



Investigaciones Tecnológicas

Número 1, Año 4, abril de 2018



EDITORIAL

La investigación, como parte esencial del avance tecnológico y proceso formativo de cualquier entidad de educación superior, es una prioridad en la Escuela de Tecnologías de Antioquia, porque a través de ella se busca el constante crecimiento de nuestra Institución como un proceso incluyente para todos los estudiantes y docentes.

La implementación de nuevas líneas de investigación y nuevos proyectos es la base de la solidificación de nuestra entidad, para continuar afianzándonos en el medio y ante Colciencias como una institución educativa renovada y fortalecida en materia de investigación.

AVANCES Y RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN



NUEVOS INTEGRANTES DEL EQUIPO DE TRABAJO

Equipo investigador



Para avanzar en la investigación, teniendo en cuenta los programas académicos que actualmente hacen parte de nuestro proceso formativo, y como parte de la estrategia institucional, entraron a formar parte de nuestro equipo de trabajo las siguientes personas:

- Dr. Ricardo León Sánchez Arenas, en el cargo de Docente de Investigación en Gestión Empresarial. Investigador Junior, según el modelo de Colciencias. Ingeniero Electricista de la Universidad de Antioquia. Magister en Administración y Planificación Educativa.

Doctor en Ciencias de la Educación.



- Dra. Mónica Ramírez Osorio, en el cargo de Docente de Investigación en Salud y Seguridad en el Trabajo. Médica Especialista en Promoción y Prevención de Enfermedades Cardiocerebrovasculares de la Universidad de Antioquia y Especialista en Salud y Seguridad en el Trabajo de la Fundación Universitaria María Cano.



Les damos la más cordial bienvenida y esperamos un enriquecimiento mutuo.

PROYECTOS EN CURSO



Actualmente, se encuentran en la fase inicial dos nuevos proyectos que se espera impacten positivamente en la comunidad educativa y en la comunidad en general, ambos enmarcados en el Plan de Desarrollo Municipal de Medellín, Plan Decenal de Salud Pública 2012-.2021 y Plan Nacional de Salud y Seguridad en el Trabajo 2013-.2021.

Dichos proyectos se enfocan en dos instancias, a saber: el primero hacia la comunidad educativa y administrativa de las IES (instituciones de educación superior) de la ciudad, y el segundo hacia los pequeños y medianos negocios alrededor del tranvía de la ciudad de Medellín.

GRUPOS Y SEMILLEROS DE INVESTIGACIÓN



Con el deseo de fortalecer el grupo de investigación SIETE, convocamos a todos aquellos estudiantes y docentes que deseen pertenecer o vincularse a nuestro grupo, sea como parte de su trabajo de grado y/o por crecimiento propio.

Los interesados pueden inscribirse a través de la Coordinación Académica.

ACTUALIDAD CIENTÍFICA



IMPORTANCIA DE LA PRIORIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE LOS SISTEMAS DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO EN COLOMBIA



Para entender la importancia de la investigación en materia de salud y seguridad en el trabajo (SST) en Colombia, es necesario poner en contexto la evolución histórica de la SST en nuestro país.

Prácticamente, los conceptos relacionados con los peligros y riesgos para los trabajadores, con la normatividad correspondiente, se hicieron presentes en Colombia a partir de 1904, cuando Rafael Uribe plantea el tema, que posteriormente se convirtió en la llamada “Ley Uribe” (Ley 57 de 1915), que trató acerca de la accidentalidad laboral y enfermedades profesionales. Previo a ello, el tema en SST solo se abordaba escuetamente desde el punto de vista de remuneraciones, jornadas laborales e indemnizaciones, puesto que la industria en el país estaba enmarcada en la explotación y uso de mano de obra barata.

Posterior a ello surgen múltiples normas en la búsqueda de la protección del trabajador, pero solo hasta 1945, con la ley 6 (ley general del trabajador), se cimentaron las bases de la salud ocupacional en el país, y de ahí en adelante se inicia el gran movimiento con respecto a la SST.

La evolución normativa tiene especial relación con el desarrollo industrial en las últimas décadas, generándose una consciencia cada vez mayor acerca de la importancia de garantizar el bienestar laboral, en la medida en que se observa que hay un impacto positivo de éste sobre la productividad de los trabajadores. Dicho abordaje se hizo en varios campos con normas dispersas, acordes a cada caso.

Con el surgimiento del Decreto Único Reglamentario, Decreto 1072 de 2015 del Ministerio de Trabajo, se unificaron las normas existentes que estaban dispersas y se ajustó la reglamentación del trabajo de una manera integral, generando así la necesidad de implementar estrategias eficaces en todas las áreas laborales del país encaminadas a la creación y/o mejora de sus Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad en el Trabajo (SG-SST), para dar cumplimiento dicha norma.

