo implica la aplicación de los últimos descubrimientos científicos y tecnológicos en el cuidado del paciente, sino también la humanización de la atención, asegurando que el respeto, la dignidad y la empatía sean

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.020

componentes centrales en la interacción con los pacientes. Además, la calidad en salud engloba la gestión eficiente de la información de los pacientes, la comunicación efectiva entre proveedores de servicios de salud, y el cumplimiento de estándares éticos y legales.

Propuestas

La búsqueda de la excelencia en la calidad del cuidado de la salud es un compromiso continuo que requiere la participación activa de todos los actores involucrados, incluyendo profesionales de la salud, pacientes, familias, y organismos reguladores. El objetivo es crear un sistema de salud que no solo cure enfermedades y alivie síntomas, sino que también prevenga la aparición de condiciones adversas y promueva un estado de bienestar integral. En este contexto, la calidad se convierte en la piedra angular sobre la cual se construyen servicios de salud más seguros, efectivos, y centrados en el paciente, marcando la diferencia entre un tratamiento ordinario y una atención excepcional que mejora la calidad de vida de las personas.

Por lo que a continuación se presentan las siguientes propuestas de trabajo para elevar la calidad en los servicios odontológicos ofrecidos en el municipio de Ixtlahuaca de Rayón, Estado de México.

1. Historia clínica disponible y cumplimiento normativo.

Uno de los problemas observados es que la historia clínica no está disponible al momento de la consulta por lo que se sugiere implementar un Sistema de Expedientes Clínicos Electrónicos (SECE) que cumpla con todas las normativas legales de manejo de información médica, como las establecidas en la NOM-024-SSA3-2010 que establece los objetivos funcionales y funcionalidades que deberán observar los productos de Sistemas de Expediente Clínico Electrónico para garantizar la interoperabilidad, procesamiento, interpretación, confidencialidad, seguridad y uso de estándares y catálogos de la información de los registros electrónicos en salud. Así como la NOM 004 SSA3 2012 que establece los criterios, objetivos y obligaciones del expediente clínico en México para todos los prestadores de servicios de salud público, social y privado.

Un Expediente Clínico Electrónico (ECE) es un sistema electrónico que permite almacenar, gestionar y compartir la información médica de un paciente de forma digital. En lugar de utilizar papel, el ECE registra datos como historias clínicas, resultados de pruebas, diagnósticos, tratamientos, medicamentos recetados, entre otros, en un formato electrónico. El ECE facilita el acceso rápido y seguro a la información de salud de los pacientes, tanto para los profesionales de la salud como para los propios pacientes, lo que puede mejorar la calidad de la atención médica, reducir errores y redundancias en los tratamientos, y garantizar la confidencialidad y seguridad de los datos.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.021

Además, el ECE puede integrar información dispersa, apoyar la investigación médica y permitir un seguimiento más efectivo de los pacientes, incluso en casos que requieran atención especializada

A continuación, se presentan algunas pautas generales para la implementación de un ECE:

Cumplimiento normativo: Es fundamental asegurarse de que el sistema ECE cumpla con los requisitos establecidos en la normativa aplicable que ya hemos referido, garantizando la interoperabilidad, procesamiento, interpretación y seguridad de la información en el expediente clínico electrónico.

Confidencialidad y seguridad: El sistema ECE debe garantizar la confidencialidad de la identidad de los pacientes, así como la integridad y confiabilidad de la información clínica. Se deben establecer medidas de seguridad adecuadas para prevenir el uso ilícito o ilegítimo de la información.

Registro de datos: Los datos de identificación y demográficos del paciente deben registrarse utilizando códigos o nomenclatura estandarizada. Es importante que los datos sean ingresados por personal autorizado y que se registre quién ingresó los datos y cuándo se registraron. El sistema debe almacenar valores históricos de la información clínica y estadística.

Estándares y catálogos: Se recomienda utilizar estándares y catálogos nacionales que permitan la interoperabilidad de las aplicaciones en las diversas instituciones de salud. Esto garantiza que todos los sistemas utilicen el mismo lenguaje, lo que facilita la comunicación y el intercambio de información, esto en consultorios o clínicas institucionales, ya que con clínicas particulares no sería posible llevarlo a cabo.

Seguridad en la autenticación: Se deben implementar mecanismos de autenticación seguros para el acceso al sistema, como firmas electrónicas simples y certificados digitales. Esto ayuda a garantizar la seguridad en el manejo de la información.

Capacitación y seguimiento: Es importante capacitar al personal en el uso adecuado del sistema ECE y realizar un seguimiento continuo para asegurar su correcta implementación y funcionamiento.

Algunas recomendaciones para seleccionar un proveedor de ECE son las siguientes:

Verificar que el proveedor cumpla con las normativas y regulaciones que hemos referido en relación con los sistemas de ECE, asegurando que el producto ofrecido cumpla con los estándares de interoperabilidad, seguridad y confidencialidad establecidos en la normativa correspondiente.

Evaluar la experiencia y reputación del proveedor en el sector de la salud, así como su trayectoria en la implementación de sistemas de ECE. Es importante conocer la satisfacción de otros clientes y verificar referencias.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.022

Analizar las capacidades técnicas del proveedor en cuanto a la funcionalidad, escalabilidad, seguridad y soporte del sistema de ECE. Es fundamental asegurarse de que el proveedor pueda adaptar el sistema a las necesidades específicas del consultorio dental o la institución correspondiente.

Asegurarse de que el proveedor implemente medidas sólidas de seguridad de la información, como cifrado de datos, control de accesos, auditorías de seguridad, entre otros, para proteger la confidencialidad e integridad de los datos de salud.

Evaluar la disponibilidad de capacitación y soporte técnico por parte del proveedor para garantizar una correcta implementación y uso del sistema de ECE, así como para resolver posibles incidencias de manera oportuna.

Analizar los costos asociados con la implementación y mantenimiento del sistema de ECE, así como el modelo de negocio del proveedor (licencias, actualizaciones, servicios adicionales, etc.) para asegurar que se ajuste al presupuesto y necesidades de la institución de salud o consultorio particular.

2. Capacitación del personal:

Proporcionar capacitación continua al personal sobre el manejo adecuado de los expedientes clínicos y el uso eficiente del sistema electrónico. Asegurar la correcta entrada de datos y el mantenimiento de la integridad de la información. Fomentar las prácticas de seguridad y privacidad de la información del paciente. Sesiones teóricas sobre el funcionamiento del sistema de expediente clínico electrónico, normativas de privacidad y seguridad de la información. Talleres prácticos en el software, incluyendo la creación, gestión y búsqueda de expedientes. Pruebas de conocimiento para asegurar la comprensión y manejo adecuado del sistema.

En este orden de ideas y toda vez que un consultorio debe destacar por su personal operativo se sugiere realizar una evaluación exhaustiva de las habilidades y conocimientos actuales del personal. Identificar las áreas en las que necesitan mejorar y las nuevas habilidades que podrían beneficiar al consultorio. Sesiones teóricas sobre principios de atención al cliente, empatía y manejo de conflictos. Talleres prácticos de role-playing para simular situaciones con pacientes. Evaluaciones periódicas para medir la mejora en la atención al cliente.

El programa debe incluir módulos sobre, habilidades de técnicas dentales, actualizaciones sobre nuevas tecnologías y procedimientos. Se recomienda, además mejorar las habilidades comunicativas del personal. Fomentar una actitud de servicio y empatía hacia los pacientes y asegurarse de que todo el personal esté familiarizado con ellos. Se debe incluir el protocolo para recibir a los pacientes, tiempos de espera, duración de consulta, manejo de quejas y seguimiento.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.023

3. Promover el autocuidado y la educación del paciente

Promover el autocuidado en salud dental es fundamental para elevar la calidad del servicio en una clínica dental que aspira a mejorar sus servicios, ya que no solo mejora la salud bucal de los pacientes, sino que también puede reducir la necesidad de tratamientos invasivos y aumentar la satisfacción del cliente a largo plazo, por lo que se sugiere diseñar materiales educativos sobre la importancia del autocuidado en la salud dental. Estos materiales pueden incluir folletos, cárteles en la clínica, videos educativos y publicaciones en redes sociales. Asegurándose que el contenido sea claro, informativo y fácil de entender para los pacientes de todas las edades. Durante las consultas dentales, dedicar tiempo a hablar con cada paciente sobre su rutina de cuidado bucal actual y proporcionar recomendaciones personalizadas para mejorarla. Esto puede incluir sugerencias sobre productos de cuidado bucal específicos, técnicas de cepillado adecuadas y la importancia de visitar al dentista regularmente.

En este orden de ideas es esencial que el individuo comprenda los factores que pueden dañar dientes y encías, como el tabaco, la dieta rica en azúcares, el estrés, entre otros. Identificar y controlar estos factores contribuye a mantener la salud oral.

El paciente debe adquirir habilidades para realizar el autoexamen de las encías, identificar signos de alteraciones y adoptar hábitos saludables que promuevan la salud oral. Esto implica asumir un comportamiento proactivo en el autocuidado de la salud bucal.

4. Infraestructura y limpieza en general

Aunque en este rubro la calificación hallada en el instrumento no es baja, tampoco la podemos considerar sobresaliente, por lo que se sugiere realizar una evaluación exhaustiva de las instalaciones actuales de la clínica dental para identificar áreas que necesiten mejorar en términos de limpieza, seguridad y comodidad. Clasificar las mejoras necesarias en urgente, importante, y deseable, basándose en criterios como seguridad, funcionalidad y estética. Establecer un presupuesto detallado para las mejoras, considerando costos de materiales, mano de obra, y posibles imprevistos. Considerar la reorganización del espacio para mejorar la funcionalidad y la experiencia del paciente. Esto puede incluir la sala de espera, áreas de tratamiento, y flujo de movimiento dentro del consultorio.

Además, inspeccionar la limpieza de las áreas de trabajo, verificar la funcionalidad de equipos de seguridad y evaluar el confort de las áreas de espera y tratamiento. La pandemia del Covid-19 nos demostró que se deben establecer estándares claros y específicos de limpieza y seguridad para todas las áreas de la clínica dental. Definir protocolos detallados para la limpieza y desinfección de equipos, muebles y áreas comunes, así como para el mantenimiento de equipos de seguridad como equipos de protección personal

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.024

y sistemas de emergencia. En este sentido mejorar los procedimientos de limpieza y desinfección en la clínica dental, utilizando productos y técnicas efectivas para eliminar virus, bacterias y gérmenes, así como mantener un ambiente limpio y seguro, así como considerar la contratación de servicios profesionales de limpieza si es necesario.

Conclusiones

La mejora de la calidad en los servicios de salud dental requiere un enfoque integral que abarque desde la infraestructura física y la limpieza hasta la capacitación del personal y la comunicación con los pacientes. La capacitación continua del personal en diversas áreas, desde habilidades técnicas hasta comunicación y servicio al cliente, es esencial para adaptarse a las necesidades cambiantes de los pacientes y los avances en la tecnología de salud dental. La adopción de tecnologías modernas no solo puede mejorar la eficiencia de los servicios sino también la experiencia del paciente, ofreciendo nuevas formas de comunicación, gestión de citas y procesamiento de pagos. Fomentar la participación activa del paciente en su propio cuidado de salud dental, mediante una comunicación efectiva y proveer de información clara, es clave para lograr mejores resultados de salud y mayor satisfacción.

Así tenemos que con respecto a las preguntas de investigación que se plantearon al inicio tenemos que;

1.- Diagnosticar la situación actual del nivel de satisfacción de los usuarios finales de los servicios odontológicos permitió identificar posibles soluciones para mejorar el servicio. Esta acción se basó en varios principios clave de gestión de calidad y mejora continua de servicios, donde los hallazgos encontrados fueron fundamentales. La medición de la satisfacción del usuario reveló áreas concretas dentro de los servicios odontológicos que requerían atención. Esto incluyó aspectos como el tiempo de espera, la calidad del trato humano, la efectividad de los tratamientos, y la claridad en la comunicación de procedimientos y costos.

2.- El desarrollo de propuestas para mejorar la situación actual del nivel de satisfacción de los usuarios finales de los servicios odontológicos en el municipio de Ixtlahuaca, México, pueden ser aceptadas por la comunidad de odontólogos de este municipio. Aunque se debe tener en cuenta la complejidad inherente de adaptarse a nuevos enfoques y la tendencia natural de resistencia al cambio que pueden mostrar los seres humanos. Por lo que un programa de capacitación y actualización profesional para los odontólogos, destacando las propuestas presentadas podrían facilitar su trabajo y mejorar los resultados para los pacientes. La educación continua será la clave para superar la resistencia al cambio; además la implementación de manera gradual, permitiendo ajustes basados en la retroalimentación continua de los

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.025

odontólogos, asegurará que las mejoras sean viables y se ajusten a las necesidades específicas de la comunidad odontológica de Ixtlahuaca.

3.- La satisfacción de los pacientes llevará a un mayor nivel de lealtad hacia las clínicas y consultorios dentales. Los pacientes satisfechos son más propensos a regresar para futuros tratamientos y menos propensos a cambiar de odontólogo. Además, tienden a compartir sus experiencias positivas con familiares, amigos y conocidos, actuando como promotores de las clínicas y consultorios dentales. Este tipo de publicidad boca a boca es particularmente efectiva y tiene un costo relativamente bajo, ampliando la base de clientes potenciales sin necesidad de invertir significativamente en marketing. Esto es particularmente importante porque la retención de pacientes a través de altos niveles de satisfacción es generalmente más económico que la captación de nuevos pacientes. Así la retroalimentación positiva de los pacientes satisfechos proporciona información valiosa para mejorar la eficiencia operativa de las clínicas y consultorios, estas mejoras en la eficiencia pueden reducir costos y mejorar la calidad del servicio, contribuyendo a una mayor rentabilidad.

4.- Aunque la mejora en la calidad de los servicios supone una inversión inicial, el retorno se ve reflejado en términos de una mayor rentabilidad. Los pacientes satisfechos tienden a utilizar más el servicio y son menos renuentes al precio, permitiendo a las clínicas implementar una estructura de precios que refleje la calidad superior de los servicios ofrecidos. La inversión en la calidad del servicio también implica una disminución en la tasa de errores y complicaciones durante los tratamientos odontológicos. Esto no solo mejora la seguridad y la satisfacción del paciente, sino que también reduce los costos asociados con la corrección de estos errores y las posibles controversias judiciales.

De esta manera mejorar la calidad de los servicios odontológicos contribuye a la salud pública general de la comunidad. La prevención y el tratamiento eficaz de problemas dentales pueden tener un impacto positivo en la salud general, reduciendo el riesgo de condiciones asociadas como enfermedades cardiovasculares y diabetes.

Finalmente, las instituciones de salud dental que adopten un enfoque proactivo hacia la mejora continua en estos aspectos estarán mejor posicionadas para ofrecer servicios de alta calidad, aumentando la satisfacción del paciente y fortaleciendo su posición en el mercado de servicios de salud oral.

Referencias bibliograficas

Ávalos García, María Isabel y Priego Álvarez, Heberto R. (2012). Calidad en el mercado de la salud ¿realidad o utopía? Horizonte Sanitario, 11 (1),6-12. ISSN: 1665-3262.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.026

Barragán Vázquez, CH, García Martínez, JJ, & Medina Heredia, NV (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática, 11 (30), 1-11.

Barrios León, Marianna (2011). Modelo de gestión en el sector salud basado en la calidad de servicios. Revista INGENIERÍA UC, 18 (1),80-87. ISSN: 1316-6832.

Caballero González, José Emilio (2012). Calidad en los servicios de salud: su relación con el plan de trabajo metodológico. MediSur, 10 (2),134-138.ISSN

Calixto-Olalde, MG, Okino Sawada, N., Hayashida, M., Costa Mendes, IA, Trevizan, MA y Godoy, SD (2011). Escala SERVQUAL: validación en población mexicana. Texto & Contexto Enfermagem , 20 (3), 326-333.

Canto Zapata y otros (2014). Aspectos psicológicos de la seguridad y calidad para el usuario en atención a la salud. Enseñanza e Investigación en Psicología, 19 (2), ISSN: 0185-1594.

Díaz Cárdenas, Shyrley, & Arrieta Vergara, Katherine, & Ramos Martínez, Ketty (2012). Impacto de la Salud Oral en la Calidad de Vida de Adultos Mayores. Revista Clínica de Medicina de Familia, 5 (1),9-16.

Freitas Drumond, José Geraldo de (2010). ÉTICA Y CALIDAD EN SALUD. FILOTECNIA VERSUS FILANTROPÍA. Acta Bioethica, 16 (2),119-123. ISSN: 0717-5906.

