

Universidad Hispanoamericana

Facultad de Ciencias Económicas

Carrera y énfasis

Tesina para optar por el grado académico de

Bachillerato

Estudio de los factores para determinar la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022.

Yanory Mesén Valverde

Octubre, 2022

ÍNDICE

Contenido

ÍNDICE	1
ÍNDICE DE FIGURAS	3
INDICE TABLAS	4
AGRADECIMIENTOS	5
DEDICATORIA	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales	11
1.1.2 Delimitación del problema	32
1.1.3 Justificación	32
1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....	33
1.3 OBJETIVOS	33
1.3.1 Objetivo general	33
1.3.2 Objetivos específicos	34
CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	35
2.1 MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL.....	35
2.2 MARCO CONCEPTUAL	45
2.3 MARCO CONTEXTUAL	66
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	71
3.1 ENFOQUE.....	71
3.2 ALCANCE.....	72
3.3 DISEÑO	72
3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	75
3.4.1 Población	75
3.4.2 Tipo de muestra.....	75

3.4.3	Criterios de inclusión y exclusión	76
3.4.4	Consideraciones éticas	77
3.5	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	77
3.6	VARIABLES O CATEGORÍAS.....	80
3.7	ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	81
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....		82
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....		99
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....		112
6.1	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	112
6.2	LIMITACIONES	122
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....		123
ANEXOS.....		127
Anexo 1	Guía de entrevistas	128
Anexo 2	Sistematización de las respuestas obtenidas.....	140
Anexo 3	Fotos.....	160
Anexo 4	Declaración jurada	162
Anexo 5	Consentimiento informado.....	163
Anexo 6	Carta de autorización de la entidad	178
Anexo 7	Carta Tutor	179
Anexo 8	Carta de aprobación del tfg por parte del/ de la lector(a)	180
Anexo 9	Licencia y autorización al cenit para la utilización del tfg.....	181

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura n. 1 Cadena de Valor	36
Figura n. 2 Etapas de un proceso de cambio	44
Figura n. 3 Organigrama Taller de Precisión Segura S.A.....	69

INDICE TABLAS

Tabla 1.....	76
Tabla 2.....	80
Tabla 3.....	100

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por permitirme estar aquí con la capacidad y salud para cumplir esta meta, a mi familia que han sido un apoyo en todo este tiempo y nunca han dejado de creer en mi capacidad y sueños.

Agradezco a mi tutor Seir Chacón Achí por guiarme durante esta investigación y brindarme su conocimiento y dirección.

También agradecer al Taller de Precisión Segura S.A. por abrirme las puertas y cederme su confianza y tiempo en cada pregunta, mensaje y durante las entrevistas que se realizaron.

Para terminar, agradezco a cada persona que de alguna forma y momento me apoyaron y me ayudaron durante todo este proceso de carrera.

DEDICATORIA

Este trabajo quiero dedicarlo a mi esposo Michael Fernández Morales y a mi madre Yadira Valverde Navarro por poder contar con su apoyo incondicional.

A mi hijo Eliam Gael Fernández Mesén por su tolerancia y paciencia, me cedió su tiempo para poder sacar este proyecto adelante, todo mi agradecimiento y amor.

RESUMEN

Para esta investigación se desarrolló los factores que influyen en la cadena de valor, enfocados en una empresa de Taller de Precisión. Su objetivo general es:

‘Clasificar las mejoras en la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022; con el fin de proponer recomendaciones.’

La investigación tiene un enfoque cualitativo, para un mejor análisis de la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral.

Ya que el trabajo se basa en clasificar la gestión de la cadena de valor y sus factores, la recolección de datos se hizo mediante entrevistas a un panel de colaboradores y propietario que trabajan en el Taller de Precisión Segura S.A. y a un experto de Gestión del Cambio que tiene conocimiento y se desarrolla en este campo.

Los entrevistados definieron diferentes puntos importantes como lo es el tema producción, servicio al cliente, manejo de materiales, capacitación, gestión, etc.; que permitieron un análisis enriquecedor a la hora de sacar las conclusiones y recomendaciones de este trabajo.

Entre los resultados que se dieron se determinó que es vital definir esta estructura para que el negocio tenga un manejo bueno y eficiente de la mano de personas que ejecuten las cosas de manera correcta para explotar al máximo la ventaja competitiva.

Esa ventaja competitiva se basa en que el Taller de Precisión Segura S.A. sea cada vez más desarrollado y sólido de lo que es hoy, que el ser una mediana empresa no los limite y que vayan a eso a ser un Taller de servicio de mecánica de precisión que trabaje de manera integral todos sus procesos y eslabones.

Esto a través de un proceso de innovación y aprendizaje continuo para hacerlos cada vez más completos y personalizados; dándole así la posibilidad de que sus clientes encuentren en ellos respaldo, facilidad y calidad en su trabajo.

Se recomendó una serie de pasos para que ellos como empresa los puedan aplicar de manera eficiente, elaborando una base con una serie de normas donde se indique características del trabajo, coste de materiales, sugerencias del cliente, posible tiempo de fabricación y entrega, plano de la pieza y valor de esta; esto con el fin de disminuir la necesidad de dedicar recursos, para ir solucionando el tema de los trabajos con duplicidad de esfuerzos; entre otros.

También que una vez se tenga claro los objetivos a corto y largo plazo, se aseguren que se pueden hacer posible y lo que se necesita por parte de la empresa y colaboradores y mantenga una comunicación constante con los colaboradores donde se les explique los objetivos que se tienen y los beneficios que traerá a la empresa.

Palabras clave: Cadena de valor, gestión, ventaja competitiva, innovación...

Abstract

For this research, the factors that influence the value chain were developed, focused on a Precision Workshop company. Its general objective is: 'Classify the improvements in the management of the value chain of a precision workshop with a view to making it efficient in an integral way, in Heredia in the second half of 2022; in order to propose recommendations.' The research has a qualitative approach, for a better analysis of the management of the value chain of a precision workshop with a view to making it efficient in an integral way. Since the work is based on classifying the management of the value chain and its factors, the data collection was done through interviews with a panel of collaborators and owners who work in the Segura Precision Workshop S.A. and to a Change Management expert who has knowledge and develops in this field. The

interviewees defined different important points such as production, customer service, material handling, training, management, etc.; that allowed an enriching analysis when drawing the conclusions and recommendations of this work. Among the results that were given, it was determined that it is vital to define this structure so that the business has a good and efficient management by people who execute things correctly to fully exploit the competitive advantage. This competitive advantage is based on the fact that Taller de Precision Segura S.A. is increasingly developed and solid than it is today, that being a medium-sized company does not limit them and that they are going to be a precision mechanics service workshop that works in an integral way all its processes and links. This through a process of continuous innovation and learning to make them increasingly complete and personalized; thus, giving them the possibility that their clients find in them support, ease and quality in their work. A series of steps were recommended so that they, as a company, can apply them efficiently, developing a base with a series of standards indicating the characteristics of the work, cost of materials, customer suggestions, possible manufacturing and delivery time, plan of the piece and its value; this to reduce the need to dedicate resources, to solve the issue of work with duplication of efforts; among others. Also, once the short and long-term objectives are clear, they ensure that they can be made possible and what is needed by the company and collaborators and maintain constant communication with the collaborators where the objectives that are set are explained to them. they have and the benefits it will bring to the company.

Key Words: Value chain, management, competitive advantage, innovation...

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes internacionales y nacionales.

En el trabajo de investigación denominado Análisis de la cadena de valor de las empresas exportadoras de quinua orgánica de Puno a fin de aumentar su competitividad al mercado alemán del 2012 al 2017, las autoras Inocente Vera, Doris Vanessa y Lara Baldeón, Frank Christian de la Universidad Peruana de Ciencias aplicadas definieron los siguientes objetivos:

- 1) Determinar si la mejora de la infraestructura de una planta de producción influye en la eficiencia de la cadena de valor y mejora de la competitividad de la exportación de quinua orgánica de Puno al mercado alemán del 2012 al 2017.

- 2) Identificar si el planteamiento de estrategias eficientes de liderazgo en costos influye en la eficiencia de la cadena de valor y mejora la competitividad de la exportación de quinua orgánica de Puno al mercado alemán del 2012 al 2017.

- 3) Identificar si el planteamiento de estrategias eficientes de diferenciación influye en la eficiencia de la cadena de valor y mejora de la competitividad de la exportación de quinua orgánica de Puno al mercado alemán del 2012 al 2017.