Ahora bien, para generar dichas estrategias es necesario tener conocimientos y diagnósticos objetivos acerca del panorama actual que hay en SST en los diferentes sectores, evaluar las estrategias existentes y, a futuro, el impacto que los SG-SST tendrán en el bienestar laboral, al ya estar enmarcados en la ley actual, por eso es imperativo priorizar en Colombia la investigación en SST.

Referencias:

- Ministerio del Trabajo de Colombia. <http://www.mintrabajo.gov.co/web/guest>
- Organización Iberoamericana de Seguridad Social. <http://www.oiss.org>.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. <http://www.ilo.org>
- Lizarazoa, C. Fajardo, J. Breve Historia de la Salud Ocupacional en Colombia. Pontificia Universidad Javeriana, Departamento de Ingeniería Industrial. Bogotá, Colombia. Disponible en <http://www.oiss.org>

GESTIÓN DEL CLIENTE ES GESTIÓN EMPRESARIAL



Las nuevas dinámicas y retos empresariales exigen una gestión más personalizada y específica del cliente externo e interno.

Una empresa no solo gestiona recursos financieros, tecnológicos, insumos, maquinaria, también gestiona personas, y precisamente son éstas las que tienen en sus manos el desarrollo de la empresa, de manera interna son los colaboradores (clientes internos) de quienes dependen en gran medida la eficacia de su gestión, y de las personas que pertenecen a un segmento del mercado (cliente externo) depende su impacto en el medio.

El servicio al cliente y su satisfacción son el camino directo al éxito empresarial, la generación de valor agregado y los elementos diferenciadores de la empresa dependen en gran medida de las estrategias que se utilicen para la búsqueda constante de la satisfacción de sus clientes.

Bajo este contexto, las estrategias como el CRM, las líneas de atención al cliente, los tradicionales buzones, los puntos por compra (millas, saldos a favor) y todas aquellas que han surgido en el afán de fidelizar al cliente, lo que buscan realmente es conocer cada vez más los hábitos y gustos del cliente para de esta forma optimizar los procesos de gestión empresarial.

En este sentido, surge el siguiente interrogante: ¿Para qué conocer tanto al cliente? para identificarlo detalladamente y responderle con servicios y productos cada vez más personalizados y más perfilados, es decir, tener una respuesta para el cliente día a día que esté más alineada con su estilo de vida.

El desafío de la gestión empresarial en el país inicialmente está en conocer cada vez más y mejor su cliente, pero, sobre todo en saber las expectativas de sus “no clientes” y sus “clientes pasivos”, que son un gran segmento a conquistar, y por el cual se pueden ver mejores resultados en las ventas de la empresa.



Según un estudio realizado en Colombia por una firma consultora, se identificaron varias brechas en el tema de servicio al cliente, el primero es que “existe una enorme brecha entre las expectativas que genera una empresa entre sus públicos y la manera como estas se concretan. Un segundo abismo es el que existe entre lo que piensan las compañías, de la manera como conducen su relación con clientes y la percepción que estos se forman al respecto.”

Según este panorama, hay muchas estrategias por formular; necesidades y preferencias por identificar, clientes que conquistar y expectativas que satisfacer por las empresas en Colombia y es allí donde la gestión empresarial juega un papel preponderante en la medida en que se convierte en el mecanismo natural de la empresa para abordar el tema del “cliente”.

En este sentido, para abordar esta problemática, la investigación se convierte en una estrategia fundamental para la identificación, caracterización y elaboración de perfiles del cliente y de esta manera modelar estrategias de gestión del cliente acordes con las necesidades específicas.

Desde el área de investigación de la ETdeA, invitamos a la comunidad estudiantil para que se vincule en procesos, proyectos y estrategias que permitan abordar este campo de estudio.

Referencias:

- Portafolio: <http://www.portafolio.co/negocios/empresas/empresas-no-estan-colmando-expectativas-de-los-clientes-505479>
- Administrar para la calidad: conceptos administrativos del control total de calidad / Mario Gutiérrez-- 4a ed.-- México: Editorial Limusa, c2016.
- Servicio al cliente / Jacques Horovitz; prólogo de Gilbert Trigano; rev. téc. José Santos Arrebola. - - Santafé de Bogotá, Colombia: Editorial McGraw-Hill, c2013.

Calle 56 No. 40 - 93, Medellín - Teléfono: (4) 2921007

Correo electrónico: investigaciones@etdea.edu.co

www.etdea.edu.co