Giraldo, y otros (2001). Evaluación de la calidad en la atención en salud. Un estudio de caso. Colombia Médica, 32 (1),14-18. ISSN: 0120-8322.

Grupo de trabajo de la Fundación Mexicana para la Salud, (2013). Universalidad de los servicios de salud en México. Salud Pública de México, 55 ,E3-E64. ISSN: 0036-3634.

Henao Nieto, DE, Giraldo Villa, A., & Yepes Delgado, CE (2018). Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud , 17 (34), . https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp.

Heras Gómez, A., (2021). Universalidad en Salud: el debate. Horizonte Sanitario , 20 (3), 103-104.

Llinás Delgado, Adalberto E. (2010). Evaluación de la calidad de la atención en salud, un primer paso para la Reforma del Sistema. Salud Uninorte, 26 (1),143154.

Luna Orosco E., Javier (2011). Ética y calidad en salud: un binomio inseparable. Acta Bioethica, 17 (1),9-17.. ISSN: 07175906.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.027

Martín Rodríguez, Agustín, & Blanco Picabia, Alfonso, & Pérez San Gregorio, Ma. Ángeles, & Galán Rodríguez, Antonio (2005). Calidad de vida en la salud: algunas investigaciones en el ámbito hospitalario. Revista Colombiana de Psicología, (14),64-72.

Norabuena Canal y otros (2013). Bases legales de la calidad en los servicios de salud. Revista Cubana de Salud Pública, 39 (4),796-803. ISSN: 0864-3466.

Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico.

Norma Oficial Mexicana NOM-005-SSA3-2010, Que establece los requisitos mínimos de infraestructura y equipamiento de establecimientos para la atención médica de pacientes ambulatorios.

Norma Oficial Mexicana NOM-010-SSA2-2010, Para la prevención y el control de la infección por Virus de la Inmunodeficiencia Humana.

Norma Oficial Mexicana NOM-013-SSA2-2015, Para la prevención y control de enfermedades bucales.

Norma Oficial Mexicana NOM-087-ECOL-SSA1-2002, Protección ambiental - Salud ambiental - Residuos peligrosos biológico- NOM-087-ECOL-SSA1-2002 Residuos Biológico-Infecciosos infecciosos - Clasificación y especificaciones de manejo.

Organización Internacional de Normalización. (2015). Sistemas de gestión de la calidad —Fundamentos y vocabulario. (ISO 9000:2015).

Pedraja-Reja, L., Valdés-González, G., Riveros-Crawford., I., & Santibáñez-Rey, D. (2019). PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE SALUD EN LA CIUDAD DE ARICA, CHILE: HACIA UN PLAN DE MEJORA. Interciencia , 44 (9), 514-520.

Pérez Pulido, MO, Orlandoni Merli, G., Ramoni Perazzi, J., & Valbuena Vence, M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Revista Cubana de Salud Pública , 44 (2), 325-343.

Ponce de León, Samuel (1991). Infecciones intrahospitalarias y calidad de la atención médica. ¿Es posible ahorrar en salud?. Salud Pública de México, 33 (1),38 ISSN: 0036-3634.

Ramírez, JM, (2021). Evaluación de la Calidad en Unidades de Salud en México. Horizonte Sanitario, 20 (1), 7-9. https://doi.org/10.19136/hs.a20n1.4149.

Sánchez Jacas, I., (2016). El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. MEDISAN , 20 (4), 546-555.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.028

Schülter Buss Heidemann, TI, (2020). Promoción de la salud y la articulación con los determinantes sociales. Revista Hacia la Promoción de la Salud, 25 (1), 9-10. https://doi.org/10.17151/hpsal.2020.25.1.1.

Sotelo, RN y Centeno, JE (2022). El Derecho Humano a la Salud: Un estudio desde el derecho crítico. Revista Direito e Práxis , 13 (4), 2471-2503. https://doi.org/10.1590/2179-8966/2021/56214.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.029

Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación
ISSN: 2695-6098
Año 6 Nº 58- Agosto 2024

Factores relacionados e implementación de estrategias para la disminución del ausentismo de citas programadas en la Clínica de Consulta Externa Odontológica Morelos del ISSEMYM

Dr. en A. Israel Ramírez López
ISSEMYM
cmframirezli@gmail.com
Dr. en A. Julio Álvarez Botello
Universidad Autónoma del Estado de México,
julioalvarezbotello@yahoo.com
Dra. en A. Eva Martha Chaparro Salinas
Universidad Autónoma del Estado de México
bebachaparro@yahoo.com.mx

RESUMEN

Existe una alta incidencia de ausentismo a citas programadas en la Clínica de Consulta Externa Odontológica Morelos (CCEOM) del ISSEMYM, viéndose comprometida la eficiencia en los servicios de consulta externa y especialidad. En esta investigación se efectuaron estrategias de cambio con el objetivo de reducir el ausentismo mediante la implementación de recordatorios de citas y estrategias para disminuir el ausentismo a citas programadas. Los recordatorios son una estrategia efectiva para disminuir el incumplimiento.

Palabras clave: Ausentismo, citas odontológicas, paciente

ABSTRACT

There is a high incidence of absenteeism from scheduled appointments at the Morelos Dental Outpatient Clinic (CCEOM) of the ISSEMYM, compromising efficiency in outpatient and specialty services. In this research, change strategies were carried out with the objective of reducing absenteeism through the implementation of appointment reminders and strategies to reduce absenteeism to scheduled appointments. Reminders are an effective strategy to reduce non-compliance.

Keywords: Absenteeism, dental appointments, patient

Introducción

El ausentismo podemos comprenderlo como la costumbre de abandonar el desempeño de sus funciones y deberes ajenos a un cargo. El ausentismo de pacientes a citas programadas es un problema común en el ámbito de la salud. Puede tener un impacto negativo en la eficacia del tratamiento, el costo del sistema de salud y la disponibilidad de citas para otros pacientes. Pueden haber varias razones para el ausentismo, como falta de información, falta de transporte, olvido y problemas de salud mentales. Algunas estrategias para reducir el ausentismo incluyen mejorar la comunicación con los pacientes,

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.030

proporcionar recordatorios por teléfono o correo electrónico y mejorar la accesibilidad a los servicios de salud.

Klaric (2008) amplia la definición de ausentismo, haciendo alusión a determinados contextos en los que la ausencia representa la ruptura de la situación de dependencia y. obligatoriedad que actúa como reemplazo de una situación. Los factores que condicionan el ausentismo son: función social asignada al sexo, ocupación, edad y número de hijos, así como la actividad individual de los pacientes.

Los siguientes autores realizaron estudios relacionados al ausentismo edentro del sector salud en Iberoamérica teniendo diversos resultados pero todos ellos permitieron generar la investigación qwuer se está reportando en este documento, los referentes son: Gonzalo (2015), Salinas (2014), Alcoleo (2001), Pereira (2016), George (2003), Hellriegel Don (2008), Fenaite (2009), Danatro (1994), Nguyen (2017), Husain (2019), Giunta (2013), Daggy (2010), Hermoni (2018), Giunta (2018), Neal (2001), Guerrero (2016), Perron (2010), Bohlander (2003), Robbins (2004), Samaniego (2006), Guerrero (2016), Perez y Rendón (2016), Perez y Rendón Sanabria (2017), Gaybor (2019), Poveda (2019).

Contenido

Los sistemas de salud público están experimentando un entorno altamente cambiante derivado de la pandemia por COVID-19, en donde se perciben nuevos esquemas organizativos y de práctica médica, así como con el fin de mejorar sus perspectivas de crecimiento y resultados. Enfrentar esta situación es un elemento constante del futuro de las instituciones de salud, las cuales están obligadas a buscar alternativas para superar y mantener niveles de eficiencia, eficacia y calidad estandarizados en los manuales de atención para la práctica clínica. Por tal motivo surge la necesidad de diseñar un plan estretégico para disminuir el ausentismo a citas programadas, en donde se espera crear múltiples beneficios para la CCEOM de ISSEMYM, los cuales se verán reflejados de manera directa para los derechohabientes y permitan otorgar atención de mejor calidad por parte de los profesionales de la salud, así mismo aprovechar mejor los recursos gubernamentales designados para la atención médica. Este estudio permite obtener una estadística del ausentismo de los pacientes a sus citas programadas, que permite conocer motivos y diseñar estrategias para obtener mayor compromiso de los pacientes y al ser aplicadas elevar el número de consultas otorgadas, aprovechando adecuadamente los recursos institucionales. El éxito de una institución de salud radica esencialmente en el recurso humano, sin embargo la asistencia de los pacientes para su atención médica impulsa y justifica la razón de ser, por lo tanto debe existir un equilibrio para lograr las metas planeadas, ya que ante el ausentismo a citas programadas origina pérdidas en la productividad y genera un desequilibrio para la organización.

Es por ello que este estudio pretende diseñar un plan estratégico para conocer las causas del ausentismo las citas programadas por parte de los pacientes de la clínica de consulta externa odontológica

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.031

Morelos de ISSEMYM, lo que sería un aporte para la creación de estrategias, en vista de que son de gran importancia los factores que las causan.

Este estudio esta orientado para proponer herramientas para contrarrestar el ausentismo de los pacientes a sus citas programadas, con las mismas se espera contribuir significativamente en el inremento de productividad de la clínica de consulta externa odontológica Morelos de ISSEMYM, a través de la motivación, responsabilidad y compromiso inculcado a los pacientes.

El presente estudio permite obtener información descriptiva sobre las fortalezas que pueden ser explotadas, las debilidades y amenazas que deben ser tomadas en consideración al momento de tomar decisiones para incentivar a los pacientes con una atención de calidad que permita generar altos niveles de compromiso y responsabilidad para asistir a sus citas de atención, así elevar la produtividad y mejorar las estadísticas de atención en esta institución.

Esta investigación es descriptiva y permite diagnosticar la situación actual de ausentismo a cita programadas en la CCEOM del ISSEMYM, analiza las causas que conllevan al ausentimos de los pacientes y examina como afecta la productividad de la institución, además de precisar los elementos de las estrategias que se utilizarán para disminuir el ausentismo de los pacientes y así mismo diseñar un plan estratégico. El diseño de investigación es no experimental, se realizó una retrospectiva de los pacientes que solicitaron citas y no asistieron, evaluando factores asociados al ausentismo. Se desarrolla una investigación-acción como metodología de investigación, con el objetivo de implementar un cambio de manera participativa, la cual nos indica que es la introducción de manera controlada, de un cambio de un sistema, en el que se registran los resultados que concierne al comportamiento personal. La acción misma es presentada como un medio para cambiar el sistema y poder generar un conocimiento crítico al respecto. El diseño de esta investigación es de corte transversal, se trabajó para la obtención de datos de forma ambispectiva, para los datos relacionados con el número de inasistencias en el último año, se utilizó la base de datos del expediente electrónico EMA, la información adicional fue obtenida con la realización de encuestas vía telefónica. Con el conjunto de esta información se logró establecer la asociación entre las características socio demográficas y las características generales de los programas con la inasistencia a consultas programadas. Los sistemas de salud público están experimentando un entorno altamente cambiante derivado de la pandemia por COVID-19, en donde se perciben nuevos esquemas organizativos y de práctica médica, así como con el fin de mejorar sus perspectivas de crecimiento y resultados. Enfrentar esta situación es un elemento constante del futuro de las instituciones de salud, las cuales están obligadas a buscar alternativas para superar y mantener niveles de eficiencia, eficacia y calidad estandarizados en los manuales de atención para la práctica clínica. Por tal motivo surge la necesidad de diseñar un plan estretégico para disminuir el ausentismo a citas programadas, en donde se espera crear múltiples beneficios para la Clínica de Consulta Externa Odontológica Morelos de ISSEMYM, los cuales se verán

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.032

reflejados de manera directa para los derechohabientes y permitan otorgar atención de mejor calidad por parte de los profesionales de la salud, así mismo aprovechar mejor los recursos gubernamentales designados para la atención médica. Esta investigación de tipo cuantitativo se asocia a obtener una estadística del ausentismo de los pacientes a sus citas programadas, que permita conocer motivos y diseñar estrategias para obtener mayor compromiso de los pacientes y al ser aplicadas elevar el número de consultas otorgadas, aprovechando adecuadamente los recursos institucionales. El éxito de una institución de salud radica esencialmente en el recurso humano, sin embargo la asistencia de los pacientes para su atención médica impulsa y justifica la razón de ser, por lo tanto debe existir un equilibrio para lograr las metas planeadas, ya que ante el ausentismo a citas programadas origina pérdidas en la productividad y genera un desequilibrio para la organización.

Es por ello que con este estudio se propone diseñar un plan estratégico para conocer las causas del ausentismo a las citas programadas por parte de los pacientes de la clínica de consulta externa odontológica Morelos de ISSEMYM, lo que sería un aporte para la creación de estrategias, en vista de que son de gran importancia los factores que las causan y así contrarrestar el ausentismo de los pacientes a sus citas programadas, con las mismas contribuir significativamente en el inremento de productividad de la clínica de consulta externa odontológica Morelos de ISSEMYM, a través de la motivación, responsabilidad y compromiso inculcado a los pacientes. El presente estudio permite obtener información descriptiva sobre las fortalezas que pueden ser explotadas, las debilidades y amenazas que deben ser tomadas en consideración al momento de tomar decisiones para incentivar a los pacientes con una atención de calidad que permita generar altos niveles de compromiso y responsabilidad para asistir a sus citas de atención, así elevar la produtividad y mejorar las estadísticas de atención en esta institución.

El alcance de esta investigación es descriptiva, donde se pretende diagnosticar la situación actual de ausentismo a cita programadas en la clínica de consulta externa odontológica Morelos, analizar las causas que conllevan al ausentimos de los pacientes y examinar como afecta la productividad de la institución, además de precisar los elementos de las estrategias que se utilizarán para disminuir el ausentismo de los pacientes y así mismo diseñar un plan estratégico. El diseño de investigación es no experimental, se realizará una retrospectiva de los pacientes que solicitaron citas y no asistieron, evaluando factores asociados al ausentismo

Resultados.

El predominio de edad de los encuestados fue en un rango de 18 a 40 años de edad con 53.1%, teniendo una participación mínima de menores de edad con 2.1%. La muestra obtenida presenta un menor número de servidores públicos (31.3%) frente a derechohabientes (68.7%). El grado máximo de estudios más frecuente de los sujetos del estudio fue nivel superior con un 63.1%, seguido por nivel medio con un

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.033

36.6% y tan solo un 0.3% con nivel básico de estudios. El género fue mayormente femenino (66.8%), frente al masculino (33.2%). El servicio más frecuente al que refieren inasistencia las personas encuestadas, fue para su atención en consulta externa (82.2%), con un menor número de personas (17.2%) refiriendo tenían cita en algún servicio de especialidad. El número de inasistencias mayormente reportado fue una sola inasistencia con un 90.5% del total de los encuestados. El resultado nos indica que el 85.4% de los encuestados se manifiestan satisfechos con los servicios disponibles para la prestación de servicio odontológico en la CCEOM. El 79% de las personas encuestadas desconocen los mecanismos de cancelación de cita. Al 49.1% de la población encuestada le fue asignada su cita con menos de un mes de tiempo de espera, el 44.6% tuvo que esperar entre uno y tres meses a partir de la asignación de su cita, el 6.4% de la población tuvo un tiempo de espera mayor a 3 meses. El 59.4% del grupo encuestado considera que la asignación de su cita fue oportuna, sin embargo, el 40.4% no está de acuerdo con los tiempos de espera para la asignación de una cita. Un encuestado no dio respuesta. Los datos muestran que el medio más frecuente de comunicación para la asignación de citas es personal (92.3%), con un mínimo de casos (7.7%) otorgando citas vía telefónica. La mayor cantidad de la población encuestada se ubica a un rango de distancia entre 5 y 20 kilómetros (79%). En referencia a los motivos por lo que no se presentaron a su cita programada, la población encuestada mencionó como principal motivo que se le olvido su cita (53.1%), seguido a que ya no recibieron la atención por llegar tarde (29.4%), en tercer lugar (5%) contestaron que no tuvieron los recursos económicos para trasladarse a la unidad médica, en menor cantidad reportaron un contratiempo (3.7%). En respuesta a la cuestión de recibir algún recordatorio de su cita, la mayoría respondió que no (93.4%). En referencia a las personas que solicitaron reagendar posterior a perder su cita programada, un grupo numeroso (87.3%) respondió que sí. El 93.4% de los pacientes encuestados manifestaron no haber recibido ningún tipo de recordatorio de su cita programada, frente al 6.6% de la población que refiere si haber recibido algún tipo de recordatorio. Los encuestados manifestaron amplia preferencia para recibir recordatorio vía WhatsApp (80.9%), seguido por recordatorios vía telefónica (16.4%). El grupo encuestado hace referencia en un porcentaje bajo seguir las redes sociales de la CCEOM (16.2%).