4) Evaluar si una efectiva aplicación de estrategia de enfoque influye en la eficiencia de la cadena de valor y mejora de la competitividad de la exportación de quinua orgánica de Puno al mercado alemán del 2012 al 2017

La investigación es mixta, en la parte cualitativa se realizó dos entrevistas a profundidad a los gerentes de las empresas que comercialicen quinua orgánica de Puno con Alemania y una entrevista con un experto del tema. En la parte cuantitativa se utilizó técnicas de recolección de datos de fuentes secundarias y de otras investigaciones relacionados al tema.

Para la presente investigación la población estuvo conformada por 12 empresas exportadoras de quinua orgánica de la provincia de Puno al mercado alemán del 2012 al 2017. Para ello, se ingresó a la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT.

Para está investigación no se realizó muestreo porque el tamaño de la población es pequeño con 12 empresas. Por ello, se decidió realizar el estudio a toda la población y así realizar un censo; con lo cual, los resultados obtenidos tendrán mayor precisión para el análisis.

En primer lugar, teniendo como objetivo principal identificar las ventajas competitivas que influyen en la eficiencia de la cadena de valor y mejora de la competitividad de la exportación de quinua orgánica de Puno al mercado alemán del 2012 al 2017.

Se concluye que los factores: infraestructura, aplicación de estrategias de liderazgo en costos, diferenciación y enfoque han influido en la exportación de quinua, debido a que han presentado un alto grado de significancia en la investigación cuantitativa realizada.

Por ello, Porter (1995) en su libro “Estrategia competitiva: Técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia” menciona que las estrategias competitivas genéricas: Liderazgo en costos, segmentación y enfoque con la finalidad de crearle al producto o servicio algo que fuera percibido en toda la industria como único. Considerándose una barrera protectora contra la competencia.

En segundo lugar, determinar si la mejora de la infraestructura de una planta de producción influye en la eficiencia de la cadena de valor y mejora de la competitividad de la exportación de quinua orgánica de Puno al mercado alemán. Se puede afirmar que es importante contar con una planta de producción para contar con una buena aceptación del producto y poder generar estrategias de liderazgo en costos. Para ello, se debe aplicar el modelo de Cadena de Suministros como lo plantea Bowersox, Closs y Cooper (2007) menciona que la estructura y la estrategia de una cadena de suministros se producen a partir de los esfuerzos que permiten cumplir el compromiso operativo de una empresa con sus clientes, al mismo tiempo que apoyan las redes de distribución y de proveedores para obtener una ventaja competitiva.

En tercer lugar, identificar si el planteamiento de estrategias eficientes de liderazgo en costos influye en la eficiencia de la cadena de valor y mejora la competitividad de la exportación de quinua orgánica de Puno al mercado alemán. Se puede afirmar que, si se plantean estrategias que permitan hacer frente a limitantes de la competitividad e incluir estrategias de marketing, tecnología en el proceso productivo, reducir la cantidad de agentes en la cadena de valor, tener eficientes costos logísticos, y reducir los cuellos de botella en la producción se mejora la competitividad de las exportaciones de quinua al mercado alemán. Para lograr este fin las empresas deben aplicar el modelo de cadena de valor de Porter y establecer diferencias claras sobre las 130 actividades primarias que generan valor al producto y las actividades de apoyo que generan competitividad a la empresa.

En cuarto lugar, identificar si el planteamiento de estrategias eficientes de diferenciación influye en la eficiencia de la cadena de valor y mejora de la competitividad de la exportación de quinua orgánica de Puno al mercado alemán. Se puede afirmar que para poder diferenciarse las empresas deben emplear una buena calidad de abastecimiento de quinua orgánica, reducir los costos del puerto del Callao para las exportaciones y reducir el nivel de merma en la estructura de costos. Para esto se debe aplicar el modelo Heckscher–Ohlin si se exportara la quinua intensivamente, se consideraría incrementar su precio internacional respecto del precio que tendría en ausencia de comercio, ya que surgiría una nueva demanda procedente del exterior con la apertura del comercio. Con ello, se beneficiará la retribución del factor más intensivo para su producción.

Por último, evaluar si una efectiva aplicación de estrategia de enfoque influye en la eficiencia de la cadena de valor y mejora de la competitividad de la exportación de quinua orgánica de Puno al

mercado alemán. Se demuestra que mejorar la segmentación de mercados es necesario incluir la innovación en los productos para el mercado alemán y realizar capacitaciones al personal técnico y administrativo. Para ello, se debe aplicar el modelo de las 5 fuerzas de Porter para determinar las condiciones del mercado y de la empresa y así aplicar diversas estrategias para enfocarnos en un mercado.

En la primera conclusión, el factor infraestructura, aplicación de estrategias de liderazgo en costos, diferenciación y enfoque han influido en la exportación de quinua, debido a que han presentado un alto grado de significancia en la investigación cuantitativa realizada. Se recomienda implementar un plan de mejora continua en equipamiento de maquinarias, tecnología y capacitación a su personal técnico y administrativo.

En la segunda conclusión, se puede afirmar que es importante contar con una planta de producción para contar con una buena aceptación del producto y poder generar estrategias de liderazgo en costos. Por ello, se recomienda apalancarse con entidades financieras para que puedan adquirir, ampliar y mejorar sus plantas de producción para que tengan mayor control del proceso productivo de la quinua y así evitar contaminaciones cruzadas.

En la tercera conclusión, se puede afirmar que, si se plantean estrategias de liderazgos en costos que permitan hacer frente a limitantes de la competitividad e incluir estrategias de marketing, tecnología en el proceso productivo, reducir la cantidad de agentes en la cadena de valor, tener eficientes costos logísticos, y reducir los cuellos de botella en la producción se mejora la

competitividad de las exportaciones de quinua al mercado alemán. Para ello, se tiene que analizar todos los eslabones de la cadena de valor de la empresa con el fin de elaborar matrices de riesgo y de estrategias para ser frente a la problemática, debilidades y amenazas que puedan existir. Asimismo, se recomienda adquirir maquinaria con tecnologías integradas para tener un mayor control de los procesos productivos y estandarizar los puntos críticos para evitar cuellos de botella en transformación y comercialización de la quinua.

En la cuarta conclusión, se puede afirmar que para poder diferenciarse las empresas deben emplear una buena calidad de abastecimiento de quinua orgánica, reducir los costos del puerto del Callao para las exportaciones y reducir el nivel de merma en la estructura de costos. Para ello se recomienda que las empresas deben incentivar las asociaciones de los productores para que estos puedan suministrar altas cantidades de quinua orgánica de calidad y certificadas. Para la reducción de la merma se recomienda enfocar la elaboración de alimento balanceado para animales.

En la última conclusión, se demuestra que mejorar la segmentación de mercados es necesario incluir la innovación en los productos para el mercado alemán y realizar capacitaciones al personal técnico y administrativo. Se recomienda innovar en producción para lanzar nuevos productos con mayor valor agregado. Asimismo, el área de marketing debe lanzar constantemente publicidad acerca de los beneficios del consumo de quinua y sus derivados. Además, deben realizar encuestas de satisfacción al cliente cada semestre con la finalidad de medir sus expectativas. Por último, la empresa debe conformar equipos de trabajo multidisciplinario para que participen en ferias nacionales e internacionales con el objetivo de estar actualizados y conocer las nuevas tendencias y formas de consumo orgánico y saludable.

La investigación llevada a cabo por Lcda. Evelyn Pamela García Vera en Abril del año 2019; titulada Factores que Inciden en la Cadena de Valor de la Gestión del Turismo de Eventos y Convenciones en la Ciudad de Guayaquil, como parte de su proyecto de tesis para optar por el grado de licenciatura en la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil-UTEG, plantea como diagnosticar la gestión del turismo de eventos y convenciones a través de la utilización de herramientas metodológicas que analicen los factores que inciden en la cadena de valor para proponer las buenas prácticas internacionales en la ciudad de Guayaquil en este tipo de turismo especializado.

El tipo de diseño elegido por la autora es no experimental con un estudio de diseños transaccionales correlacionales; este tipo de estudio describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado y solo se limita a establecer relaciones entre las variables sin determinar el sentido de esa relación. Busca además obtener resultados de la relación de la correcta gestión del turismo de negocios con la relación la cadena de valor, con un enfoque Mixto.