Propuestas.

Se ha definido que no existe un perfil del paciente incumplidor, pero estadísticamente se ha puesto de manifiesto mayor incumplimiento en los pacientes más jóvenes explicado quizá por la percepción de salud de este grupo de edad, o porque los pacientes jóvenes tengan más compromisos laborales o actividades sociales, etc. Es una realidad que la importancia en la percepción de salud de los jóvenes es diferente a la edad adulta, también influye el hecho de que es una edad totalmente laboral y esto puede aumentar el ausentismo a citas programadas, las condiciones de prestación de servicios, extensión de

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.034

justificantes médicos o incapacidades, tendría que evaluarse para proporcionar al trabajador argumentos efectivos que en caso de asistir para su atención médica pudieran ampararse en su trabajo sin perder prestaciones. La ausencia a sus citas por parte de los derechohabientes probablemente también se debe a la falta de estimación que genera el contar con un servicio gratuito. Las actividades de los trabajadores generan mayor complejidad para ser cumplidores con sus citas previamente programadas, se debería realizar una gestión para abrir turno especial o jornada acumulada para abrir agenda en la clínica de Consulta Externa Odontológica Morelos los fines de semana en turnos matutino y vespertino, eso permitirá que los trabajadores tengan acceso a la atención en horarios que no sean laborables para ellos, favoreciendo que sean más cumplidores. Se deben promover los conceptos tanto preventivos como de tratamiento a la población en general para disminuir de manera significativa el ausentismo. La solución de urgencias en el servicio de salud público presenta gran demanda y es significativamente mayor al seguimiento de un tratamiento de especialidad, sin embargo también podemos observar que las referencias o interconsultas a los servicios de especialidad se dan con tiempos muy prolongados, lo cual obliga a los pacientes a buscar una solución de atención para su salud, encontrándola anticipadamente en servicio particular y dejando perder la cita asignada en las diferentes áreas de la clínica para su atención. Debemos plantear estrategias para disminuir el ausentismo a citas programas, algunas pueden ser seguimiento, recordatorio de citas y/o reducir los tiempos de reprogramación de citas.

Siempre habrá aspectos de mejora que deban ser atendidos, aquí se debe considerar una mejora en los protocolos de atención donde los pacientes perciban una mejor calidad, dando cursos al personal de la CCEOM de la primera línea de atención (relaciones públicas), considerando que siempre la primera impresión es de las más importantes para la satisfacción de los usuarios. El desconocimiento de los mecanismos de cancelación es alto, lo que sugiere que los derechohabientes no son informados al respecto, por lo que la creación de espacios para conocer la manera en la que funciona su servicio de salud es indispensable, se requiere trabajar en la comunicación para dar más información clara y precisa.

La CCEOM geográficamente está bien ubicada, sin embargo, geográficamente se reciben pacientes con domicilio con distancias mayores a 20 km, en su mayoría originarios del Valle de México, se debe considerar gestionar la atención médica odontológica de especialidad en diferentes unidades de lSSEMYM, considerando puntos estratégicos iniciales como Ecatepec, con la mayor población de pacientes o Valle de Chalco, al ser una población de gran afluencia y geográficamente muy distante. Se debe trabajar en diferentes software o uso de inteligencia artificial para el recordatorio de las citas otorgadas, de igual manera trabajar una buena captura de datos de identificación del paciente, para poder recordar las citas por diferentes vías sociales, pudiendo ser mensajes de WhatsApp, email o llamada telefónica. La modernización del uso de plataforma de comunicación moderna es indispensable, aunque

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.035

cabe mencionar que se requieren estudios adicionales para evaluar que vía de comunicación sería la más efectiva ya que hay muchos valores a evaluar.

Conclusiones

Podemos identificar que el ausentismo a consultas de especialidad no solo afecta a los resultados de pacientes debido a la pérdida de oportunidades para el diagnóstico y tratamiento, sino que también reduce la eficiencia de los sistemas de salud y aumenta los costos para el gobierno del Estado de México, la ausencia a las citas programadas representa un problema en términos de pérdida de tiempo y de coste financiero, siendo evidente la importancia del desarrollo de medidas dirigidas a disminuir las cifras de incumplimiento en citas médicas.

Bibliografía

Bohlander, G. (2001). Administración de recursos humanos; editorial thomson, doceava edición; México.

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos. Colombia. Mc Graw Hill.

Daggy, J. (2010). Using no-show modeling to improve clinic performance. Health informatics; pp 246-259.

Danatro, D. (1994). Ausentismo laboral de causa médica en una institución; editorial Montevideo, primera edición; México.

Estrada Vélez, V., Laverde Sanmartin, V., & Díaz Barragán, A. (2010). Motivos de inasistencia al programa de crecimiento y desarrollo de la ESE Hospital San Vicente de Paúl.

Fenaite, A. (2009). Consulta prenatal: motivos de inasistencia, ¿se justifica?. Sociedad de obstetricia y ginecología de Venezuela; pp147-151.

Frankel E, (1921), Labor absenteeism, The Journal of Political Economy, Vol 29, no. 6, Junio, pg 487-499.

Gaybor, LA (2019). Factores que influyen en el Ausentismo de las citas médicas en consulta externa del Hospital General Docente de Calderón. Universidad Central del Ecuador

George, A. (2003). Non-attendance in general practice: a systematic review and its implications for access to primary health care, pp 178-184

Giunta, D. (2013) Factores asociados con el ausentismo de pacientes programados en el hospital general universitario.

Giunta, D. (2018). Subespecialidades clínicas. Salidas Modelos predictivos. Primer etapa

Gonzalo, P. (Febrero de 2015). El Absentismo, un problema para el Sistema Sanitario. Obtenido de Hablando de Salud: https://hablandoesalud.wordpress.com/2015/02/16/el-absentismo-un-problema-para- el-sistema-sanitario/

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.036

Guerrero, A. (2016). Absentismo de pacientes citados en la consulta de atención especializada en el consorcio Aragonés Sanatorio de alta Resolución; repercusiones económicas y demoras. Rev Adm Sanit. Elsevier.

Hellriegel, D. (2008) Administración: un enfoque basado en competencias; Editorial Thompson, ed 10; México.

Hermoni D. (2018). Fallas para mantener el trabajo en equipo en el centro de salud comunitario. Análisis de casos.

Husain ,G. (2019). Tiempos perdidos en atención primaria, preguntas y respuestas a un grupo de estudio de profesionales de la salud.

Klaric C, 2008, Revista ausentismo laboral www.crecerymejorar.com

Murdock, A., Rodgers, C., Lindsay, H., & Tham, T.C.K. (Why do patients not keep their appointments? Prospective study in a gastroenterology outpatient clinic. Journal of Touyal Society of Medicine, 95(6), 284-286, 2002)

Nancarrow, S. (2014). Factores asociados con la no atención en la práctica clínica en la población de Australia. Un estudio retrospectivo coherente, pp 323-333.

Neal, RD. (2001). Pérdida de tiempos en la práctica general; Análisis de datos retrospectivo para cuatro prácticas.

Nguyen, DL. (2017). Missed appointments in resident continuity clinic; patient characteristics and healt care outcomes.

Organización Mundial de la Salud (2014). Seminario Futuro y Tendencias en Formación de Recursos Humanos en Salud en México Para la Cobertura Universal en Salud Basada en la Atención Primaria.

Pereira, C. (2016). Absentismo de Pacientes a La Consulta Externa Especializada En Un Hospital de Tercer Nivel En España. Medicina General y de Familia, 83-90.

Perron, NJ. (2010). Reducción de pérdidas de tiempo en la clínica de salud de atención primaria, un estudio aleatorio controlado

Poveda, P (2019). Factores asociados al ausentismo en la consulta nutricional de la Clínica de Nutrición de la Universidad Hispanoamericana. San Jose, Costa Rica.Vol.5. Núm.4

Robbins SP, (2004) Comportamiento organizacional, 10a ed, Ed. Pearson- Prentice Hall

Salinas, E. A., De la Cruz, R., & Bastías Silva, G. (2014). Inasistencia de pacientes a consultas médicas de especialistas y su relación con indicadores ambientales y socioeconómicos regionales en el sistema de salud público de Chile. Revista Biomédica Medwave.

Samaniego V, (2006) Absentismo, Rotación y Productividad www.abacolombia.org.com

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.037

Sanabria, P. (2017). Estrategias para la reducción del ausentismo en el personal de enfermería de la sala de emergencias del instituto nacional cardiopulmonar. Trabajo de grado de maestría no publicado. Universidad tecnológica del centro, Valencia.

Valbuena, F (2019). Análisis del ausentismo en pacientes a citas médicas programadas en una IPS de Plan Complementario durante el primer trimestre del 2019. Corporación unificada nacional de educación superior CUN. Administración de servicios de salud.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.038

Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación
ISSN: 2695-6098
Año 6 Nº 58- Agosto 2024

Habilidades directivas en estudiantes de la licenciatura en logística

Dra. en C. Ed. Jenny Álvarez Botello
Docente_ Universidad Autónoma del Estado de México
https://orcid.org/0000-0001-5701-8349
jalvarezbo@uaemex.mx

Dr. en Ed. Enoc Gutiérrez Pallares
Docente_ Universidad Autónoma del Estado de México
https://orcid.org/0000-0002-3910-6289
egutierrezpa@uaemex.mx

Dra. en C. Ed. Karina González Roldán
Docente_ Universidad Autónoma del Estado de México
http://orcid.org/0000-0001-6888-8104
kgonzalezr@uaemex.mx

RESUMEN

Las habilidades directivas en estudiantes de la logística son competencias necesarias para un liderazgo eficaz en las organizaciones, donde se busca maximizar el valor añadido ya sea del producto o servicio, con el objetivo de sorprender al cliente. Estas habilidades se pueden desarrollar y mejorar a través de programas de formación y prácticas de liderazgo efectivas para impactar positivamente en el desempeño y la eficacia organizacional. Existen varias teorías y modelos que incorporan habilidades directivas, la presente investigación se determinar el nivel que tienen los estudiantes inscritos a la licenciatura en logística en la Universidad Autónoma del Estado de México, Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli, durante el semestre enero- julio del 2024; en cuatro de ellas: liderazgo, comunicación efectiva, toma de decisiones y trabajo en equipo, lo anterior de acuerdo con lo especificado en el plan curricular de la licenciatura en logística 2010. La metodología empleada es de tipo descriptiva, no experimental y transversal, el instrumento que se aplicará es un cuestionario tipo likert a una muestra no probabilística a estudiantes que se encuentren inscritos y presentes al momento del levantamiento del instrumento. El objetivo es evaluar las habilidades directivas de los estudiantes en logística para que puedan conocer e identificar sus fortalezas y áreas de oportunidad para desarrollar estrategias que mejoren estas competencias antes de insertarse al mercado laboral o emprender un negocio. Los resultados también brindan una valiosa información para la Universidad y la coordinación de la licenciatura que permita generar estrategias transversales en el programa académico.

Palabras clave: Habilidades directivas, logística, liderazgo, trabajo en equipo, toma de decisiones, comunicación efectiva.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.039

ABSTRACT

Management skills in logistics students are necessary competencies for effective leadership in organizations, where the goal is to maximize the added value of either the product or service, with the objective of surprising the customer. These skills can be developed and improved through training programs and effective leadership practices to positively impact organizational performance and effectiveness. There are several theories and models that incorporate managerial skills, this research focuses on determining the level that students enrolled in the logistics degree at the Universidad Autónoma del Estado de México, Unidad Académica Profesional Cuautitlán Izcalli, have during the January-July 2024 semester; in four of them: leadership, effective communication, decision making and teamwork. The methodology used is descriptive, non-experimental and cross-sectional, the instrument to be applied is a likert-type questionnaire to a non-probabilistic sample of 60 students who are enrolled and present at the time of the survey of the instrument. The objective is to evaluate the managerial skills of students in logistics so that they can know and identify their strengths and areas of opportunity to develop strategies to improve these competencies before entering the labor market or starting a business. The results also provide valuable information for the University and the coordination of the bachelor's degree to generate cross-cutting strategies in the academic program.

Keywords: Management skills, logistics, leadership, decision making, teamwork, effective communication.

Introducción

Un Licenciado en logístico estudia la administración y gestión de la cadena de suministros, optimiza cada uno de los eslabones de la cadena minimizando costos que se convierten en utilidades, todo ello con el objetivo de lograr un óptimo servicio al cliente y minimizar el imparto ambientan mediante diversas herramientas logísticas como la logística inversa entre otras.

Sin embargo, esto no podría realizarlo si no se desarrollan o fortalecen diversas habilidades como el liderazgo, comunicación efectiva, trabajo en equipo y toma de decisiones, que le permitan por una parte influir para lograr los objetivos planteados. Es necesario enfocarse en que los profesionistas de esta área generen un impacto significativo positivo en las organizaciones y por consecuencia buenos resultados.

El liderazgo es por definición un conjunto de capacidades que un individuo tiene para poder influir en otro o en un grupo de personas, logrando que el equipo trabaje con entusiasmo en el logro de los objetivos y deseos determinados. En este enfoque se puede interpretar como la capacidad de tomar la iniciativa, promover, gestionar, incentivar, motivar y evaluar a un equipo. Esencialmente, debemos siempre

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.040

rescatar lo principal: influye en el comportamiento de las personas o en un grupo de ellas, implica una situación de interacción y la dirección de los cambios del comportamiento.

El tener el valor de asumir responsabilidades va más allá de cualquier concepto de liderazgo, implica la existencia de personas que tengan la fortaleza ética para asumirla. En la logística, el liderazgo es determinante para el éxito de cualquier proyecto, ya que el campo laboral cambia constantemente de acuerdo con las conductas internas y externas de la organización. Aunque existen innumerables conceptos acerca del liderazgo al aplicar estas capacidades en el área, deben ir más allá del conocimiento de sí mismos o de la parte teórica, la adaptabilidad de un líder de proyectos logísticos es que puedan adaptar las estrategias logísticas, las actividades y comportamientos del equipo para lograr el éxito del proyecto.

La comunicación efectiva en el campo de la logística busca conseguir los resultados deseados, es un pilar fundamental para cumplir los objetivos planteados en cuanto al tiempo, costo y calidad, esta es imprescindible, debe ser eficiente y simultáneamente interna y externa, ascendente y descendente, por lo que debe trabajarse en el desarrollo de esta vital capacidad para poder trasmitir con claridad al interlocutor la información que se pretende.

Metodología

La metodología empleada en esta investigación tiene su naturaleza en el tipo descriptivo, no experimental y transversal, el instrumento que se aplicará es un cuestionario tipo likert a una muestra no probabilística a 58 estudiantes que se encuentren inscritos en el primer semestre del 2024 y se encuentren físicamente presentes al momento del levantamiento del instrumento.

La interpretación de los resultados será considerando tres parámetros: capacidad deficiente, Regular y Buena. El instrumento mide cuatro habilidades cada una con indicadores que permiten un autoconocimiento de sí mismos, la escala de evaluación es del cero al diez siendo la última la más alta.

Liderazgo 1.Define los objetivos y asigna las responsabilidades personales. 2.Delega tareas alcanzables y medibles. 3.Genera un ambiente de compromiso y entusiasmo. 4.Fomenta la superación.	Comunicación efectiva 5.Capacidad de escuchar, preguntar de forma efectiva. 6. Se expresa claramente. 7.Demuestra interés en el punto de vista del equipo. 8.Se apropia de la conversación.
Toma de decisiones	Trabajo en equipo

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.041

9.Define cada problema antes de resolverlo. 10.La mayoría de las decisiones son tomadas en consenso. 11.Genera varias alternativas ante un problema. 12.Estudia las consecuencias a corto y largo plazo ante varias soluciones.	13.Detecta áreas de común acuerdo. 14. Motiva y compromete al equipo al logro de los objetivos personales y de grupo 15. Puede cambiar la dirección del equipo. 16.Brindar aclaraciones e indicaciones de manera proactiva, en lugar de asumir otro trabajo.