Para comenzar la indagación se exploró en una revisión bibliográfica de modelos en la cadena de valor para la gestión en la oferta de productos o servicios competitivos dentro del mercado, también se analizó las definiciones del turismo de eventos y convenciones, como las características y satisfacciones de desarrollar. También con el objetivo de reconocer la gestión del turismo de eventos y congresos en la ciudad Guayaquil se desarrollará un análisis de la cadena de Valor de Michael Porter que contribuirá a identificar los factores del destino para el desenvolvimiento del

este tipo de turismo. Por último, se desarrolla el análisis de atributos competitivos entre 2 destinos de Sudamérica que trabajan de forma afirmativa en el turismo de reuniones.

La población que se ha considerado en esta investigación para analizar los factores de la cadena de valor en la gestión del turismo de eventos y convenciones de la ciudad de Guayaquil son:

a. Una red de actores necesario dentro de la Ciudad de Guayaquil para la Ejecución de Eventos y Convenciones.

b. Países con éxitos en el Turismo de Eventos y Convenciones en América del Sur (Buenos Aires y Bogotá), ganadores del Ranking Mundial de la ICCA 2017 (Asociación Internacional de Congresos y Convenciones).

En la primera parte se desarrollará una indagación sobre las ciudades en Latinoamérica que trabajan y se posicionan en el turismo de Eventos de Convenciones según la ICCA en el ranking 2017 con esta información se establecerá un análisis de competitividad y posicionamiento de Buenos Aires, Bogotá y Guayaquil; estableciendo atributos que serán algunos de los factores que afectan a la cadena de valor para este mercado, dentro de esto serán:

- Infraestructura Turística – Sedes
- Difusión y Accesibilidad
- Cantidad de Eventos – Reconocimientos

Se tomará una muestra no probabilística y a modo de juicio del investigador de algunos de actores y gestores del Mercado de Eventos de la Ciudad, tomando como referencia los eventos realizados bajo la modalidad de embajadores turísticos en los tres últimos años, teniendo el siguiente listado referencial para desarrollar una entrevista semiestructura que contribuya a conocer el destino y su desenvolviendo en el segmento de reuniones.

Como conclusión a esta investigación se indica que pese al interés de la ciudad en ser líder de eventos y convenciones, no existe la información consolidada en números y reuniones donde a noción global los turistas y organizaciones interesadas conozcan lo que se realizó, que se está ejecutando o que se hará en este segmento del mercado de reuniones en Guayaquil, las herramientas metodológicas detectaron que es inadecuada la gestión en su cadena de valor para que la misma se posicione en el Turismo de eventos y convenciones del país y mucho más de Sudamérica.

Del análisis realizado de los factores en la cadena de valor, se evidencia que los actores y gestores de este tipo de turismo conocen lo que necesitan para desenvolverse en el mercado, pero aún están desarticulados desde la gobernanza hasta la empresa privada, no existe tampoco una inclusión de la pequeña y mediana empresa turística y mucho menos una difusión permanente y real de los eventos y convenciones que se realiza en la ciudad.

Por otro lado, se identificó que los actores y gestores del Turismo de Eventos y convenciones están marcados desde el sector público con la Empresa Pública Municipal de Turismo, Promoción

Cívica y Relaciones Internacionales, la cual trabaja con la empresa privada Expo Guayaquil quienes absorben todas las actividades desarrolladas dentro de sus eventos y convenciones (monopolio) al tener la sede más amplia y con capacidad de hasta 4000 personas en la ciudad. Así mismo el Hotel Hilton Colon acapara otras áreas de eventos como la de salud, comercio, tecnológicas y de educación con una capacidad de 1800 personas y su propia organizadora de eventos, Barceló Group.

Como recomendación proponen que la gestión de turismo de Eventos en Guayaquil debería hacer un estudio permanente con modelo y formas de evaluación sobre cómo están funcionando las actividades y como los actores se desarrollan para el cumplimiento de objetivos comunes, para fortalecer la ciudad en el sector de turismo de reuniones.

Así mismo los factores son claves para incidir en el proceso de la cadena de valor, por lo cual corresponde a las autoridades locales revisar las actividades propuestas en el modelo de cadena de valor que contribuiría a conocer y evaluar lo que no se está desarrollando adecuadamente.

Todos los involucrados deberían conocer lo que sucede en la ciudad a través de medio de difusión permanente que consolide los eventos, actividades y espacios en los que la ciudad de Guayaquil. Además de la necesidad de integrar a la pequeña y media empresa turística a los embajadores turísticos para poder consolidar el posicionamiento de este. Las ciudades líderes en el mercado de reuniones han trabajado en su cadena para posicionarse, por ello es necesario que Guayaquil replique

acciones de las cosas positivas que han hecho para fortalecer al destino en este tipo de mercado de la industria sin chimenea.

La tesis realizada por Morales Salinas, Juan Daniel y Torres Robles, Celia Elizabeth con el tema *Análisis de los factores transporte, almacenaje y tecnologías dentro la cadena de frío que influyen en la cadena de valor de las empresas peruanas exportadoras de atunes de aleta amarilla congelados a Ecuador durante el periodo 2014-2018*; para optar por el título profesional de Licenciado En Negocios Internacionales en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas propone como objetivo general conocer los factores de la cadena de frío que influyeron en la cadena de valor de las empresas peruanas exportadoras de atún aleta amarilla congelada a Ecuador en el periodo 2014-2018.

Su principal hipótesis es que los factores de la cadena de frío que influyeron en la cadena de valor de las empresas peruanas exportadoras de atún aleta amarilla congelada a Ecuador en el periodo 2014-2018 son: Transporte, Almacenaje y el uso de Tecnologías de información.

El estudio será descriptivo ya que, se va a describir fenómenos o hechos y las características y datos de los grupos objetivos.

Desarrollar una investigación enfocada en comprender los fenómenos, explotándolos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural y en relación con el contexto. Así mismo

comprendiendo que una ruta cualitativa les puede ayudar a identificar los patrones y diferencias desde la perspectiva de quienes lo están viviendo, es decir, las empresas exportadoras del producto en estudio.

Para este trabajo la unidad de análisis está compuesta por las empresas exportadoras de atunes de aleta amarilla congelados a Ecuador durante el periodo 2014-2018. Como población se tomó a la industria pesquera, 75 específicamente las empresas exportadoras de atunes de aleta amarilla congelados a Ecuador durante el periodo 2014-2018 (0303420000 Partida Arancelaria).

Asimismo, actores que son especialistas del tema o que puedan aportar sus conocimientos y experiencias relevantes en relación con la cadena de frío tales como, especialistas que se encuentran trabajando en Nestlé, Perú Vende Mas S.A.C, Cencosud área de logística para Wong y la empresa exportadora fruto-hortícolas San Miguel y profesionales especialistas. Además, se entrevistarán a entidades del gobierno como SANIPES entre SOCIEDAD NACIONAL PESQUERÍA quienes nos brindarán información desde un punto de vista de un ente regulador. Esta información es importante porque permitirá rastrear con más precisión a los eslabones más débiles de la cadena de valor, pero desde una perspectiva más gubernamental.

La muestra fue cambiada inicialmente por empresas exportadoras de atún congelado, no obstante, decidieron regresar a la muestra inicial de las empresas que exportaban atún de aleta amarilla congelada como muestra inicial.

Como conclusión se puede determinar que el transporte, almacenaje, y uso de tecnologías de información fueron las variables que presentaron una relación directa en cuanto al desempeño de

la cadena de frío sobre la cadena de valor en las empresas. Asimismo, que la trazabilidad de la temperatura es pieza fundamental dentro de toda la cadena de frío para la correcta preservación de los productos congelados y que sin esta no es posible tener una CF correcta. Además, gracias a las entrevistas realizadas se pudo determinar que la participación del Estado influyó en la participación de las empresas exportadoras y su eficiencia en torno a la cadena de frío.

Se les recomienda a las empresas exportadoras que capaciten a sus empleados de manera periódica en relación con las buenas prácticas de manipuleo a la carga y descarga de los productos congelados, ya que, como se mencionó anteriormente son el único eslabón en donde la cadena de frío se rompe.

Se sugiere a las empresas contratar especialistas que puedan asesorarlos en cuanto a la ubicación de los productos dentro de los almacenes, el empaque que deben tener para evitar su descomposición, asimismo, que ellos otorguen charlas a los trabajadores de empaque y almacenamiento y sobre la importancia de la temperatura y su trazabilidad durante toda la cadena de valor.

Se considera necesario que las empresas inviertan en la compra de sistemas o software de control de temperatura, ya que el costo será mucho menor comparado a las posibles pérdidas o desperdicios de comida que puedan tener una mala gestión de temperatura. Pues esta inversión ocasiona una mejora considerable en la calidad de los productos, eficacia en tiempos de entrega y almacenaje, trazabilidad en temperatura.

En relación con el estado, se recomienda implementar nuevas normas que promuevan e impulsen a la inversión extranjera o nacional en el sector pesquero y en tecnología de cadena de frío. Que

brinde incentivos a las empresas que quieran reforzar la investigación para la posible implementación de una mejor cadena de frío en el país. También que regule las facilidades de carga y descarga en los puertos para las embarcaciones pesqueras y que estos puedan maximizar su capacidad productiva.

Además, se recomienda a SANIPES agilizar los procesos de fiscalización, otorgamiento de certificaciones y permisos con fin de no afectar económicamente a las empresas por un sobre tiempo en los puertos. Impulsar la participación de nuevas empresas a través de procesos más rápidos. Elaborar protocolos y procesos más eficientes durante las visitas a los locales de las empresas exportadoras, sin dejar de lado la calidad e integridad de los productos. Capacitar al personal fiscalizador y actualizar sus conocimientos a fin de que puedan realizar sus deberes sin obstaculizar el desempeño de las empresas exportadoras. También, evaluar 119 si existe una sobrerregulación por su parte mediante rondas de conversación con las empresas pesqueras.

Finalmente, para futuros estudios se recomienda investigar de manera cuantitativa el presente tema de investigación, la participación y desenvolvimiento de Perú a nivel LATAM en la cadena de frío. Investigar porque el mercado internacional escoge a Ecuador sobre Perú enfocándose en factores logísticos. También, se invita a investigar con mayor profundidad la participación del Estado y su influencia en la implementación de la industria de la cadena de frío en el país.

En el trabajo de investigación nombrado Plan de gestión de cambio para SPC Internacional S.A, elaborado por Dahianna Méndez Hernández en el año 2015, como Proyecto para optar por el título de Administración de Empresas con el grado académico de Bachiller en el Tecnológico de Costa Rica, la autora establece como objetivo general: Determinar el mejor plan para implementar los cambios en SPC Internacional S.A

En el estudio se utilizó un enfoque mixto, el cual es una combinación entre el enfoque cuantitativo ya que las características de este enfoque fueron las más compatibles para el fin al que se llegó, pero además tomando en cuenta el enfoque cualitativo ya que se exploró y analizó a fondo el tema del estudio, el alcance fue exploratorio por ser un fenómeno poco estudiado y descriptivo ya que se midió y definió conceptos, los cuales fueron de gran ayuda, porque marcaron las pautas a seguir.

Las fuentes que fueron utilizadas en este proyecto fueron de tipo secundarias, por ser una investigación basada en una empresa de tecnología de la información (TI), se necesitó realizar una ardua investigación en primera instancia con el objetivo de comprender muchos términos técnicos, para lo cual se utilizó enciclopedias. Además, para poder conocer el ámbito en el que la empresa se mueve fueron consultados muchos blogs de personas expertas en el tema de TI, ya que es más fácil la comprensión para personas ajenas al tema del TI, si hubieran sido consultados libros propios de la materia su entendimiento sería diferente ya que utilizan más términos técnicos para la explicación y más que todo son libros dirigidos a Ingenieros o personas conocedoras de la materia.

Esta investigación se realizó con el fin de elaborar un plan de gestión de cambio para la empresa SPC Internacional S.A. cambio que surge con la necesidad de la actualización de la tecnología, como la virtualización.

Respondiendo a ese avance, la empresa asume el reto de actualizar el negocio en el que se encuentra para ir de la mano con la virtualización, asumiendo el compromiso de realizar cambios en su modelo de negocios, infraestructura, talento humano y cultura organizacional.

Se puede concluir los siguientes aspectos:

El cambio que va a realizar la empresa no solo es necesario, sino que es oportuno ya que responde directamente con la demanda futura e incluso presente de sus clientes.

Todo cambio necesita un plan para efectuarlo, detectando las áreas afectadas directamente con ello, para así poder realizar los ajustes y lineamientos necesarios.

Por ser una empresa que debe de cumplir ciertas normas para seguir en marcha es de suma importancia tenerlas presentes en cada decisión que necesiten tomar.

ITIL es el marco para referencia global y para las mejores prácticas para brindar servicios administrados, en todo momento debe de ser tomado en cuenta para poder vender los servicios.

CISCO es el principal proveedor de la empresa SPC por lo cual debe de cumplir los requisitos la empresa para poder vender equipos y servicios de esta marca, con la venta de servicios administrados también tiene que cumplir lineamientos para poder ofrecerlo a sus clientes.

La empresa está certificada por ISO 9001:2008 quién garantiza la uniformidad en la estructura de los sistemas de gestión de la calidad o en la documentación, por lo cual debe de ser tomado en cuenta para la documentación de todo el proceso, así como los manuales de procedimientos que deberán de ser creados o modificados.

La capacitación de sus funcionarios va a ser vital para poder lograr todo este proceso, ya que con los servicios administrados se va a utilizar el 100% de los conocimientos de la mano de obra de la empresa. → El cambio cultural en cuanto a los vendedores e ingenieros se va a ver afectado directamente, ya que van a utilizar más servicio al cliente y no el trato solo hacia un equipo.

Con la elaboración del plan de gestión de cambio para SPC Internacional S.A surgen sugerencias que se desprenden del análisis de toda la información presente en los demás capítulos que conforman este estudio.

Es de suma importancia que la empresa avance en paralelo con los cambios en la tecnología, ya que en el ámbito donde SPC Internacional S.A se mueve avanza a pasos agigantados.

Todo cambio requiere un gran compromiso por parte de toda la organización para poder efectuarlo de la manera menos traumática y más sencilla que sea posible, se recomienda a SPC mantener una estrecha comunicación entre el equipo responsable del cambio y los directores de la empresa, para que del mayor soporte posible a las decisiones y ajustes que sean necesarios y que vayan surgiendo con la implementación del plan.

Se recomienda a SPC no apresurarse a la implementación repentina del cambio sin antes haber seguido todos los aspectos que se mencionan en la formulación del plan de gestión de cambio, ya que muchas veces querer correr en hacer las cosas pueden pasar una factura muy cara a la 57 organización, ya que al final por una mala planeación se incurren en gastos innecesarios. — Se recomienda aplicar el cambio en la secuencia indicada en el plan de gestión de cambio que se creó, ya que les dará una guía de que pasos y en qué orden deben de realizarlos.

La empresa SPC en este momento cuenta con dos edificios, donde sus departamentos están separados por una gran distancia, se recomienda considerar la posibilidad de cambiar su situación, comprando o alquilando un edificio donde la empresa pueda estar en un solo lugar, esto sería de gran ayuda no solo para facilitar el cambio, sino que lograría la unificación de su talento humano logrando más compromiso e identificación con la empresa y todo aquello que los involucren.

Se recomienda que la implementación del cambio primero se de en la oficina principal que sería SPC Costa Rica y luego se replique en las otras filiales que se encuentran en la región, de esta manera con la primera implementación van a surgir ajustes al plan de gestión que pueden ser corregidas antes de implantarlo en las otras filiales.

Se recomienda evaluar y controlar en todo momento el plan de gestión de calidad para ir perfeccionando la implementación al cambio a través de un sistema de seguimiento de cada uno de los resultados esperados en las diversas fases.

La tesis Análisis de la cadena de valor de la empresa de prodemar ubicada en la ciudad de esmeraldas, elaborada por Evelyn Elsa Patiño Navarrete de la Universidad Católica del Ecuador en abril del 2021, propone los siguientes objetivos específicos:

Describir las actividades primarias en la empresa DEPRODEMAR.

Explicar los procesos de apoyo de la cadena valor en la empresa DEPRODEMAR.

Señalar las relaciones entre las actividades primarias y de apoyo de la cadena de valor.

La investigación se seleccionó un tipo de estudio descriptivo en donde se optó por detallar las actividades y procesos relacionados con la cadena de valor, principalmente las actividades de apoyo y las actividades primarias. La investigación elaborada es de campo, ya que se procedió a extraer los antecedentes y datos directamente desde la realidad de la empresa DEPRODEMAR en cuanto a la gestión de sus procesos, y la obtención de la información es través de técnicas como la entrevista y revisión de documentación.