Diseño de la investigación

Los resultados del levantamiento de las cuatro habilidades: liderazgo, toma de decisiones, comunicación y trabajo en equipo, se presentan a continuación y se analizaron en tres dimensiones de medición, para el análisis correspondiente mostrando los siguientes resultados:

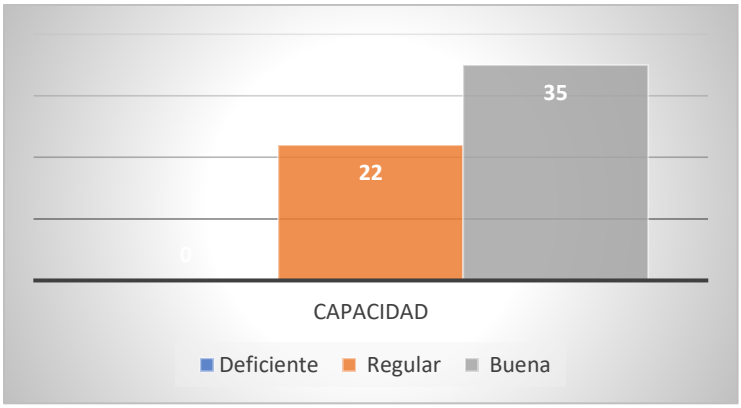
I) Liderazgo:

1.Define los objetivos y asigna las responsabilidades personales.

Capacidad: Deficiente:0 Regular:22 Buena:35

Gráfico 1.

Define los objetivos y asigna las responsabilidades personales.



Estos resultados nos permiten observar que la mayoría de las personas encuestadas se sienten competentes para definir objetivos de desempeño y asignar responsabilidades personales, con una clara predominancia en la categoría de buena capacidad. No responder en la categoría deficiente indica que

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.042

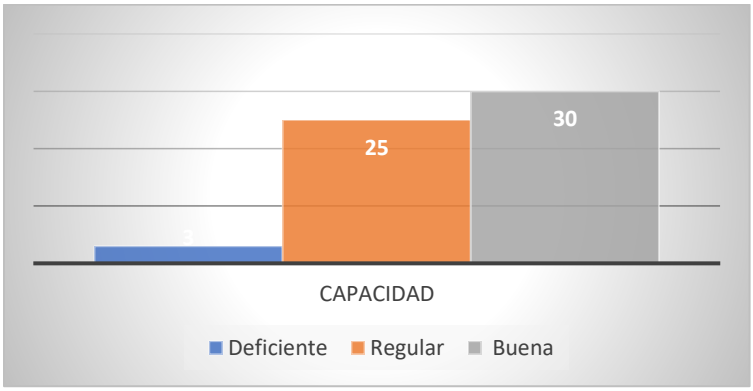
ninguno de los encuestados se considera incapaz en este aspecto, lo que es un dato positivo en cuanto a autopercepción de habilidades relacionadas con la gestión de objetivos y responsabilidades.

2.Delega tareas alcanzables y medibles.

Capacidad: Deficiente: 3 Regular: 25 Buena: 30

Gráfico 2.

Delegar tareas alcanzables y medibles.



En cuanto al cuestionamiento sobre delegar tareas alcanzables y medibles, se observa que, de 58 personas encuestadas, el 48% requieren fortaleces esta habilidad, pero el 51% consideran desarrollarla de forma eficiente. Algunas estrategias que se pueden desarrollar en los diversos cursos son definición clara de objetivos, asignación de responsabilidades y plazos de seguimiento y cumplimiento y por último talleres de empoderamiento y confianza.

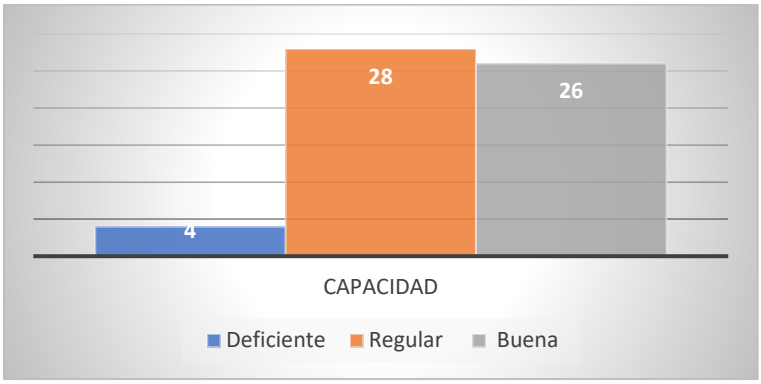
3.Genera un ambiente de compromiso y entusiasmo.

Capacidad: Deficiente:4 Regular:28 Buena:26

Gráfico 3.

Genera un ambiente de compromiso y entusiasmo.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.043



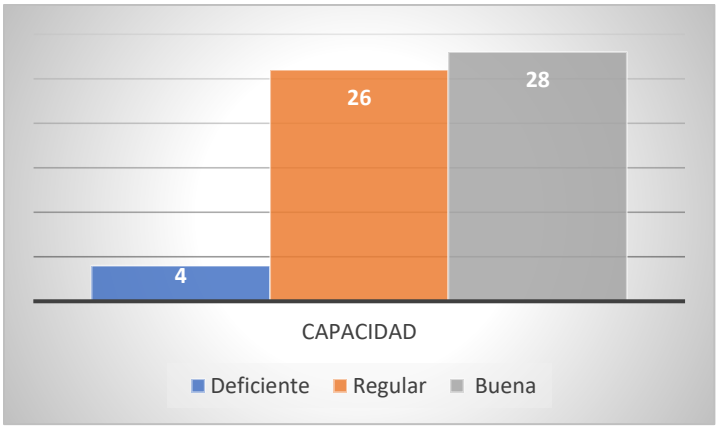
Con los datos presentados, aunque el 51% considera que pueden crear un ambiente de entusiasmo y compromiso en un grupo, un 48 % se autoevaluó como regulares o deficiente, lo que permite observar que existe una brecha importante entre la percepción y la realidad en este indicador, lo anterior hace indispensable el desarrollo de estrategias enfocadas a la comunicación efectiva, el reconocimiento y retroalimentación, oportunidades de crecimiento y aprendizaje mediante conferencias, cursos o talleres.

4.Fomenta la superación.

Capacidad: Deficiente:4 Regular:26 Buena:28

Gráfico 4.

Fomentar la superación.



En el análisis sobre cómo se fomenta el autoaprendizaje y la formación de las personas que están a su alrededor o forman parte de un equipo, se observa que el 6% de los encuestados consideran tener una capacidad deficiente en esta área. Por otro lado, 44% indican tener una capacidad regular para fomentar el autoaprendizaje y la formación, mientras que 48% personas se sienten capaces en un nivel

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.044

bueno. En este sentido se deben generar estrategias encaminadas a promover el desarrollo y la formación continua de los miembros del equipo.

Análisis liderazgo

Los estudiantes de la Licenciatura en logística se autoevalúan de forma positiva en general, específicamente en las habilidades para comunicar claramente su visión de futuro, fomenta el autoaprendizaje y la formación de las personas a su alrededor. Sin embargo, también revela áreas de oportunidad en la definición de los objetivos de desempeño, la asignando de las responsabilidades personales y la forma de delegar tareas alcanzables y medibles, por último, un reto evidente es generar en el grupo un ambiente de entusiasmo y compromiso.

Lo anteriormente analizado indica que la mayoría de los estudiantes se perciben con un nivel adecuado de liderazgo en dos puntos: definir los objetivos y asignar las responsabilidades personales, sin embargo, se considera que se deben mejorar las estrategias que generen un ambiente de compromiso y entusiasmo y fomentar la superación del autoaprendizaje y formación de los integrantes del equipo.

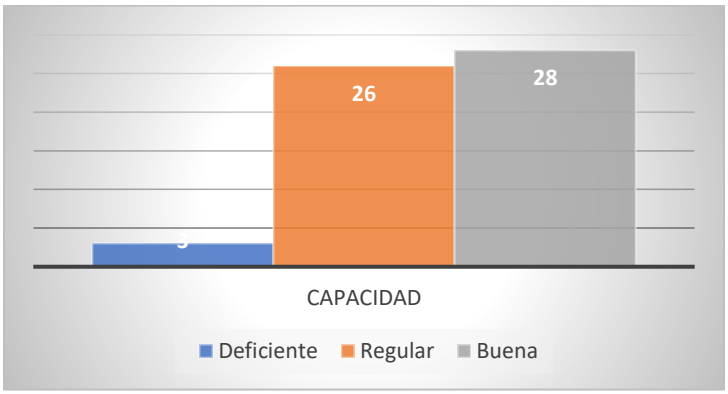
II. Comunicación efectiva

5.Capacidad de escuchar, preguntar de forma efectiva.

Capacidad: Deficiente: 3 Regular: 26 Buena: 28

Gráfico 5.

Capacidad de escuchar, preguntar de forma efectiva.



Estos resultados indican cómo las personas se evalúan a sí mismas en cuanto a su habilidad para escuchar y preguntar de forma efectiva, lo que implica poner atención, comprender el mensaje y realizar

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.045

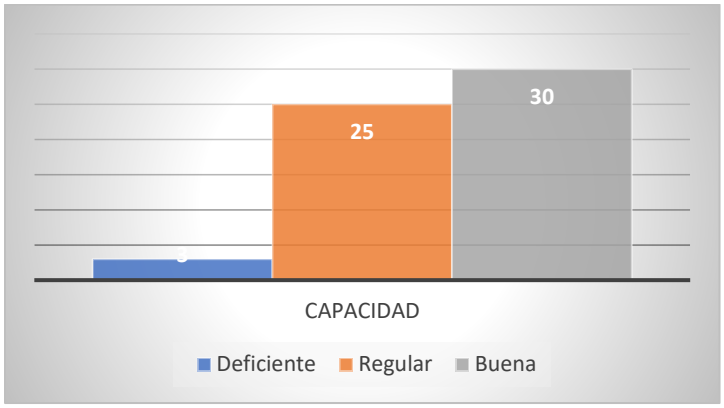
las preguntas claramente, con el objetivo de poder aclarar, profundizar o redirigir la conversación ya sea con sus clientes o proveedores. La mayoría se encuentra en las categorías de capacidad regular y buena, lo que sugiere una autoconfianza considerable en estas habilidades comunicativas. La presencia de respuestas en la categoría deficiente señala que hay un pequeño grupo que percibe dificultades en estas áreas específicas de comunicación efectiva.

6. Se expresa claramente.

Capacidad: Deficiente: 3 Regular: 25 Buena: 30

Gráfico 6.

Se expresa claramente.



En el grupo la mayoría se sienten capaces de expresar claramente sus necesidades personales, con una proporción significativa evaluándose como regulares o buenas en esta habilidad. Sin embargo, hay una minoría que reporta dificultades en comunicarse adecuadamente, como se refleja en las respuestas. Por lo anterior se debe trabajar en la capacidad de transmitir sus ideas, instrucciones y mensajes de forma clara, considerande que puede expresarse de forma oral o escrita.

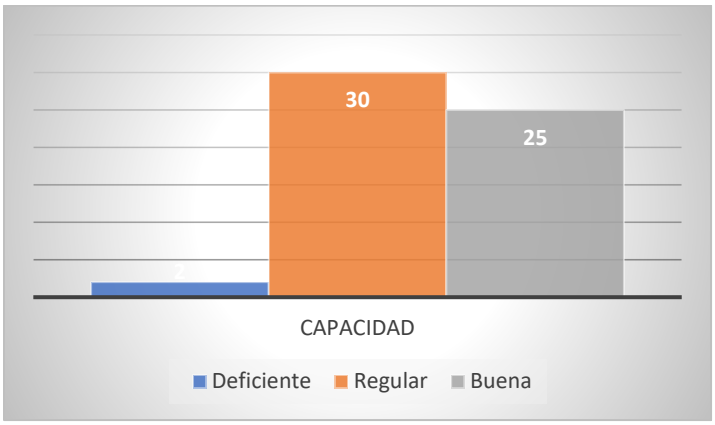
7.Demuestra interés en el punto de vista del equipo.

Capacidad: Deficiente: 2 Regular: 30 Buena: 25

Gráfico 7.

Demuestra interés en el punto de vista del equipo.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.046



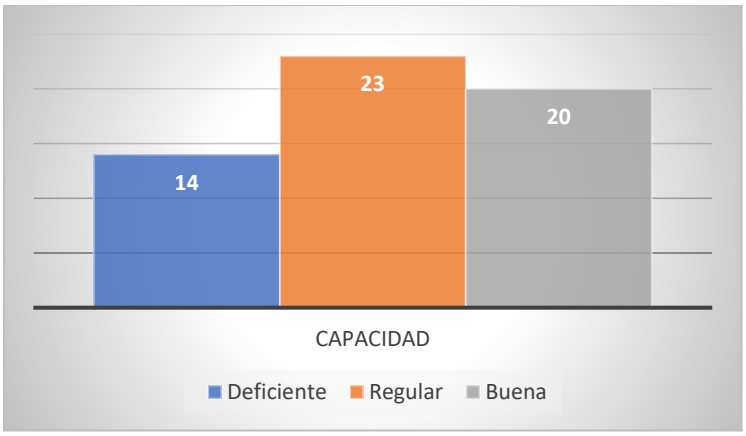
Al analizar las respuestas se observa el interés en el punto de vista de los integrantes del equipo, es importante abordar las deficiencias identificadas en esta capacidad a pesar de que solo el 4% la evalúan como deficiente, el mayor grupo se encuentra en la zona de regular con un 51% por lo que demuestran interés en desarrollar esta habilidad por medio de ejercicio y dinámicas para crear ambientes de confianza, fortalecer la inteligencia emocional y tener apertura para compartir y ser receptivo a puntos de vista diversos que contribuyen a la toma de decisiones no solo con conocimientos sino con experiencias.

8.Se apropia de la conversación.

Capacidad: Deficiente: 14 Regular: 23 Buena: 20

Gráfico 8.

Se apropia de la conversación.



Este indicador es uno de los más preocupantes ya que el grupo de estudiantes que manifestó apropiarse de las conversaciones es del 72% y el 25% no lo hace, lo que no permite una comunicación

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.047

equilibrada. Solo un encuestado no respondió. En la logística se mantiene una interacción constante con los diferentes actores en la cadena de suministros, por lo que esta habilidad es indispensable, las bases deben ser diálogos claros, dirigir la conversación hacia los objetivos deseados, mantener el enfoque del tema, realizar preguntas estratégicas, generar confianza y establecer relaciones sólidas y sobre todo se debe garantizar que el mensaje re recibió y fue claro.

Análisis comunicación efectiva

En este apartado se observa a la mayoría de los estudiantes considerando tener una capacidad de comunicación efectiva sólida para transmitir mensajes de forma clara, concisa y oportuna con los compañeros y equipos, Este punto es importante en áreas como la logística, donde transmitir información precisa de la información permite la coordinación de diversas áreas y así lograr que las operaciones se ejecuten y se tomen decisiones acertadas.

Para fortalecer la habilidad de comunicación efectiva se pueden implementar talleres y cursos que les permitan técnicas de apoyo para presentaciones, redacción, comunicación y retroalimentación, con la finalidad de transmitir información clara y precisa que les permita en un futuro coordinar equipos de trabajo, resolver problemas oportunamente.

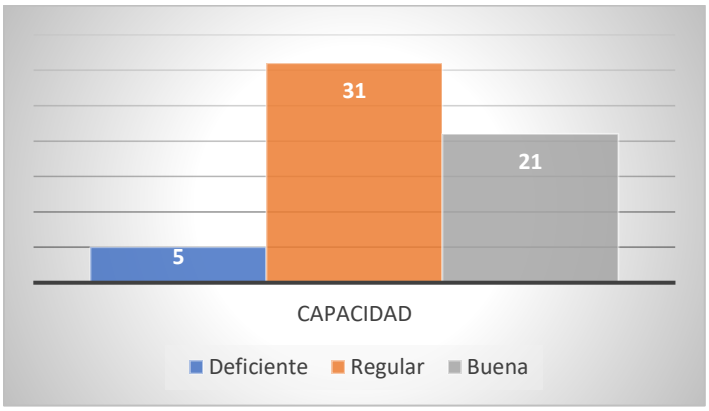
III) Toma de decisiones

9.Define cada problema antes de resolverlo.

Capacidad: Deficiente: 5 Regular: 31 Buena: 21

Gráfico 9.

Define cada problema antes de resolverlo.



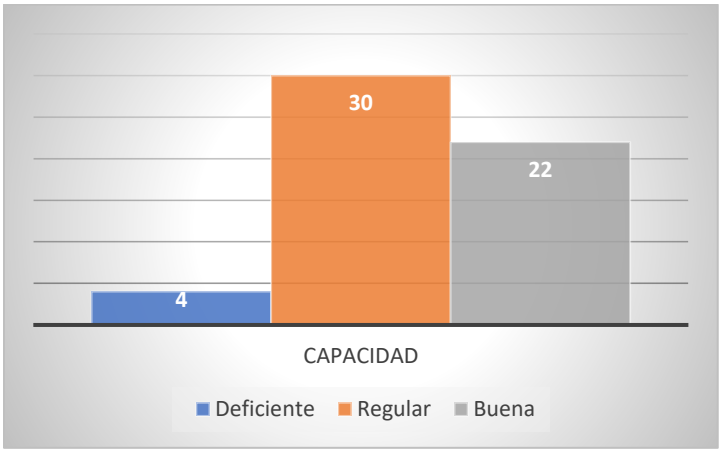
La mayoría de los estudiantes evalúan esta categoría como regular o buena reconociendo la importancia de comprender y definir claramente el problema antes de desarrollar alternativas de solución; sin embargo, se debe fortalecer esta habilidad al ser el grupo de regular el más grande de ellos, esto mediante técnicas de análisis de problemas, recopilación de información, definición de objetivos claros, todo ello para comprender a profundidad cada problema, identificando causas y establecer metas con la finalidad de marcar los pasos para poder resolverlo de forma positiva, efectiva y eficiente para las partes.

10.La mayoría de las decisiones son tomadas en consenso.

Capacidad: Deficiente:4 Regular: 30 Buena: 22

Gráfico 10.

La mayoría de las decisiones son tomadas en consenso.



Estos datos revelan de que la mayoría de los encuestados prefiere tomar decisiones por consenso y de forma colaborativa, pero en su mayoría se reconoce la necesidad de fortalecer este aspecto implementando actividades que les permita a los estudiantes aprender técnicas con un enfoque inclusivo y productivo en la toma de decisiones.

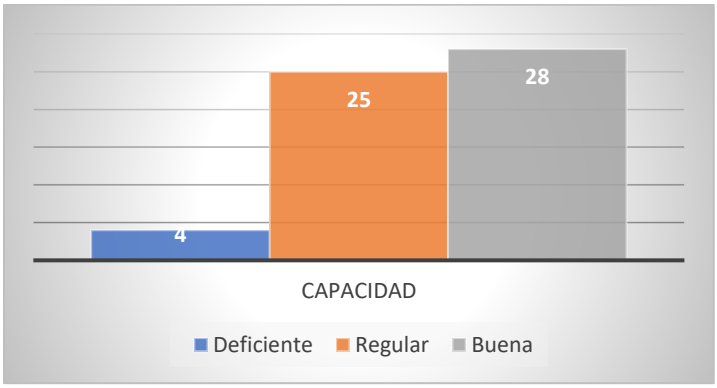
11.Genera varias alternativas ante un problema.

Capacidad: Deficiente: 4 Regular: 25 Buena: 28

Gráfico 11.

Genera varias alternativas ante un problema.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.049



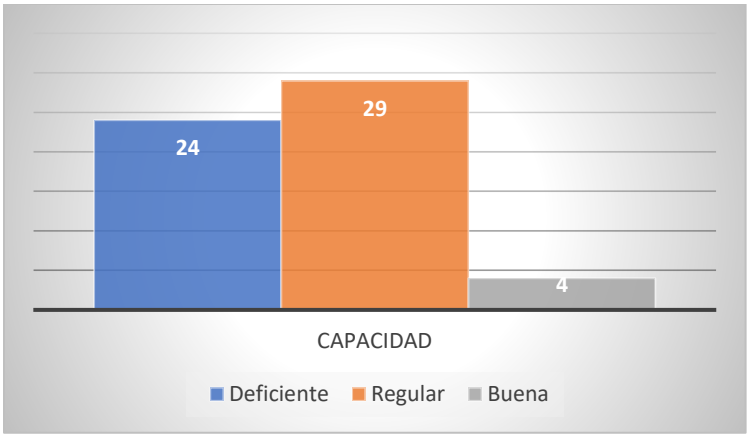
Un elemento importante de resaltar en este numeral es que la mayoría de los encuestados buscan soluciones creativas para la resolución de problemas con el fin de reforzar esta capacidad se puede trabajar en herramientas que permitan explorar varias alternativas como son generación de ideas, análisis de problemas entre otras.

12.Estudia las consecuencias a corto y largo plazo ante varias soluciones.

Capacidad: Deficiente:24 Regular:29 Buena:4

Gráfico 12.

Estudia las consecuencias a corto y largo plazo ante varias soluciones.



Los datos indican que la mayoría de la muestra necesitan mejorar su capacidad para analizar de manera integral los impactos posibles a largo y corto plazo sobre cada una de las decisiones que enfrentan constantemente, este indicador no solo es fundamental para el liderazgo sino para logrará una gestión efectiva en el campo de la logística, sería importante considerar técnicas de análisis de escenarios evaluación de riesgos y planeación estratégica.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.050

Análisis toma de decisiones

Para fortalecer esta capacidad, es importante diseñar programas de capacitación y desarrollo que proporcione a los estudiantes las herramientas y métodos para analizar información, evaluar alternativas y tomar decisiones críticas, tomando en cuenta los riesgos e impactos de corto y largo plazo. Al mejorar sus habilidades en el proceso de toma de decisiones, los futuros profesionales de la logística estarán mejor equipados para enfrentar los desafíos y tomar medidas oportunas para contribuir al cumplimiento de los objetivos de la organización.

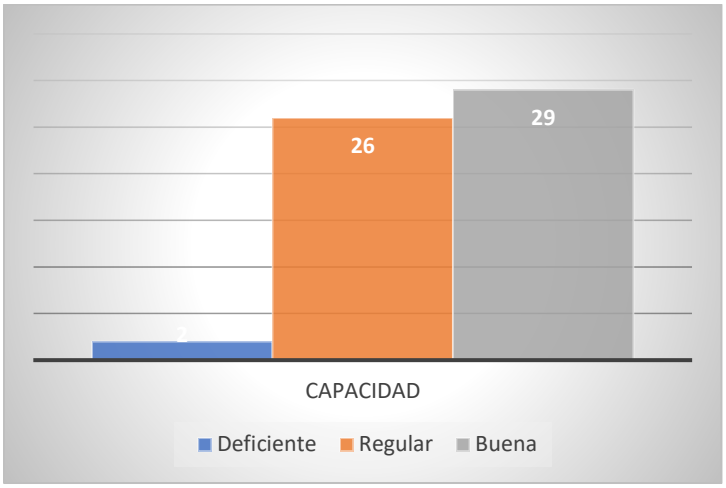
IV) Trabajo en equipo

13.Detecta áreas de común acuerdo.

Capacidad: Deficiente: 2 Regular: 26 Buena: 29

Gráfico 13.

Detecta áreas de común acuerdo.



En el trabajo en equipo es importante identificar áreas de común acuerdo lo que es fundamental para fortalecer la colaboración, detectar estos puntos de acuerdo permiten encaminar los esfuerzos de manera efectiva, lo que es crucial en el ámbito de la logística.

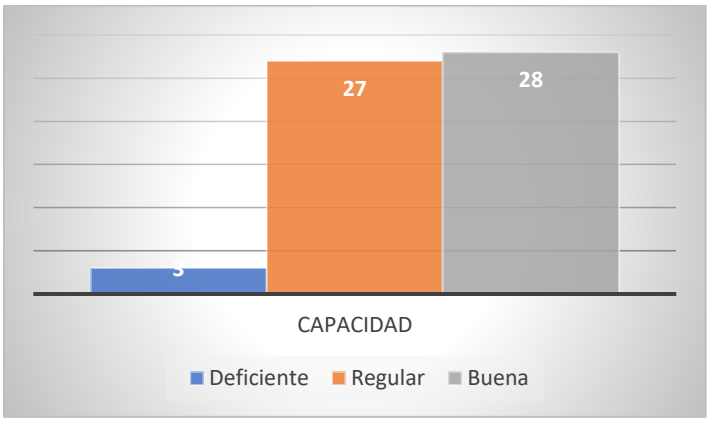
14. Motiva y compromete al equipo al logro de los objetivos personales y de grupo.

Capacidad: Deficiente: 3 Regular: 27 Buena: 28

Gráfico 14.

Motiva y compromete al equipo al logro de los objetivos personales y de grupo.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.051



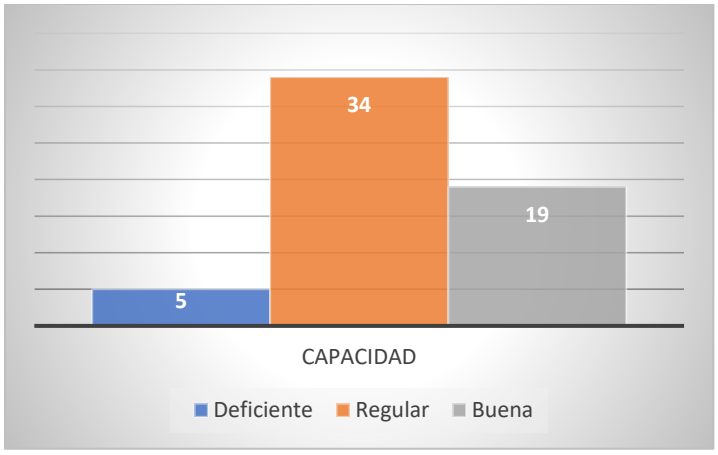
Los resultados en cuanto a la capacidad de los estudiantes para motivar y comprometer a su equipo en los logros del grupo y personales se muestran equilibrados entre los grupos regulares y buenos, motivarlos es crucial; es destacable que el 46% reconoce la necesidad de mejorar este en este punto clave de un buen líder, aprender técnicas efectivas de motivación, comunicación o empoderamiento de equipos, sumaria a los esfuerzos para el logro de los objetivos.

15.Puede cambiar la dirección del equipo.

Capacidad: Deficiente:5 Regular:34 Buena:19

Gráfico 15.

Puede cambiar la dirección del equipo.



Los datos evaluados para cambiar la dirección del equipo muestran oportunidades importantes para la institución, mientras que el 32% se evaluó como buena, el 58% se consideró como regular y el 8% como deficiente. Es verdad que un grupo percibe que puede cambiar la dirección del equipo de acuerdo a

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.052

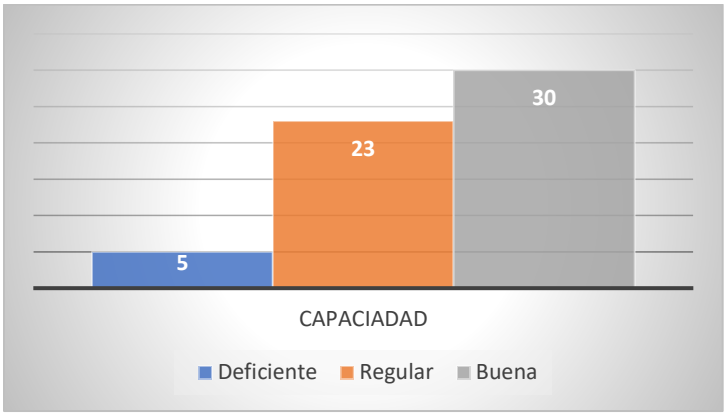
las circunstancias, pero en su mayoría reconocen la necesidad de mejorar este aspecto mediante técnicas de toma de decisiones y gestión del cambio.

16.Brinda aclaraciones e indicaciones de manera proactiva, en lugar de asumir otro trabajo.

Capacidad: Deficiente:5 Regular:23 Buena:30

Gráfico 16.

Brinda aclaraciones e indicaciones de manera proactiva, en lugar de asumir otro trabajo.



Los datos demuestran que la mayoría de las personas evaluadas tienen una capacidad regular o buena para ofrecer explicaciones y orientación a los miembros del equipo sin realizar el trabajo por ellos. Esto indica una disposición a liderar y apoyar de manera constructiva, al tiempo que se fomenta la autonomía y la responsabilidad individual dentro del equipo.

Análisis trabajo en equipo

La capacidad de trabajar en equipo es sin duda una de las fortalezas que tienen los estudiantes esta licenciatura como parte de su perfil profesional, en la logística la coordinación entre todas la áreas que participan en la cadena de suministros es fundamental para el logro de los objetivos, por lo que deben construir relaciones de confianza, comunicarse de forma clara y efectiva, adaptarse a distintas formas de trabajo, escuchar ideas, resolver conflictos y conservar en todo momento un trabajo colaborativo y orientado a los resultados solicitados.

Conclusión

Las habilidades directivas de acuerdo a Whetten A. y Cameron S. (2017), se definen como "las competencias y capacidades que poseen los líderes y gerentes para influir en otros y lograr objetivos

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.053

organizacionales". Estas habilidades de liderazgo abarcan una gran variedad de estrategias, las cuales se incluyen en la comunicación efectiva, la toma de decisiones, la resolución de problemas y el trabajo en equipos.

Evaluar estas habilidades en los estudiantes en logística es un elemento fundamental para impulsar su desarrollo personal y profesional, ya que un grupo significativo de estudiantes en los últimos semestres ya se encuentran laborando en diferentes organizaciones.

Por otra parte, se deben evaluar diversas estrategias para poder fortaleces estas habilidades a nivel universitario de una manera proactiva que permita desarrollar habilidades en distintas vertientes, mejorando la calidad de la oferta académica; de tal manera, que se formen líderes capaces de innovar, adaptarse y generar un valor constante en cada una de las áreas de la logística que se encuentran en las organizaciones o en la cadena de suministros.

Bibliografía

Bennis, W. (1994). On becoming a leader. New York: Perseus Books. https://www.mcs.gov.kh/wp-content/uploads/2017/07/On-Becoming-a-Leader_BOOK.pdf

Boyatzis, R. E. (2008). Competencias emocionales y de competencia en el liderazgo. En A. L. Adler & R. J. Sternberg (Eds.), Competencia y competencia. https://www.redalyc.org/pdf/706/70601005.pdf

Goleman, D., Boyatzis, R. E., & McKee, A. (2002). El líder resonante crea más: la relación entre la inteligencia emocional y el rendimiento. https://corporateyachting.es/es/lider-resonante/#:~:text=El%20liderazgo%20actual%20seg%C3%BAn%20Goleman,y%20ayudando%20a%20desarrollar%20empat%C3%ADa.

Josefina C. S.; María J. , M. ;Nereida H. M. (2021) Habilidades directivas y su influencia en los resultados de una institución educativa. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78902021000700039

Maxwell, J. C. (2007). The 21 Irrefutable Laws of Leadership: Follow Them and People Will Follow You. Thomas Nelson. https://victorhugomanzanilla.com/las-21-leyes-irrefutables-del-liderazgo-john-maxwell/

UAEMéx (2010). Plan curricular de la Licenciatura en Logística. http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/63181

Whetten A.; Cameron S. (2017). Desarrollo de habilidades directivas en el contexto organizacional. Revista Logos Ciencia & Tecnología. https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/f12eda1de07b7c59560816f683210111.pdf

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.054

Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación
ISSN: 2695-6098
Año 6 Nº 58- Agosto 2024

Propuesta de plan de negocio logístico para la customización de entregas en México.

Lic. Elizarraras Hernández Jaquelín
Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli TESCI
ORCID: https://orcid.org/0009-0008-5447-1672
Correo: 223111094@cuautitlan.tecnm.mx
Dr. Bernal Olvera Juan Víctor
Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli TESCI
ORCID: https://orcid.org/0000-0003-1958-7991
Correo: juan.bo@cuautitlan.tecnm.mx
Dr. Gutiérrez Pallares Enoc
Universidad Autónoma del Estado de México UAEM
ORCID: https://orcid.org/0000-0002-3910-6289
Correo: egutierrezpa@uaemex.mx

RESUMEN

En 2023, México se consolidó como el país con el mayor crecimiento en Comercio Electrónico (CE) minorista a nivel global, lo que redujo la brecha de desconfianza de los clientes finales significativamente e incentivó una economía y negociación digital relevante que denominamos “compras en línea”, mejorando la eficiencia de la cadena de suministro (SC) logística de última milla. La presente investigación muestra una propuesta para el desarrollo de una MiPyME que se establecerá como un marco de referencia en uno de los municipios del Estado de México; Melchor Ocampo y sus alrededores, ofreciendo un servicio logístico destinado al cliente final. Para evaluar la viabilidad de este plan de negocios, se seleccionó una muestra de 18 pequeños empresarios que podrían beneficiarse de este servicio logístico. Los hallazgos del análisis muestran que existe una sólida viabilidad para lanzar un negocio de distribución logística personalizada, la entrega de mano y customizada, adaptada a clientes que requieren satisfacer necesidades específicas personales y de los pequeños negocios. Además, los hallazgos sugieren oportunidades para futuras investigaciones en servicios de hand carrier, dirigidos a personas que requieran soluciones logísticas especializadas.

Palabras clave: Comercio Electrónico, Última milla, Emprendimiento, Plan de negocios, Hand carrier.