Dado que la investigación se refiere al análisis de la cadena de valor, se tomó en consideración todas aquellas actividades primarias como: logística, procesos de venta y marketing, y aquellas de

apoyo tales como adquisiciones o compras, avance de tecnología, gestión de talento humanos e infraestructura de la empresa identificadas en DEPRODEMAR en la ciudad de Esmeraldas.

La investigación se realizó por medio del método empírico de la investigación científica, ya que conlleva procedimientos prácticos con el fin de revelar las relaciones del objeto de estudio; como técnica de este método se utilizó la entrevista. Se aplicó también el método deductivo- inductivo, el que permitió estudiar los hechos en este caso, lo cual fueron empleadas para levantar la información requerida, que una vez asociada, concedió caracterizar el objeto de estudio.

En primer lugar, a través de la investigación realizada se logró describir las actividades primarias de la empresa DEPRODEMAR que son las siguientes:

Logística interna: funciona principalmente por una planificación que se ejecuta quincenalmente en base a las solicitudes de pedidos de los clientes, seguido por el testing, clasificado, empaquetado y por último almacenamiento del producto.

Operaciones: dentro de las varias operaciones que efectúa la empresa, una fundamental dentro de esto es el proceso de testing, ya que mediante las pruebas que se realizan en el laboratorio se verifica la calidad del producto, y en base a los resultados, este es aceptado o rechazado.

Logística externa: se centran en distribuir sus productos en mercado nacional como centros comerciales y restaurantes; y también con su marca internacional Cosecha de Mar que es comercializada en España y China.

Marketing y ventas: actualmente su marketing está promovido por un sitio web oficial de la empresa y a través de sus clientes fidelizados, quienes trabajan con ellos por varios años.

Los procesos de apoyo se manejan de la siguiente manera: el área de compras ha conservado durante años contacto directo con sus proveedores para poseer productos frescos y de calidad. No se encuentran desarrollando tecnología ya que trabajan conforme al catálogo ya establecido. Mientras que para la gestión del talento o recurso humano es importante que, para la selección del personal, el postulante realice pruebas intelectuales y pruebas de salud y tienen cinco jefes para las distintas áreas de producción. La infraestructura de la empresa está integrada con maquinaria y equipos con tecnología que ayudan a la producción de manera que se optimicen los recursos y que esta sea más eficiente y productiva.

La cadena de valor está integrada por actividades primarias y de apoyo y estas se relacionan desde la compra, recepción del producto, laboratorio, clasificación, empaque, cámara y por último hasta que el producto es distribuido al cliente final, conformando así un sistema de actividades interdependientes.

Se recomienda continuar estudiando la cadena de valor de la empresa DEPRODEMAR con la finalidad de conocer el desarrollo de los procesos a través del tiempo y percibir como propician procesos que estimulen el avance de estos, para a partir de eso alcanzar la máxima productividad y beneficio.

Ampliar el estudio de la cadena de valor para determinar funciones estratégicas, proponer planes que se ajusten a la empresa DEPRODEMAR en función de mejorar su eficiencia y eficacia.

A DEPRODEMAR impulsar el progreso del departamento de marketing y ventas, para fortalecer el desarrollo del conocimiento de la marca a nivel nacional e internacional, para obtener beneficios como ganar más credibilidad y promociones atractivas para mayor captación de nuevos clientes.

Se recomienda también innovar su catálogo de manufactura para promocionar nuevos productos novedosos y con mayor valor agregado para el cliente. Además, deben implementar un servicio de postventa y realizar encuestas de satisfacción cada semestre en base al servicio y producto que recibe el usuario, con la finalidad de medir sus expectativas y necesidades.

El-Sayed, A.F.M., Dickson, M.W. & El-Naggar, G.O. (2015). Value chain analysis of the aquaculture feed sector. Egypt.

El-Sayed Dickson, & El-Naggar (2015) carried out a study to evaluate the performance of the value chain of the aquaculture feed sector in Egypt, with the objectives of mapping the value chain, discovering the main actors within the chain, determining strengths and weaknesses and performance from the value chain for the fish food industry. Interviews were conducted with 25 fish feed producers, 17 from the private sector and 8 from the public sector. The results indicated that the value chain of this sector is relatively simple; however, manufacturers must improve the performance of the sector, such as increasing efficiency in production factories, especially in the public sector through training to produce high quality fish food.

One of the biggest challenges that the sector has is the increase in prices in the raw material of fish feed, however, it is considered that due to their low sales prices, these can be competitive with manufacturers in other countries, what looks like a point to seize, however, the establishment of a commercial fish feed factory requires a large investment for the initial infrastructure and configuration of machinery and labor, so government assistance is required to increase its production and thus be able to export the product and compete in the international market.

1.1.2 Delimitación del problema

Delimitación temporal: La investigación se realiza en el periodo comprendido de septiembre a diciembre del año 2022.

Delimitación geográfica: La investigación se realiza en el cantón de San Rafael, Heredia Costa Rica.

1.1.3 Justificación

El progreso de la economía es responsabilidad de todos y cada una de las personas que hacen parte de ella, de ahí surge la necesidad de buscar alternativas y proyectos que contribuyan con el mejoramiento del área empresarial de nuestro país, por lo que se considera que al optar por buscarle solución a una problemática que afecta a muchas empresas hoy en día, les traerá beneficios económicos y será un modelo de superación y emprendimiento.

Cabe también mencionar que, si una organización no cuenta con una óptima cadena de valor, este no propiciara una mejora competitiva en el mercado y se verá en desventaja con otras que sí lo cuentan, puesto que proporcionarán una mayor calidad en sus productos o servicios.

Ante la crisis económica que se vive a nivel nacional por múltiples razones se debe inicialmente volver a creer en la gente emprendedora del país, en que son capaces de superar y asumir nuevos retos, el Taller de Precisión Segura cuenta con gran talento humano, un importante sector industrial y con gente con una gran creatividad y motivación; razones importantes para trabajar por el progreso de su empresa.

Para las empresas el capital más importante será su gente; es importante identificar en cada una de las personas que intervienen interna o externamente las habilidades, cualidades o experiencias que poseen y puedan ser aprovechadas en beneficio de las empresas y de las mismas personas.

La realización de este proyecto permitirá la aplicación de conocimientos en la solución de problemas gerenciales y administrativos; además que por medio de este se culminará el proceso de educación a nivel de Bachillerato y se alcanzará así el título de Administrador de Empresas.

Hay que destacar que al realizar este proyecto no solo se estará cumpliendo con un requisito para optar por un título profesional, si no que se le brindara a Taller Precisión Segura un aporte que no solo los beneficiará a ellos sino a toda la comunidad en general.

1.2 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿Cuáles son los factores para determinar la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022?

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo general

Clasificar las mejoras en la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022; con el fin de proponer recomendaciones.

1.3.2 Objetivos específicos

Explicar la gestión actual de cada uno de los eslabones de la cadena de valor de un taller de precisión con miras a hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022, para tener un punto de partida para la investigación.

Relacionar el estado actual de la cadena de valor de un taller de precisión con indicadores y procedimientos con el fin de ser tomados en cuenta en las recomendaciones, en Heredia en el segundo semestre del 2022.

Clasificar las mejoras en la gestión de la cadena de valor por medio del uso de indicadores y procedimientos relacionados con recomendaciones con el fin de mejorar la gestión de cada uno de los eslabones, en un taller de precisión en Heredia en el segundo semestre del 2022.

CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL

En el presente trabajo de investigación se utilizará cada uno de los eslabones de la cadena de valor, indicadores y procedimientos, así como la gestión del cambio; con el fin de darle forma al marco teórico y conceptual.

2.1 MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

2.1.1 Cadena de Valor

Tener claro este término de cadena de valor es fundamental para desarrollar la investigación ya que está es la base para poder estudiar y recomendar los beneficios de esta en un taller de precisión. Por lo cual es vital y necesario contar con el conocimiento adecuado para poder conocer e identificar cada uno de sus eslabones y sus funciones y como poder tomar partida de ellos como una manera estratégica de ventaja competitiva dentro de este tipo de mercado.

Tous, Guzmán, Cordero, Sánchez (2019) La cadena de valor pasó a formar de la parte gestión empresarial al considerarse una poderosa herramienta de análisis para la planificación estratégica.