ABSTRACT

In 2023, Mexico was consolidated as the country with the highest growth in E-Commerce (EC) retail globally, which reduced the distrust gap of end customers significantly and incentivized a relevant digital economy and negotiation that we call "online shopping", improving the efficiency of the last mile logistics supply chain

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.055

(SC). The present research shows a proposal for the development of a MSME to be established as a frame of reference in one of the municipalities of the State of Mexico; Melchor Ocampo and its surroundings, offering a logistic service destined to the final customer. To evaluate the feasibility of this business plan, a sample of 18 small entrepreneurs that could benefit from this logistics service was selected. The findings of the analysis show that there is a solid feasibility for launching a personalized logistics distribution business, hand-delivered and customized, tailored to customers who need to meet specific personal and small business needs. In addition, the findings suggest opportunities for future research into hand carrier services targeted at individuals requiring specialized logistics solutions.
Key words: E-commerce, Last mile, Entrepreneurship, Business plan, Hand carrier.

Introducción

La pandemia de COVID-19 ha impulsado rápidamente el crecimiento del CE, así como el uso de almacenes, vehículos y robots automatizados, generando nuevas alternativas para las cadenas de suministro (Flórez e Hincapié 2023). El volumen de ventas globales del CE ha experimentado un rápido aumento, pasando de 1,300 millones de dólares en 2014 a 4,300 millones en 2020, y con una proyectiva que alcanzará los 6,400 millones de dólares para el año 2024 (Mohri et. al, 2024).

En 2023, México emergió como el líder mundial en el crecimiento del CE minorista, alcanzando un total de 658,300 millones de pesos, que indica un aumento del 24.6% respecto al año anterior (El economista, 2024). Después de la pandemia, los consumidores mexicanos han demostrado una fuerte confianza en el comercio con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), adoptando la adquisición de sus productos con el uso plataformas tecnológicas (compras en línea). Empresas como Mercado Libre, Amazon, Walmart, Aurrera, entre otras, están apostando por llevar los productos directamente a los hogares.

La confianza en el CE es fundamental, ya que, cuando las empresas y los consumidores tienen seguridad y competencias digitales para involucrarse en él, el comercio digital contribuye al desarrollo económico de un país (Facundo, 2023). Entendemos que, con el acceso, la flexibilidad y facilidad de acceder a las TIC permite a las MiPymes desarrollos sólidos para llevar a cabo la venta de sus productos y servicios (importación y exportación), con alcances internacionales en los mercados y sin necesidad de tener presencia física en esos lugares. Esto no solo incrementa sus ventas potenciales, sino que también diversifica sus fuentes de ingresos, reduciendo la dependencia de un único mercado. Utilizar plataformas globales como Amazon, eBay y Alibaba, entre otras, permite a las MiPymes llegar a un vasto público con costos relativamente bajos. Estas plataformas ofrecen infraestructuras logísticas y de pago que facilitan la entrada a nuevos mercados.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.056

Por lo anterior, se puede reafirmar que la facilidad de establecer negocios en línea fomenta el emprendimiento, permitiendo a las personas, la sociedad y a los pequeños grupos crear, escalar, desarrollar y evaluar sus negocios con menor inversión inicial.

Dentro de los múltiples eslabones de la SC es la distribución logística, misma que representa una etapa altamente relevante del CE, en donde la efectividad, así como la eficiencia dependen de la empresa y se traducen en indicadores de calidad con relación a la satisfacción del cliente, no se debe dejar a un lado, que como cadena de suministros los eslabones están secuenciados y el beneficio o impacto tiene un efecto en cadena en dichos eslabones. No obstante, debido a varios factores, las entregas frecuentemente no se llevan a cabo o se realizan de manera incompleta o ineficaz en la realidad de un mundo administrado por recurso humano (Silva, 2017). Aquellas empresas que entiendan las preferencias de sus consumidores y las necesidades en cuanto a las distintas variables que juegan en la entrega de sus paquetes, la velocidad y confiabilidad del envío, la sensibilidad al precio, etcétera, son aquellas que gozarán de una ventaja competitiva (Ambram, 2017).

El mercado del consumo de bienes y servicios es más exigente en todos los sentidos, las demandas destacan la entrega en el mejor tiempo posible (diferente al Just inTime, más bien Just in Case) y al mejor costo como base del valor agregado. En este sentido, se puede destacar que la entrega a la cliente final conocida como entrega de última milla es un componente crítico del CE y la logística moderna. El término de última milla hace referencia al último tramo, es el último eslabón de la SC que vincula al cliente final con el producto en el lugar de destino (Cruz-Mejía O, Delgadillo J. 2023).

A medida que las expectativas de los consumidores continúan evolucionando, las empresas deben adaptarse y encontrar soluciones innovadoras para enfrentar los desafíos relacionados con la eficiencia, los costos y la sostenibilidad. La implementación de nuevas tecnologías y modelos de negocio puede mejorar significativamente la experiencia del cliente, siempre hay que mostrar valor agregado, entregar más allá de lo que el cliente puede esperar de los productos y servicios ofertados, el proceso de entrega final no es la excepción.

El consumidor se ha vuelto exigente, requiere de su comodidad en todo momento, de la disponibilidad del producto y de su entrega eficiente, no solo es la adquisición de productos haciendo uso las plataformas digitales a disposición de los usuarios o incluso aplicaciones, sino que también espera recibirlos directamente en su hogar, lo que da lugar al Delivery de Última Milla. La logística se ha transformado por las demandas de los clientes transformando los canales simples, como la tienda física, a los omnicanales que integran todos los aspectos de la venta, la distribución y la entrega. Estos cambios impulsan la evolución del cliente y del mercado en respuesta a las nuevas demandas y tendencias (Ojeda, 2021).

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.057

Por lo anteriormente planteado, se ha optado por realizar un análisis de un modelo de negocio con enfoque en una empresa de servicios de mensajería, con el propósito de comprender y satisfacer las exigencias de los consumidores que requieren un servicio de envío y recepción puntual y seguro en su área de residencia, sin incurrir en costos elevados debido a la extensión de la zona. En específico se ha decidido analizar este proyecto en el Municipio de Melchor Ocampo, Estado de México y zonas aledañas entendiendo que las oportunidades de negocios pueden surgir sin una gran infraestructura física y sin un crecimiento exponencial, sino más bien con ideas disruptivas que brinden valor agregado a los clientes finales y que permitan mantenerse como empresa en el mercado en las preferencias de los consumidores, que es considerada una zona extendida y los consumidores se ven afectados por el costo del servicio.

Metodología.

La presente investigación adopta un enfoque metodológico mixto que combina elementos exploratorios y descriptivos con un enfoque deductivo. Se centra en analizar los procesos generales y particulares de la distribución logística implicada en la SC, utilizando una muestra de pequeñas empresas emergentes identificadas como el punto de partida de la idea y como propuesta que muestran áreas de oportunidad en crecimiento en el sector de pequeña distribución y de última milla. En el enfoque de una investigación descriptiva como lo menciona Sampieri et al. (2014), se busca describir con detalles las características, propiedades y rasgos importantes de la distribución logística de última milla, analizando las posibles tendencias de la población muestreada considerada y con ello el inicio de la propuesta del proyecto mencionado.

El estudio exploratorio tiene como objetivo examinar detalladamente estas 18 pequeñas empresas a través de un instrumento diseñado para resaltar datos significativos como la frecuencia de uso del servicio de última milla o hand carrier, así como la importancia atribuida al tiempo, la calidad del servicio y los precios, entre otros factores. La investigación busca identificar hallazgos de oportunidad que dan paso a la mejora en la reducción y optimización de costos, posicionándose como un tercero en la distribución para estas pequeñas y medianas empresas.

El estudio se lleva a cabo mediante la aplicación de una entrevista estructurada de 15 items a los negocios ubicados en los municipios de Melchor Ocampo, Tultepec, Cuautitlán Izcalli y Cuautitlán México. Además, se realiza un análisis de confiabilidad del instrumento con un coeficiente Alfa de Cronbach con valor de 0.70, garantizando así la consistencia de los datos recopilados. Los resultados se presentan mediante tablas de contingencia para facilitar la visualización y comprensión de los hallazgos obtenidos en el estudio.

Resultados.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.058

La presente investigación, una vez realizada la aplicación del instrumento y con validez estadística, centra sus esfuerzos en explorar y describir los procesos de distribución logística de la SC, con un enfoque particular en las pequeñas empresas que emergen dentro del mundo logístico globalizado como oportunidades en servicios de atención de la distribución logística, específicamente en la entrega de última milla. Este estudio adopta un enfoque metodológico mixto, combinando elementos exploratorios y descriptivos con un enfoque deductivo para analizar detalladamente 18 pequeñas empresas ubicadas en los municipios de Melchor Ocampo, Tultepec, Cuautitlán, y Cuautitlán Izcalli, Estado de México.

En el tratamiento de los datos se fundamentó como propósito principal examinar aspectos clave como la frecuencia de uso del servicio de última milla, la importancia del tiempo, la calidad del servicio, los precios y otros factores relevantes para estas empresas. El instrumento utilizado compuesto por 15 items de carácter estructurado, revisión estadísitica de confiabilidad Alfa de Cronbach (0.70), asegura la rigurosidad en la recolección, tratamiento y análisis de los datos.

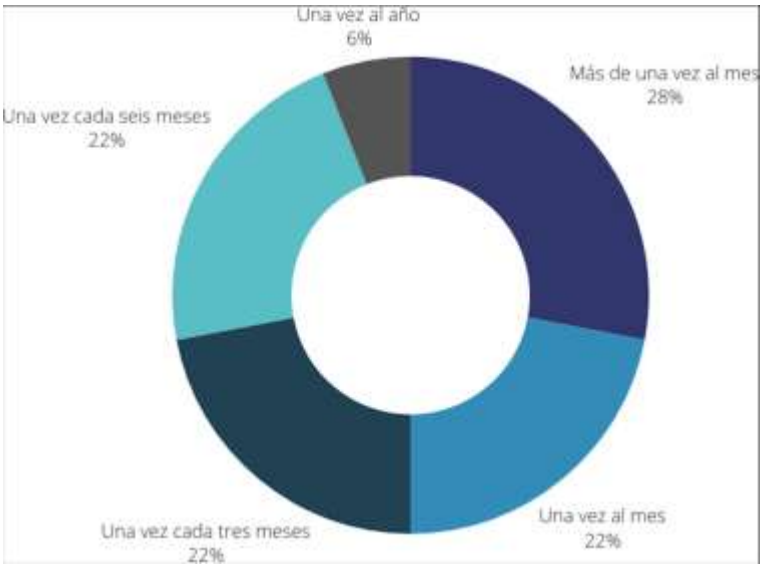
A través de tablas de contingencia, se presentarán de manera clara y detallada los resultados obtenidos, los cuales proporcionan una visión integral de las prácticas y necesidades actuales en la distribución logística de estas pequeñas y medianas empresas. Estos hallazgos no solo contribuirán al entendimiento de los retos provenientes de las demandas de los clientes, sino que manifestarán las oportunidades en el ámbito de la entrega de última milla descuidados por el sector macrologístico y de los grupos operadores logísticos; también servirán como el incentivo científico, académico y profesional para futuras investigaciones, mejoras estratégicas y de calidad en el sector.

Dentro de los resultados obtenidos mediante el instrumento utilizado, se destaca un aspecto crucial: la frecuencia con la que estas pequeñas y medianas empresas necesitan un servicio de entrega personalizado aproximadamente cada 30 días.

Figura 1

Gráfica de la frecuencia al utilizar un servicio de entregas personalizadas.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.059



Como se puede observar en la Figura 1, se evidencia que el 28% de la muestra utiliza este servicio más de una vez, mientras que el 22% lo utiliza al menos una vez al mes. Estos resultados indican una considerable oportunidad para de posicionarse como intermediarios en la distribución entre las pequeñas empresas y el cliente final.

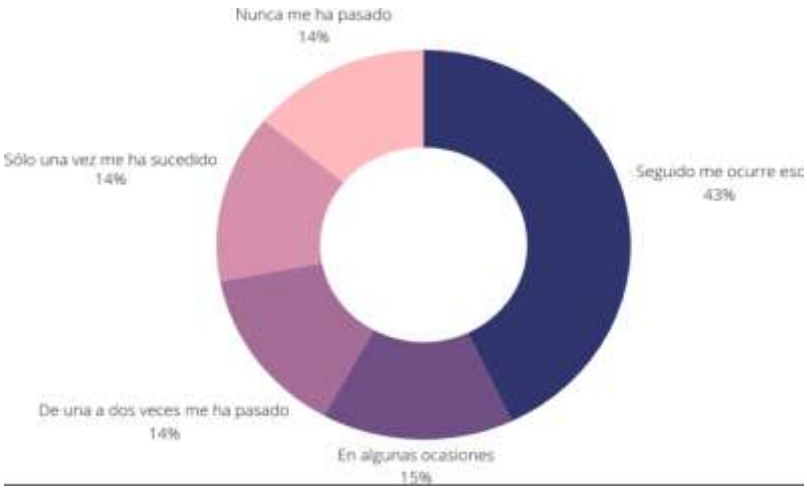
La satisfacción del cliente seguirá siendo fundamental para el éxito empresarial. Las organizaciones deben enfocarse en estrategias rigurosas que mejoren no solo la satisfacción del cliente, sino la permanencia en la demanda del servicio (lealtad de los clientes). Para optimizar la eficiencia del servicio y reducir los tiempos de espera, se anticipa que las empresas implementen soluciones personalizadas en atención al cliente. Esto plantea interrogantes sobre el tiempo invertido en esperar la entrega personalizada por parte de estas empresas

Un 43% de estos emprendedores muestra una clara insatisfacción debido al incumplimiento del tiempo de entrega establecido por parte de las empresas de distribución logística actuales, las cuales añaden 24 horas adicionales al plazo prometido y se representa en el siguiente gráfico.

Figura 2

Tiempo adicional al plazo establecido en entregas personalizadas.

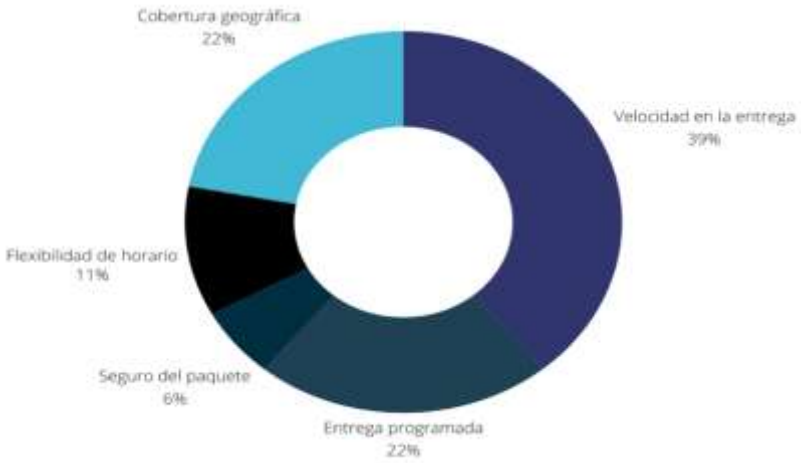
Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.060



Se ha corroborado la relevancia de la satisfacción del cliente en el progreso y expansión empresarial. Los aspectos clave estudiados incluyen la calidad del servicio y la intención de compra, abarcando diversos aspectos interconectados dentro de este campo de investigación. Otro objetivo clave del instrumento aplicado es conocer lo que las micro, pequeñas y medianas empresas pueden buscar en un socio comercial, para que sus entregas personalizadas cumplan con los estándares de calidad en el servicio que ellos tienen establecidos para con sus clientes finales. Por ello se destacan los puntos más importantes para estos emprendedores al momento de seleccionar a la empresa de servicios logísticos que contratarán.

Figura 3

Aspectos más importantes al contratar una empresa para entregas personalizadas



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.061

Como lo muestra la Figura 3, la población de la muestra prefiere la velocidad en la entrega de sus paquetes con un 39%, seguido de las entregas programadas y la cobertura logística con un 22%, convirtiéndose en aspectos fundamentales que impactan significativamente en la experiencia y satisfacción de los clientes finales, quienes valoran enormemente recibir sus productos de manera rápida y dentro del plazo prometido. La velocidad en la entrega reduce la incertidumbre y la espera, lo cual contribuye a una experiencia positiva. En un mercado donde la rapidez es cada vez más crucial especialmente en el CE, las empresas que ofrecen entregas rápidas pueden diferenciarse y ganar la preferencia de los clientes sobre la competencia. Una entrega rápida puede aumentar la lealtad del cliente hacia la empresa, pues se crea una percepción de confiabilidad y eficiencia en el servicio.