El obtener y mantener la ventaja competitiva depende no solo de comprender la cadena de valor de la empresa, sino también de cómo encaja la empresa en el sistema de valor general. (p.34)

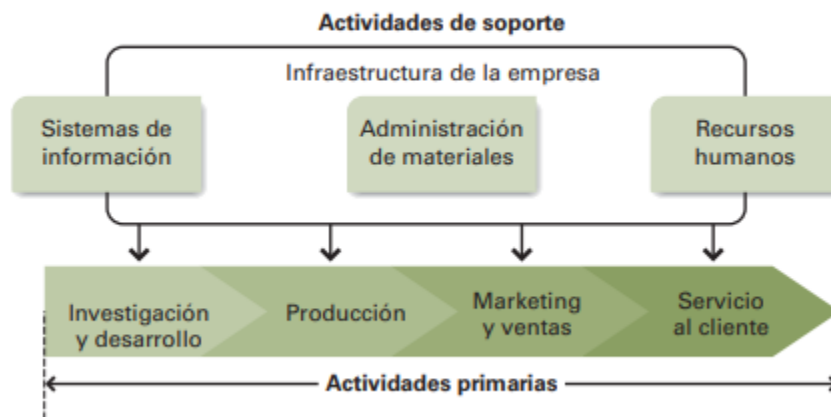
2.1.2 Actividades primarias de la cadena de valor

Las actividades primarias tienen que ver con el diseño, creación y entrega del producto, su marketing y su servicio de soporte y de posventa; las actividades primarias se dividen en cuatro

funciones: investigación y desarrollo, producción, marketing y ventas y servicio al cliente. Charles (Hill, 2019, pág. 81.)

Figura n. 1 Cadena de Valor

Figura 3.5 La cadena de valor



Fuente: Charles Hill, (2019), Administración estratégica. Pág. 82.

Con el análisis de estas actividades primarias de la cadena de valor le daremos mayor peso a la investigación ya que a través de cada área o departamento podremos estudiar el proceso de la empresa; el costo y valor que ejercen cada una de ellas sobre el producto o servicio final brindado; contando con estas bases se podrá brindar recomendaciones y sugerencias para la toma de futuras decisiones.

2.1.3 Investigación y Desarrollo

Esta actividad está relacionada con todo lo que tiene que ver con el diseño e innovación del producto y su proceso de producción; podemos mencionar que sin esta etapa de investigación no se podría entrar en la competencia y no habría innovación; es necesario y eficaz el investigar ya que genera un punto de ventaja para conocer lo que el cliente demanda y lo empresa puede y debe ofrecer; así también a través de la investigación se puede lograr desarrollar productos o brindar servicios que le agreguen valor tanto al cliente como a la empresa.

Un ejemplo de ello en un servicio en un taller de precisión que brinda la posibilidad crear piezas únicas que el cliente sabe que necesita y que si se mandan a traer originales les generaría un alto costo tanto en dinero como es tiempo de espera, el taller de precisión le ofrece solución al problema con innovación, bajo costo y a corto tiempo.

Es importante enfatizar que investigación y desarrollo no sólo se enfoca en mejorar las características y funciones de un producto; también se ocupa de la elegancia del diseño de un producto, lo cual puede crear la impresión de valor superior en la mente de los consumidores. (Charles Hill, 2019, pág. 81.)

2.1.4 Producción

La producción tiene que ver con la creación de un bien o un servicio. Para los productos físicos, cuando hablamos de producción, por lo general nos referimos a la fabricación. Para servicios como las operaciones bancarias o de venta minorista, el término “producción” suele usarse cuando el

servicio se entrega al cliente, como cuando el banco le otorga un préstamo. Al realizar con eficiencia estas actividades, la función de producción de una empresa le ayuda a reducir su estructura de costos. (Charles Hill, 2019, pág. 82.)

Esta etapa tiene que ver con todo lo que es operaciones y sus procedimientos ósea todo lo que tuvo que hacer al empresa con las materias primas para lograr un producto terminado; sin duda es un proceso muy importante para la empresa ya que con el podemos estudiar el grado de desarrollo con el que cuentan así como disponibilidad de material y maquinaria con la que se cuenta; esto les va permitir tener un control de las funciones que pueden abarcar y de lo que pueden expandir para lograr los productos finales.

2.1.5 Marketing y ventas

En la actualidad hemos estudiado y aprendido que para cualquier tipo de empresa el Marketing es necesario ya que es el encargado de analizar el mercado meta y sus necesidades, el marketing también se encarga de que los productos y servicios lleguen a manos de los consumidores. Por tanto, son muchas las maneras en que el Marketing y las ventas pueden ayudar a generar valor a una empresa siendo ambas herramientas de gran necesidad para el éxito de la compañía. Un ejemplo de Marketing y ventas es crear programas de fidelización es algo que está muy en tendencia y aporta beneficios a ambas partes; en el caso de un taller de precisión se puede optar por poner en desarrollo una tarjeta de clientes frecuentes, mediante la cual éstos puedan acceder a diversas ventajas, como descuentos, promociones u ofertas en la reparación de sus máquinas o creación de piezas.

Existen varias formas en las que las funciones de marketing y ventas de una empresa pueden ayudar a crear valor. Mediante el posicionamiento de marcas y la publicidad, la función de marketing puede incrementar el valor que los clientes perciben que está contenido en el producto

de una empresa (y, por tanto, la utilidad que le atribuyen). Según el grado en el que éstos ayudan a crear una impresión favorable del producto de la empresa en la mente de los clientes, también aumentan su utilidad. (Charles Hill, 2019, pág. 82.)

2.1.6 Servicio al cliente

El papel de la función de servicio en una empresa es ofrecer servicio y soporte posventa. Esta función puede crear una utilidad superior al resolver los problemas de los clientes y apoyarlos después de haber comprado el producto. (Charles Hill, 2019, pág. 83.)

Este concepto es importante ya que nos ayuda a comprender en la investigación la importancia del servicio, pero más aun el soporte posventa podemos verlo como una estrategia de trato personalizado que ofrece la empresa ya que a muchas compañías se les olvida que una vez que el cliente realiza la compra puedan surgir, dudas e inconvenientes y lo que se espera es una respuesta igual o mejorar de la que se recibió al adquirir el producto. Se puede hacer énfasis en que este eslabón debe ser fuerte en la empresa para que genere utilidades positivas al dar soporte al cliente y asegurarnos que el producto y servicio brindado es lo que realmente el cliente necesitaba.

2.1.7 Actividades de soporte

Las actividades de soporte de la cadena de valor ofrecen insumos que permiten que se lleven a cabo las actividades primarias. Estas actividades se dividen en cuatro funciones: administración de materiales (o logística), recursos humanos, sistemas de información e infraestructura de la empresa. (Charles Hill, 2019, pág. 84.)

Como el texto lo indica las actividades de soporte vienen a dar sostén y apoyo a los eslabones primarios de la cadena de valor, éstas son de suma importancia en la empresa porque son las que llevan el peso y control para que las demás se desarrollen sin inconveniente alguno, podemos decir que sin éstas bases no se podría llevar a cabo la investigación ya que a través de ellas es que se va a estudiar la información para el desarrollo del estudio.

2.1.8 Infraestructura de la compañía

La infraestructura de la empresa es el contexto empresarial dentro del cual suceden todas las demás actividades creadoras de valor: la estructura organizacional, los sistemas de control y la cultura de la empresa. Debido a que la alta dirección puede ejercer una influencia considerable en la conformación de estos aspectos corporativos, también debe considerarse parte de la infraestructura de una empresa. De hecho, mediante un liderazgo fuerte, los altos directivos pueden dar forma a la infraestructura de una empresa y al desempeño de todas las demás actividades creadoras de valor que ocurren dentro de ella. (Charles Hill, 2019, pág. 84.)

Este contexto es importante para el tema ya que para que la empresa funcione y pueda utilizar esta teoría es importante que en conjunto toda su infraestructura trabaje en la misma dirección y que haya un control desde su liderazgo donde la comunicación sea clara y precisa de cómo quieren y se deben desarrollar las actividades de la compañía para poder alcanzar los objetivos; porque hay que ser claros la infraestructura es capaz de beneficiar o perjudicar una empresa. La dirección o liderazgo puede con buena comunicación impulsar a toda la compañía a la competitividad y productividad estudiando sus objetivos y revisando los recursos con los que cuentan para conocer el estado en el que se encuentra y así identificar posibles errores y soluciones.

2.1.9 Sistemas de Información

Los sistemas de información, cuando están aunados a las características comunicativas de internet, mantienen la promesa de ser capaces de mejorar la eficiencia y eficacia con las cuales la empresa maneja sus otras actividades de creación de valor. (Charles Hill, 2019, pág. 84.)

Este eslabón hoy en día para cualquier investigación, estudio y trabajo de una empresa es el principal, la nueva era digital en la que estamos nos obliga a echar mano de los sistemas de información ya que el mismo nos ofrece un conjunto de componentes que se relacionan entre sí para que en una empresa se pueda recopilar, procesar, almacenar y difundir información que los van apoyar en sus tareas y objetivos diarios; además de que viene apoyar la parte administrativa con control y coordinación en su organización. Se puede decir que sin esta base ninguna empresa podría subsistir, es una estrategia con la se cuenta y se debe sacar el mejor provecho de ella.

2.1.10 Administración de materiales

La función de administración de materiales (o logística) controla la transmisión de materiales físicos a lo largo de la cadena de valor, de las compras y la producción hasta la distribución. La eficiencia con la que se lleve a cabo puede disminuir de manera significativa los costos, con lo que crea más valor. (Charles Hill, 2019, pág. 84.)

Este tema es de gran importancia para la investigación ya que al ser enfocada en un taller de precisión nos vemos en la necesidad de estudiar esta gran base, ellos deben administrar una gran cantidad de materiales ya que gran parte de su trabajo es crear piezas que requieren de materia prima para crearlas; es importante recalcar que la eficiencia y eficacia desde el momento en que se hace el pedido de materiales al proveedor hasta que llegan a las manos de sus colaboradores para

iniciar el trabajo es de gran impacto para la compañía ya que si se logra hacer de manera correcta se puede lograr una disminución de sus costos, creando mayor valor para ellos.

2.1.11 Recursos Humanos

Esta función asegura que la empresa tiene la mezcla adecuada de personas hábiles para realizar sus actividades creadoras de valor de manera eficaz. También es tarea de la función de recursos humanos asegurar que las personas estén capacitadas, motivadas y compensadas de la manera adecuada, a fin de que realicen sus tareas de creación de valor. Si los recursos humanos funcionan bien, la productividad laboral aumentará (lo cual reduce los costos) y mejorará el servicio al cliente (y esto incrementa la utilidad del producto), por ello, la empresa podrá crear más valor. (Charles Hill, 2019, pág. 84.)

Este concepto de Recursos humanos que nos da Charles Hill nos indica la importancia que tiene el talento humano para cualquier empresa y lo importante de saber elegir y a los profesionales adecuados para cada puesto, si esto se llega a lograr su valor será eficaz. Una vez que se cuente con esos profesionales adecuados es vital que la empresa tenga claro que es necesaria la capacitación y motivación del personal, esto porque afuera hay un mundo que cambia cada día a través de la innovación y los clientes cada vez exigen más; la motivación es parte fundamental para el crecimiento y trabajo de excelencia ya que un trabajador motivado se siente parte de la empresa, rendirá más por la comodidad que siente en su puesto y equipo.

2.1.12 Gestión de Cambio

La necesidad de cambio en las empresas y organizaciones no solo es atribuible a razones de supervivencia, existen otros motivos de carácter ético que también ejercen su influencia y que

también pueden entenderse como cambios estratégicos, incluso al más alto nivel como la protección del medio ambiente, la eficiencia en el uso del dinero público y la responsabilidad social corporativa entre otros.

En un sistema tan complejo como es una organización empresarial en constante esfuerzo de adaptación a su entorno, todo es susceptible de ser cambiado y mejorado continuamente si desea mantenerse en el mercado y crecer. Las organizaciones proactivas se plantean el cambio cuando evalúan a diario sus competencias, conjugado a una retroalimentación y monitoreo del entorno y especialmente del mercado, intentan prever el futuro comportamiento de estos, desarrollando entonces una visión estratégica que los sitúa en mejor oportunidad para optimizar las nuevas oportunidades (Vega, Comas, 2017, pág. 5)

Esta teoría planteada en el libro la gestión del cambio como fundamento de la dirección estratégica nos enseña y nos ayuda a entender que para esta investigación debemos tomar la empresa como un todo porque no podemos deducir que un área es más importante que otra en una gestión de Cambio debemos de tener presente que toda área de la compañía debe de ir evolucionando y mejorando de manera continua y de la mano una de la otra si se desea un verdadero cambio y crecimiento en general. Como podríamos lograr esto, con un control diario y una evaluación constante de cada área de la empresa y de su competencia; esto les va permitir crear estrategias y evolucionar al cambio según la corriente del entorno de la empresa y del mundo.

2.1.13 Modelo de Lewin- Cambio de 3 etapas

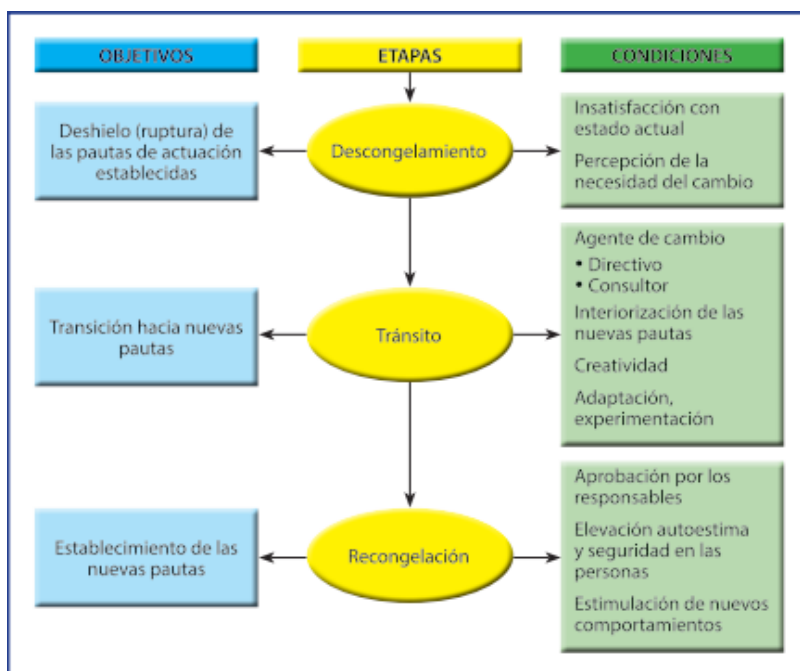
El cambio es importante verlo como un proceso en varias etapas y se complementa con las definiciones siguientes:

Descongelamiento: consiste en el deshielo o ruptura de los puntos de actuación establecidos hasta ahora. Representa una renuncia a ellos.

Tránsito: paso hacia nuevos puntos. Es el elemento interno, que tiene que ver con la transformación de los paradigmas.

Recongelación: establecimiento de nuevas pautas de actuación. (Vega, Comas, 2017, pág. 12)

Figura n. 2 Etapas de un proceso de cambio



Es importante y de gran peso para una empresa basarse en una teoría como está la cual esta estudiada y probada en varias situaciones; para una compañía puede ser de gran utilidad ya que ayuda a realizar una gestión por etapas las cuales pueden ir siendo trabajadas a prueba y error y con un control total; de este modo se puede estar preparado en cada una de estas etapas para una toma de decisiones eficiente.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

2.2.1 Gestión

La gestión es una serie de tareas que se realizan para acometer un fin planteado con antelación.

La palabra gestión suele relacionarse principalmente con el mundo corporativo, con las acciones que desarrolla una empresa para alcanzar, por ejemplo, su objetivo de ventas o de ganancias.

<https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

2.2.2 Indicadores

Un indicador es un elemento de información o un conjunto de información que contribuye a la evaluación de una situación por parte de los responsables de la toma de decisiones.

Un KPI o indicador de rendimiento es una herramienta para evaluar el desempeño de una empresa y la probabilidad de alcanzar los objetivos establecidos a corto y mediano plazo. Además, define las expectativas de la empresa y conduce a su optimización.

<https://tudashboard.com/tipos-de-indicadores/>

2.2.3 Indicadores de contexto

VARIABLES sociales, demográficas, políticas, culturales, medioambientales y legales, que permiten comprender un contexto, un territorio, una situación, etc.

<https://tudashboard.com/tipos-de-indicadores/>

2.2.4 Indicadores de proceso

Uno de los objetos será detectar una posible discrepancia entre lo que habíamos planeado y lo que está sucediendo según lo previsto.