Otro de los aspectos fundamentales en este muestreo es la posibilidad de programar una entrega, permitir a los clientes programar la entrega en un horario específico o en una fecha que les convenga es altamente valorado. Esto les da control sobre cuándo recibirán su pedido, lo cual es especialmente útil para aquellos con horarios ocupados. Por último, como elemento clave y central de la investigación se encuentra la cobertura logística, considerando que el estudio se realizó en los municipios que en muchas ocasiones son considerados una zona alejada o extendida, el alcance que puedan tener las empresas de entregas customizadas resulta crucial. Los clientes se sienten más seguros al saber que la empresa puede llegar a cualquier lugar donde necesiten enviar o recibir mercancía, sin importar lo remoto que sea. Una cobertura logística bien desarrollada optimiza los costos operativos y reduce los tiempos de entrega, lo cual beneficia tanto a la empresa como a sus clientes al ofrecer un servicio más eficiente y confiable.

Conclusiones.

Este trabajo de investigación proporciona una visión integral de los aspectos más significativos del servicio de "hand carrier" o entregas personalizadas, que actualmente se han integrado de manera esencial y preferencial en la vida cotidiana de las personas. A través del desarrollo de este estudio, se ha podido concluir que existe un alto grado de utilización de este servicio en los municipios de Melchor Ocampo, Tultepec, Cuautitlán México y Cuautitlán Izcalli.

El servicio de entregas personalizadas se destaca por su enfoque customizado, de alta importancia del cliente, en la reducción del tiempo de entrega y la calidad del servicio, elementos fundamentales que se hacen manifiestos como importantes en la satisfacción de los clientes y en medio de una sociedad con alta demanda, consumista y que impone sus preferencias de calidad en todo momento.

Este alto nivel de uso indica la importancia y la demanda de un servicio eficiente y de calidad en estas localidades, lo cual subraya la relevancia de continuar mejorando y adaptando las ofertas para satisfacer plenamente las expectativas de los consumidores.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.062

A pesar de que los principales proveedores de servicios cuentan con una solidez notable y ofrecen diversos beneficios adicionales, no han logrado alcanzar la plena satisfacción de sus usuarios. Esto se refleja en la falta de fidelidad por parte de los clientes hacia sus proveedores actuales. Resulta esencial que estos proveedores adopten una mayor apertura y flexibilidad para atender las nuevas demandas y necesidades de sus clientes.

Esta investigación nos ofrece una perspectiva más amplia sobre las expectativas de los consumidores y subraya la importancia de ciertos factores clave para ellos. Entre estos factores destacan la entrega puntual, el cumplimiento de horarios establecidos, la mejora en la calidad del servicio y la atención personalizada. Además, el valor agregado que una nueva empresa de servicios de entregas personalizadas puede ofrecer, puede convertirse en un diferenciador significativo frente a otras marcas competidoras.

La capacidad de proporcionar un marco de referencia distintivo que posicione competitivamente a una empresa en el mercado es esencial. La preferencia de los consumidores puede inclinarse hacia una empresa que se destaque por su calidad en la entrega y su atención al cliente. Por lo tanto, la propuesta de un plan de negocios para un servicio de entregas personalizadas resulta altamente viable y pertinente para su implementación en el área de estudio.

Referencias

Ambram, P. (2017). La última milla como punto más importante en la entrega de valor. IE Business School, 4(1).

Facundo, M. D. M. O., & Gastelum, C. O. B. (2023). Alianza del Pacífico: CE minorista y consumidores finales. Revista Academia & Negocios, 9(1), 1-12.

Flórez Oviedo, N. E., & Hincapié, E. L. (2023). Evolución de la logística de la última milla. Revisión de la literatura. Ingeniería Industrial, 44(2), 216-229.

González Corvo, A. (2024). *Inteligencia artificial y marketing turístico* (Master's thesis).

Hernández-Samperie, R., Fernández , C., & Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. Mexico D.F.: 6a. ed McGraw-Hill.

Mohri, S. S., Nassir, N., Thompson, R. G., & Ghaderi, H. (2024). Last-Mile logistics with on-premises parcel Lockers: Who are the real Beneficiaries? Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review, 183, 103458.

Romero, I. G., & Prado, J. C. P. (2023). La última milla sostenible en el comercio electrónico: Identificación de los temas de investigación tratados en la literatura. Dirección y Organización, (81), 82-96.

Ruiz Chan, A. S. M., & Yong Lopez, N. D. (2020). Aplicación de la mejora continua de procesos en la logística de última milla en el comercio electrónico de tiendas departamentales de Latinoamérica.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.063

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.064

Desarrollo sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación
ISSN: 2695-6098
Año 6 Nº 58- Agosto 2024

Habilidades blandas: pilares fundamentales para la empleabilidad en el siglo XXI

Lic. Josué Gutiérrez Pallares
https://orcid.org/0009-0003-5448-5242
josue.gp@cuautitlan.tecnm.mx
Mtra. Mónica Belem Bernal Pérez
https://orcid.org/0000-0001-7121-5015
monica.bp@cuautitlan.tecnm.mx
Dr. Enoc Gutiérrez Pallares
https://orcid.org/0000-0002-3910-6289
smotsh7@gmail.com

RESUMEN

El presente artículo aborda la dinámica actual de habilidades y empleabilidad en alumnos de educación superior, contextualizando las demandas del mercado laboral frente a un entorno económico y tecnológico en constante evolución. Se acentúa la inminente valía de las habilidades blandas como área de oportunidad en las opciones de la empleabilidad y la conservación del mismo, priorizando la necesidad de adaptación a la digitalización y la automatización. Es una realidad ineludible la prioritaria relevancia de la educación y la formación continua para satisfacer las exigencias cambiantes del mercado y las empresas, así como los retos asociados a la informalidad laboral, nunca dejando de lado las disparidades geográficas en el mundo que nos rodea. Consecuentemente, es preceptivo la creciente tendencia hacia el emprendimiento y el autoempleo como estrategias para fortalecer la empleabilidad en un contexto de diversidad económica y social. Este análisis brinda una oportunidad de visión integral sobre factores clave que influyen en la empleabilidad e incluso aquella que se busca de manera autónoma.

Palabras clave: Habilidades blandas, empleabilidad, sostenible, insoslayable, cambios, adaptación.

ABSTRACT

This article addresses the current dynamics of skills and employability in higher education students, contextualizing the demands of the labor market in the face of a constantly changing economic and technological environment. It accentuates the imminent value of soft skills as an area of opportunity in employability options and their preservation, prioritizing the need to adapt to digitalization and automation. It is an inescapable reality the priority relevance of education and continuous training to meet the changing demands of the market and companies, as well as the challenges associated with labor informality, never leaving aside the geographical disparities in the world around us. Consequently, the growing trend towards entrepreneurship and self-employment as strategies to strengthen employability in a context of economic and social diversity is prescriptive. This analysis provides an opportunity for a holistic view of key factors influencing employability and even self-employment.

Keywords: Soft skills, employability, sustainable, unavoidable, changes, adaptation.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.065

Introducción

A lo largo de mi vida al reconocer la inamovible e innegable importancia de las habilidades blandas en el desarrollo integral de un individuo. Esta área de estudio no solo complementa mis experiencias personales, sino que también refleja la necesidad creciente en el mundo laboral actual. La capacidad de comunicarse efectivamente, trabajar en equipo, mostrar empatía y liderazgo se ha vuelto crucial en cualquier entorno profesional. A través de esta investigación, aspiro a profundizar en la comprensión de cómo estas habilidades impactan en el éxito profesional y personal. Mi motivación radica en descubrir cómo se pueden cultivar, mejorar y aplicar estas habilidades en contextos diversos, no solo para beneficio propio, sino también para contribuir al desarrollo y crecimiento de otros individuos y organizaciones. Existe en mi un deseo inmensurable por investigar a fondo, analizar datos relevantes y estudios de casos para ofrecer una perspectiva completa y genuina sobre la visión de prioridad de las habilidades blandas en el mundo actual. Crear conciencia sobre su relevancia y proporcionar pautas prácticas para su desarrollo, en aras de fomentar un entorno laboral y social más colaborativo, inclusivo y exitoso.

La historia de las habilidades blandas tiene sus raíces desde antes de Cristo, como se menciona en la 'Apología' de Platón, donde Sócrates fue condenado por cuestionar a los jóvenes sobre ética y el significado del bien, lo cual era visto como una amenaza para las polis (ciudades) atenienses enfocadas en la supervivencia. En 1972, el Ejército de los Estados Unidos introdujo el término "habilidades blandas", refiriéndose a habilidades que no implican el uso de maquinaria, incluyendo aspectos cruciales como el liderazgo y la motivación de equipos, esenciales para el éxito en diversas actividades. Posteriormente, se definieron como habilidades relacionadas con el trabajo que involucran principalmente interacciones humanas, siendo cada vez más valoradas por empresas que prefieren candidatos con estas competencias. A pesar de su importancia creciente en el mercado laboral globalizado y tecnológicamente avanzado actual, las habilidades blandas no han sido priorizadas en el sistema educativo mexicano, donde se aborda de manera más cercana a través de la educación socioemocional. La evaluación internacional de alumnos de la OCDE, como el PISA 2021, destaca la necesidad de desarrollar no solo conocimientos académicos básicos, sino también habilidades blandas como la resolución colaborativa de problemas, en las cuales México aún enfrenta desafíos en comparación con otros países.

Es esencial que los sistemas educativos apoyen a los jóvenes en el desarrollo de habilidades blandas, necesarias para una participación efectiva en la economía globalizada y para abordar los desafíos sociales contemporáneos. Los empleadores reconocen cada vez más la importancia de estas habilidades, aunque los sistemas educativos aún enfrentan retos significativos para integrarlas de manera efectiva en los programas de estudio.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.066

Las habilidades blandas son indefectiblemente cruciales en la empleabilidad, toda vez que al converger con las habilidades técnicas se funden en una herramienta poderosa e insoslayable que permite a la persona tener conocimiento e iniciativa. Estas habilidades, por describir algunas, como la garantía de comunicarnos de manera clara y efectiva, la empatía, el trabajo en equipo y la capacidad de adaptación, no solo mejoran la colaboración y la productividad en el lugar de trabajo, sino que también son de gran valor por los empleadores. La capacidad de demostrar estas habilidades puede diferenciar a los candidatos en procesos de selección y promoción, facilitando la integración en equipos diversos y la resolución eficaz de desafíos laborales. Además, las habilidades blandas fomentan un entorno laboral positivo y contribuyen a un desarrollo profesional continuo en un entorno de cambio y adaptación, fortaleciendo así la empleabilidad a lo largo de la carrera profesional de los individuos.

Debido a los rápidos y profundos cambios en el mundo laboral recientes, muchas personas carecen de las habilidades necesarias para mantener su empleabilidad, según la opinión de Araceli Olvera, directora de ventas para Manpower compay en México. En este contexto, es crucial que la fuerza laboral tenga la capacidad de autogestionarse y estar dispuesta a reentrenarse activamente. Olvera enfatiza que la responsabilidad recae principalmente en los colaboradores mismos, quienes deben estar comprometidos con su propia habilidad de aprendizaje independientemente de las oportunidades que los empleadores puedan ofrecer para el desarrollo profesional.

En el nuevo panorama económico de la actualidad, las empresas se enfrentan a una competencia intensa, lo que aumenta las expectativas al momento de contratar personal. Ahora, no solo es suficiente tener conocimientos técnicos; también se valoran enormemente las habilidades blandas desarrolladas. Este artículo explora cómo se entrelazan la teoría de las inteligencias múltiples, la inteligencia emocional y el desarrollo de habilidades blandas. Con la rápida evolución tecnológica, la globalización y los cambios dinámicos en el entorno empresarial, las habilidades blandas son fundamentales tanto para asegurar empleo como para contribuir de manera efectiva al manejo del conocimiento y al crecimiento empresarial. Gestionar el conocimiento se destaca como un factor crucial para el progreso empresarial, facilitando la creación y la toma de decisiones estratégicas. Por lo tanto, es esencial contar con empleados que no solo posean habilidades técnicas, sino también habilidades blandas que promuevan una cultura de colaboración, innovación y motivación. Estas competencias permiten la efectiva creación, compartición y aplicación del conocimiento, enriqueciendo el capital intelectual de la empresa con las capacidades, conocimientos y experiencias de su equipo.

La falta de formación en habilidades blandas entre los estudiantes universitarios representa un desafío significativo, ya que a menudo se subestima su importancia para el desarrollo integral de las

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.067

personas. Esto debería ser una prioridad para las instituciones educativas, dado que su principal objetivo es preparar a los estudiantes para enfrentar con éxito el mercado laboral. El propósito de este artículo es resaltar la importancia de las habilidades blandas en la empleabilidad y la retención del personal en las empresas. Estas habilidades deben ser cultivadas simultáneamente durante la formación académica y profesional.

Recientemente, se ha observado que las organizaciones no solo buscan profesionales competentes en habilidades técnicas, que tradicionalmente se enseñan en las instituciones superiores, sino también individuos capaces de adaptarse completamente a las necesidades de la organización. Esto incluye habilidades sociales como resolución de problemas, integración de ideas nuevas, entre otras. Por lo tanto, es crucial que los programas académicos en universidades alrededor del mundo incorporen y enseñen habilidades blandas junto con el conocimiento técnico. Esto aseguraría la formación de graduados completos que sobresalgan por su capacidad de ajustarse a un mercado laboral dinámico y cambiante, lo cual no solo aumenta sus oportunidades de empleo, sino que también los distingue por encima del promedio de egresados convencionales.

Los avances científicos significativos en nuestro mundo están transformando tanto la tecnología como las relaciones sociales y humanas. Vivimos en una era de cambios rápidos y profundos; en el siglo XIX comenzaron transformaciones que no se habían visto en muchos siglos. Como ciudadanos contemporáneos, debemos reconocer que estos cambios pueden generar crisis en las relaciones humanas, las cuales deben ser abordadas para mantenerse relevantes en el entorno laboral y perdurar como empleados. En este proceso de transformación, solo aquellos que puedan innovar y adaptarse, como indican los teóricos del darwinismo tecnológico, se beneficiarán. Se predice que el futuro del empleo estará en trabajos que aún no existen, en industrias que emplearán nuevas tecnologías y requerirán la colaboración de expertos para gestionarlas. Además, se anticipa que la vida se llevará a cabo en condiciones planetarias sin precedentes para la humanidad (Bauman, 2013).

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.068

Tabla 1

Inteligencias múltiples propuestas por Gardner

Nombre	Descripción
Inteligencia lingüística	Capacidad de utilizar las palabras de manera eficaz, ya sea oralmente (por ejemplo, como narrador, orador o político) o por escrito (poetas, dramaturgos, editores, periodistas).
Inteligencia lógico-matemática	Capacidad de utilizar los números con eficacia (matemáticos, contables, estadísticos) y de razonar bien (científicos, programadores informáticos, especialistas en lógica).
Inteligencia espacial	Capacidad de percibir el mundo visuo-espacial de manera precisa (por ejemplo, como un cazador, un escolta o un guía) y de llevar a cabo transformaciones basadas en esas percepciones (interioristas, arquitectos, artistas, inventores). Esta inteligencia implica sensibilidad al color, las líneas, la forma, el espacio y las relaciones entre estos elementos.
Inteligencia cinética-corporal	Dominio del propio cuerpo para expresar ideas y sentimientos (actores, mimos, atletas o bailarines), y facilidad para utilizar las manos en la creación o transformación de objetos (artesanos, escultores, mecánicos, cirujanos).
Inteligencia musical	Capacidad de percibir (como un aficionado a la música), discriminar (críticos musicales), transformar (compositores) y expresar (intérpretes) las formas musicales. Esta inteligencia incluye la sensibilidad al ritmo, el tono o la melodía, y al timbre o color de una pieza musical.
Inteligencia naturalista	Facultad de reconocer y clasificar las numerosas especies de flora y fauna del entorno. También incluye la sensibilidad hacia otros fenómenos naturales (formaciones de nubes y montañas).
Inteligencia interpersonal	Capacidad de percibir y distinguir los estados anímicos, las intenciones, las motivaciones y los sentimientos de otras personas. Puede incluir la sensibilidad hacia las expresiones faciales, voces y gestos; la capacidad de distinguir entre numerosos tipos de señales interpersonales, y la de responder con eficacia y de modo pragmático a esas señales (por ejemplo, influyendo en un grupo de personas para que realicen una determinada acción).
Inteligencia intrapersonal	Autoconocimiento y capacidad para actuar, según ese conocimiento. Esta inteligencia incluye una imagen precisa de uno mismo (los puntos fuertes y las

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.069

Recientemente, Angela Duckworth ha discutido la relevancia de las habilidades blandas en su libro “el poder de la pasión y la perseverancia” (2016). En esta obra, Duckworth investiga cómo la combinación de pasión y perseverancia, elementos fundamentales de las habilidades blandas, puede jugar un papel más crucial en el éxito a largo plazo que el talento natural o la inteligencia innata. Aunque su libro no es exclusivamente sobre habilidades blandas, aborda conceptos relacionados con ellas de manera significativa. Como afirma Duckworth (2020). La importancia de adquirir habilidades blandas radica en cómo pueden potenciar tanto el rendimiento personal como profesional, mejorando la efectividad y el logro de metas. Estas habilidades son un complemento crucial al conocimiento técnico y especializado en cualquier campo, facilitando una interacción más fluida, colaborativa y una comunicación más eficaz entre individuos.

En el contexto del crecimiento personal y profesional, las habilidades blandas desempeñan un papel fundamental para alcanzar el éxito en una variedad de campos laborales. Adam Grant, un respetado psicólogo organizacional y autor reconocido, ha examinado la importancia de estas competencias en sus obras. Aunque su enfoque principal se centra en la psicología laboral y el comportamiento organizacional, sus escritos proporcionan valiosas perspectivas sobre cómo las habilidades interpersonales pueden impactar en las trayectorias profesionales y en la eficacia de los equipos de trabajo.

Uno de los libros más influyentes de Adam Grant es "Dar y recibir” Un enfoque revolucionario para el éxito (2013), donde explora los diferentes estilos de interacción como elementos clave para comprender el éxito en el ámbito profesional. En su obra, Grant clasifica a las personas en tomadores, dadores y conciliadores, enfatizando la relevancia de la empatía, la generosidad y la colaboración para establecer relaciones sólidas y lograr el éxito a largo plazo en las carreras.

En su libro "Originales: Los que no se conforman, mueven al mundo" (2016), Grant analiza cómo los individuos considerados "originales" desafían las convenciones establecidas mediante el uso de habilidades como la persuasión y la negociación para impulsar ideas innovadoras. Esta perspectiva enfatiza que las habilidades blandas son fundamentales para expresar ideas disruptivas y fomentar la colaboración efectiva en entornos donde la innovación es crucial.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.070

Tabla 2

Procesos de transferencia de conocimientos

Proceso	Descripción
Socialización	Permite la transferencia de conocimiento tácito a tácito. Es un proceso que se genera a nivel de grupo o comunidades y consiste en juntas, reuniones, diálogos y encuentros, sin producir conocimiento explícito.
Internalización	Permite la transferencia de conocimiento explícito a tácito. Es un proceso individual de apropiación de conocimiento por parte de las personas.
Combinación	Permite la transferencia de conocimiento explícito a explícito. Es un proceso que permite compartir conocimiento a partir de las fuentes de información disponibles en la organización.
Externalización	Permite la transferencia de conocimiento tácito a explícito. Es un proceso para expresar en concreto lo que está internalizado, para lo cual se sugiere usar metáforas, analogías y/o modelos.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la información proporcionada por Nonaka y Takeuchi (citados por Rodríguez-Ponce, 2016, p. 229).

En el contexto actual de un mundo laboral dinámico y conectado, las habilidades blandas se tornan en un diferenciador crucial. Adam Grant, a través de su investigación y escritura, ofrece una visión enriquecedora sobre cómo desarrollar estas habilidades puede mejorar tanto la efectividad personal como profesional, transformando la cultura organizacional hacia una mayor colaboración, creatividad y resiliencia.

Metodología

El tipo de investigación llevado a cabo en este artículo se basa en una exhaustiva revisión documental, que se apoya en los resultados obtenidos de fuentes encontradas tanto en sistemas informáticos especializados en la búsqueda así como en la recopilación de datos de carácter científico. Este enfoque permite extraer elementos relevantes para el desarrollo y la formulación del estudio. La abundancia de información accesible en estos recursos es notable; sin embargo, las posibles limitaciones de esta investigación pueden surgir de las variadas descripciones y calidades de las fuentes consultadas.

Booth, A., Sutton, (2016), proporciona directrices detalladas sobre cómo planificar y ejecutar revisiones de la literatura, incluyendo la revisión documental como parte fundamental del proceso. El interés

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.071

sobre evaluar y enconrtrar hallazgos sobre las habilidades blandas v a a depender de las personas en sí mismas, pero de igual forma en la naturaleza y características del perfil de ingreso, desarrollo de formación acorde al programa educativo y el perfil de ingreso, por tanto no podemos comprar las habiulidades blandas que deben abundar en ingenieros que en otras carreras, nuestro interés se centra en programas educativos del enfoque en ingenierñia y ciencias exactas.

Hart (2018) nos brinda una guía maravillosa y accesible para poder llevar a cabo revisiones de la literatura en el campo de las ciencias sociales, de esta forma lo podemos visualizar en "Realizar una Revisión de la Literatura: Liberando la Imaginación en la Investigación de Ciencias Sociales". Es así como se enfatiza la metodología de revisión documental como fundamental para la investigación rigurosa.

De la misma forma se pretende tomar en cuenta una muestra de 30 estudiantes por semestre del área de ingeniería mecatrónica en el Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcalli. La idea de tomar una muestra de los estudiantes por semestre es evaluar la evolución y la percepción de las habilidades blandas así como el desarrollo de las mismas, esperando que haya un sesgo hacia ciertas habilidades que requieren en el área de ingeniería coma el posterior estudio busca extender la muestra a estudiantes de otras carreras en el mismo tecnológico con el propósito de poder llevar a cabo una comparativa de naturaleza de programas educativos de ingeniería Isabel que ingenierías desarrollan algunas habilidades blandas más que este estudio será posterior por el momento se presentan los primeros resultados de la primera parte del estudio.

Resultados y Discusión

En América Latina, el problema del desempleo juvenil ha sido identificado no solo por la falta de habilidades técnicas, sino también por deficiencias en habilidades blandas como la comunicación y la expresión. Este fenómeno ha sido detallado en el estudio "Desconectado: habilidades, educación y empleo en América Latina", el cual destaca cómo estas carencias impactan negativamente en la empleabilidad de los jóvenes.

El estudio revela que, aunque muchos jóvenes muestran interés y disposición para enfrentar estos desafíos, consideran que la educación superior no está preparándolos adecuadamente en habilidades sociales esenciales (Bassi, Busso, Urzúa & Vargas, 2012). Esto significa que, a pesar de poseer conocimientos técnicos, muchos candidatos son descartados por empleadores debido a su falta de habilidades de comunicación efectiva y expresión personal.

Nuestra realidad de una economía mundial que avanza a pasos agigantados, las potencias mundiales ejercen una influencia constante, creando una demanda cada vez mayor por profesionales con habilidades tanto cognitivas como no cognitivas desarrolladas. Sin embargo, los planes de estudio en

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.072

América Latina parecen estar rezagados en comparación con las infraestructuras educativas, tecnológicas y económicas de los países desarrollados, como Estados Unidos.

Bassi (2012) sostiene que es crucial para Latinoamérica y el Caribe hacer cada vez más pequeña esta gran brecha competitiva para poder ajustarse y tener éxito en un mercado laboral cada vez mas globalizado. Esto implica no solo elevar el estándar de la educación técnica, sino también incorporar de manera eficaz el desarrollo de habilidades interpersonales en todos los niveles educativos. Habilidades como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, el liderazgo y la capacidad de adaptación están ganando cada vez más importancia en un contexto laboral global, donde la colaboración y la innovación son elementos fundamentales.

Para tener la capacidad diligente de confrontar estos desafíos, es fundamental que los programas educativos en la zona fortalezcan el crecimiento completo de los alumnos, preparándolos no solo para las habilidades técnicas necesarias en el mercado laboral, sino también para adaptarse a los nuevos desafíos de la globalización. Esto requiere una revisión exhaustiva de los planes de estudio, la adopción de enfoques educativos más flexibles y el apoyo continuo en la capacitación de los profesores.

Dentro de la captación de los primeros datos del estudio realizado a los primeros estudiantes de la carrera de ingeniería mecatrónica del Tecnológico de Estudios Superiores de Cuautitlán Izcall, se les cuestiona sobre si conocen las habilidades blandas como variable dicotómica, posteriormente se les pregunta sobre el porcentaje de habilidades blandas y duras que debería poseer un ingeniero de su formación mostrando los resultados siguientes en la tabla 1 sobre el conocimiento de habilidades blandas en los ingenieros mecatrónicos.

Tabla 1

Percepción sobre el conocimiento de habilidades blandas e integración a la formación profesional de ingenieros mecatrónicos.

PERIODO ESCOLAR	2		4		6		8		TOTAL DE ESTUDIANTES
	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
CONOCMIENTO SOBRE LAS HABILIDADES BLANDAS	13	17	19	11	21	9	28	2	120
PORCENTAJE DE HABILIDADES DURAS /BLANDAS	75%	25%	80%	20%	70%	30%	60%	40%	

Nota: La tabla refleja el resultado de la percepción de conocmiento en habilidades blandas, así como el porcentaje que debería contener el ingeniero mecatrónico en el ámbnito profesional de estas Elaboración propia.

La tendencia que observamos que observamos es que la percepción que tienen los estudiantes sobre habilidades blandas en el ámbito de la ingeniería mecatrónica es diversa y cambiante,

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.073

transformándose en la diferenciación del porcentaje que debe de tener así como el conocimiento y la importancia de la adquisición de estas habilidades como formación profesional y como competencia para un buen desarrollo de su carrera emergida desde el programa educativo.

La percepción que se tiene por parte de los estudiantes conforme se va avanzando en los periodos de programa educativo es también conocer que es importante trabajar en equipo es importante la toma de decisiones no sólo la capacidad de análisis o la resolución de problemas sino también la colaboración y la cooperación como grupo.

Dentro de la encuesta realizada de igual forma se preguntó a los estudiantes del programa educativo cuál es son las habilidades que sí deberían estar presentes como ingenieros en mecatrónica según su experiencia vivida en cada semestre con el desarrollo de materias disciplinaria, complementaria, socio humanísticas y el desarrollo de proyectos integradores dentro de las actividades con mayor auge en el programa educativo coma la tabla 2 muestra según la percepción generalizada por periodo escolar de los estudiantes cuáles son aquellas habilidades que deberían de estar presentes y cuáles no se consideran parte importante de las competencias profesionales que ellos como ingenieros deberían de tener.

Tabla 2

Habilidades blandas que deberían tener los ingenieros mecatrónicos según las percepciones de los estudiantes por periodo escolar.

Periodo escolar	*2*		*4*		*6*		*8*		*Total de estudiantes*
									120
Habilidad blanda	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Trabajo en equipo		X		X	X		X		
Comunicación	X		X		X		X		
Orientación a resultados		X		X	X		X		
Capacidad de análisis	X		X		X		X		
Flexibilidad cognitiva		X		X		X	X		
Capacidad de adaptación		X		X		X	X		
Liderazgo		X		X		X	X		
Planificación y organización		X		X		X	X		
Resolución de problemas	X		X		X		X		
Toma de decisiones	X		X		X		X		

Realizando un análisis de la tabla podemos observar que los estudiantes del último periodo de estudios prácticamente egresar te han dado cuenta que el trabajo desarrollo y práctica de las habilidades blandas es un papel fundamental no sólo con aquellas habilidades duras y disciplinarias como una mayor parte importante la participación en proyectos integradores trabajos en equipo proyectos prácticas y demás

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.074

actividades complementarias brindan una perspectiva diferente como podemos observar en la tabla 2 como es que la percepción de los estudiantes desde el segundo periodo escolar se va transformando y conforme a las experiencias vividas dentro del programa curricular se van tomando en cuenta la importancia de que se vayan incrementando e integrando este tipo de habilidades.

Conclusiones

Es ineludible que mi país México y toda Latinoamérica, adapten sus sistemas educativos desde los niveles básicos hasta la universidad. Esto implica no solo enfocarse en el aprendizaje que conlleva la parte teórica y de suma importancia la parte práctica del contenido libros propuesto como fuente formal del conocimiento, transformar las lecciones presenciales para no limitarse a fortalecer solo habilidades duras, como conocimientos técnicos específicos, con ello no menoscabamos su importancia, en lugar de ello, se debe fomentar el desarrollo y perfeccionamiento de habilidades blandas, fundamentadas en la inteligencia inherente al ser humano.

A modo de conclusión, entendiendo a la inteligencia como la capacidad inherente de elegir entre diversas alternativas. En el contexto empresarial, las inteligencias múltiples pueden requerir combinaciones diversas según las necesidades, usualmente manifestadas no individualmente, sino en equipos de trabajo óptimos. De manera puntual y especifica las habilidades blandas cuya importancia ya se ha definido como esencial , queda denotada la gran demandada que esta tiene por las empresas, incluyen el trabajo en equipo, comunicación que sea efectiva productiva, capacidad de liderazgo, manejo de la creatividad, suficiencia de aprendizaje formal y auto aprendizaje continuo , toma de decisiones ante ambientes de presión, adaptabilidad a los nuevos entornos y la conducción de la parte emocional.

Planteada la realidad en los alumnos universitarios recién egresados y en búsqueda de empleo, se observan debilidades significativas en áreas como comunicación, manejo emocional y creatividad, aunque estos individuos perciben positivamente la huella profunda de la educación universitaria en el perfeccionamiento e implementación de dichas habilidades.

No podemos escapar a esta realidad, y por lo tanto debemos plantearnos el cómo mejoramos las condiciones actuales respecto a las habilidades blandas, es prioritario centrarse en las necesidades de aprendizajes profusos que permitan a las personas el acceso al entorno laboral. Además, las universidades deben desempeñar un papel fundamental al colaborar con las empresas y considerar sus perspectivas.

A modo de aportación para futuras investigaciones, universidades y centros educativos especializados se propone realizar diagnósticos detallados, evaluar técnicas de aprendizaje alternativas y promover métodos que fortalezcan las habilidades blandas. Por ejemplo, podrían implementar aprendizajes basados en la obtención pronta y real de opciones de solución a problemas habituales, casos de estudio,

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.075

proyectos centrados en la investigación de campo, así como incrementar el aprovechamiento de pasantías y prácticas profesionales.

No debe dejarse de considerar el poder incluir foros de discusión con profesionales experimentados, giras académicas participativas, uso de aulas invertidas, tecnología que acerque y facilite el aprendizaje, un enfoque centrado en la resolución creativa de problemas y la generación de soluciones innovadoras mediante la empatía, la colaboración y la experimentación iterativa y por supuesto, el enfoque centrado en el consumidor para estimular la innovación y las nuevas tecnologías.

De manera fehaciente podemos concluir que un verdadero cambio de la problemática planteada en este artículo, es urgente las universidades deben adaptar sus modelos educativos para ser más flexibles y responder ágilmente a los requerimientos del entorno actual. Esto implica no solo otorgar títulos académicos, sino también equipar a los estudiantes con un conjunto diverso de habilidades que los hagan más competitivos, esto significa ser para poder hacer.

El trabajo conjunto entre alumnos, docente y empresarios es la ruta correcta por donde debemos transitar para resolver las problemáticas de empleabilidad en pleno siglo XXI.

Referencias bibliográficas

Alan Mas (2022) Las 15 habilidades del trabajador del futuro. Editorial Letra minúscula.

Barraza, K. (27 de junio, 2019). Libro de habilidades duras y blandas. Calameo.

Bazan, J. (30 de agosto, 2021). Habilidades blandas: Por qué la escuela no enseña lo que hoy demanda el mundo del trabajo. Grupo Clarín.

British Council (2016) Abriendo un mundo con potencial. Habilidades blandas para el aprendizaje, el trabajo y la sociedad.

Corrales, A. Quijano, N. y Góngora, E. (2021). Empatía, comunicación asertiva y seguimiento de normas. Un programa para desarrollar habilidades para la vida. Consejo Nacional para la Enseñanza en Investigación en Psicología A.C. Xalapa, México.

Hes, D. (29 de Mayo, 2017) 5 Reasons Why Soft Skills Are More Important Than Ever.

Manshad, M. y Petrovich, A. (2019). Summarizing Emotions from Text Using Plutchik's Wheel of Emotions.

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE 2016) Informe de Resultados de PISA 2015. Recuperado 12 de enero de 2023.

PEARSON (13 de julio, 2021). Habilidades blandas y el éxito para la vida laboral. Recuperado el 3 de junio de 2023.

Rodríguez, B. F. (2019). Proyecto Aprendo y Emprendo - Manual de Habilidades Blandas para Centros de Educación Técnica.

Torres, B. E. (2019). Habilidades Directivas (Segunda ed.). México: Mc Graw Hill.

Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial 4.076