<https://tudashboard.com/tipos-de-indicadores/>

2.2.5 Indicadores de resultados

Productos de la acción, evalúan el progreso en relación con el objetivo que se había fijado.

<https://tudashboard.com/tipos-de-indicadores/>

2.2.6 Indicadores de efecto o impacto

Abarcan las consecuencias en su conjunto, independientemente del vínculo con los objetivos originales: Efectos intencionales o no intencionales, positivos o negativos, directos o indirectos.

<https://tudashboard.com/tipos-de-indicadores/>

2.2.7 Indicadores comerciales (ventas y marketing)

Existen diversos tipos de indicadores para medir el rendimiento de vendedores que sirven para identificar y supervisar las actividades comerciales de tu empresa.

Este tipo de indicadores pueden ayudarte a recolectar datos que te permitan explorar varios ejes estratégicos, y a la vez validar varias hipótesis relativas a tu estrategia comercial como:

Medir los ingresos generados según las líneas de producción;

Calcular la productividad de tus líneas de producción;

Evaluar la capacidad de producción de nuevos productos;

Estimar tu potencial para adquirir nuevas cuotas de mercado;

Identificar la correspondencia entre tus productos/servicios y su precio en el mercado.

<https://tudashboard.com/tipos-de-indicadores/>

2.2.8 Indicadores de rendimiento de la organización

Estas métricas son dominadas principalmente por los responsables de los recursos humanos. Se utilizan principalmente para facilitar el control de los costos de la nómina y la capacidad de producción.

Sin embargo, todavía es posible formular indicadores de rendimiento para poner en la mira las cuestiones que preocupan a la fuerza de trabajo y determinar las esferas que deben mejorarse en relación con la gestión de tu personal:

Tasa de ausentismo;

El costo de integrar a los nuevos empleados;

Nivel de rendimiento;

Tasa de rotación; Etc.

<https://tudashboard.com/tipos-de-indicadores/>

2.2.9 Indicadores financieros y contables

Los indicadores financieros proporcionan las indicaciones necesarias para evaluar la salud financiera de la empresa. Gracias a este tipo de indicador de rendimiento, es posible evaluar varios componentes que intervienen en la solidez y el potencial financiero de tu organización:

Rendimiento de la inversión;

Tasa de retorno;

Necesidades de capital de trabajo;

Plan de flujo de efectivo;

Gestión de las cuentas por cobrar; etc.

<https://tudashboard.com/tipos-de-indicadores/>

2.2.10 Indicadores de redes sociales y sitio web

Cuando se utilizan correctamente, estos tipos de indicadores para redes sociales te ayudan a salvar la brecha entre los esfuerzos invertidos en la promoción digital de tus productos y su rendimiento de ventas.

Estas métricas se convierten en la voz de tu mercado objetivo al destacar los diferentes comportamientos de la audiencia y su nivel de compromiso con tu marca.

A continuación, te compartimos algunos ejemplos de los tipos de indicadores que se encuentran en esta categoría:

Número de nuevos visitantes;

La duración media de una visita a tu sitio web;

Volumen de tráfico;

Tasa de clics en las campañas de publicidad en línea;

Número de carros de compra abandonados;

Los productos más vistos; Etc.

<https://tudashboard.com/tipos-de-indicadores/>

2.2.11 Indicadores para una cadena de suministro, inventario y logística

Se estima que el 79% de las empresas con una cadena de suministro optimizada logran un crecimiento de los ingresos por encima de la media de su industria. Si tienes una empresa de fabricación o distribución, el uso de estos tipos de indicadores te asegura un mayor control de inventario y rotación de tu mercancía.

El análisis de las medidas clave de tu cadena de suministro te permitirá centrarte en los problemas que una empresa pueda tener en la gestión de su inventario y su logística:

Rotación de inventario;

Almacenamiento;

Entrega;

Ordene la producción; Etc.

<https://tudashboard.com/tipos-de-indicadores/>

2.2.12 Indicadores para el departamento de tecnologías de la información

El propósito de estos indicadores es medir el rendimiento de las actividades tecnológicas de tu organización.

Para una empresa que quiera rentabilizar sus procesos de negocio y optimizarlos a través de soluciones tecnológicas, lo podrá hacer utilizando estos indicadores, calcular el coste total de sus soluciones tecnológicas y compararlos con la ganancia que aportan en términos de productividad o ingresos.

Estos indicadores también se utilizan para medir:

La seguridad de sus sistemas informáticos;

Impactos y problemas de la tecnología de la información;

Rendimiento de la infraestructura de TI;

Disponibilidad del sistema; Etc.

<https://tudashboard.com/tipos-de-indicadores/>

2.2.13 Procedimientos

Un procedimiento es un método de actuación que consta de una progresión temporal de pasos o etapas operativas encadenadas y relacionadas entre sí, formando de esta manera una sola función completa. Cada una de estas etapas se encarga de diversas actividades como ser desarrollo, investigación, control, gestión, producción, etc., dependiendo del área a la que pertenezca cada procedimiento.

<https://www.tipos.co/tipos-de-procedimientos/>

2.2.14 Procedimientos Jurídicos

Es el elemento dinámico de un proceso judicial general. Está constituido principalmente de diferentes actos jurídicos que son autónomos en sí mismos, y forman parte de la cadena jurídica. Están contenidos dentro de un marco estrictamente legal y conformados por una serie de diversas formalidades y tramitaciones en lo que se refiere al inicio y desarrollo de cualquier tipo de actividad ligada al derecho y a los códigos legales.

Si bien dijimos antes los procedimientos forman parte de los procesos judiciales, generalmente resultan siendo en sí un proceso judicial, aunque existen casos en los que deben intervenir diversos procedimientos complementarios o secundarios, que influyen en el desarrollo total de un proceso.

<https://www.tipos.co/tipos-de-procedimientos/>

2.2.15 Procedimientos Administrativos

Este tipo de procedimientos, al igual que los anteriores, está regulado por la ley y enmarcado en un ámbito jurídico determinado. Su finalidad como tal es la de formalizar la voluntad administrativa en forma de actos por los cuales la administración pública realiza su deber. Por lo tanto, se ve afectado por el principio de legalidad cuando se trata de casos públicos. En lo referente a actividades privadas, debe seguir un determinado camino restricto a la acción jurídica y atenerse a las normas legales, pero no es necesario el ordenamiento jurídico conocido y formalizado hacia la sociedad.

De todas maneras, en ambos casos se trata de todo el conjunto de operaciones y acciones tomadas y realizadas en lo referente a la organización y estructuración de los sistemas de funcionamiento de las entidades.

<https://www.tipos.co/tipos-de-procedimientos/>

2.2.16 Procedimientos Informáticos

Se trata de los elementos que conforman una operación, o varias, en un proceso informático. Cada fase se repite y tiene información almacenada para actuar de la misma manera cada vez que la orden y la situación operativa sea de exactas características. Es decir, que cada uno de estos elementos es determinante en el proceso completo y por cada misma operación comandada debe tener el mismo efecto resultante.

Son las instrucciones que se van determinando en una función de mayor o menor complejidad, dependiendo de esto, una rutina informática puede estar conformada de uno o miles de procedimientos paralelos o concatenados. Cada una de estos elementos o fases están latentes y son ejecutados cada vez que se lo instruya directamente o por relatividad.

<https://www.tipos.co/tipos-de-procedimientos/>

2.2.17 Mecánica

Todas las acciones que tienen como objetivo mantener un artículo o restaurarlo a un estado en el cual pueda llevar a cabo alguna función requerida.

https://www.thetalentplace.cr/carreras-tecnicas/mecanica-de-precision-y-mantenimiento-industrial#.Yt_uBj2ZPIW

2.2.18 Mecánica de Precisión

La Mecánica de Precisión es una técnica de fabricación de componentes usada en industrias diversas como telecomunicaciones, instrumentos de medición, medicina, sector óptico, aeroespacial, entre otros. La mecánica de precisión ha sido a través de la historia un campo técnico que se ha caracterizado por lo exacto de su trabajo. Las medidas con que se mecanizan las piezas son el eje central de la actividad.

Los técnicos en mecánica de precisión pueden contribuir en el proceso de desarrollo, prueba y fabricación de maquinarias industriales, productos de consumo, y otros equipos. Pueden hacer bocetos, registrar y analizar datos, realizar cálculos y estimaciones, y comunicar sus conclusiones.

https://www.thetalentplace.cr/carreras-tecnicas/mecanica-de-precision-y-mantenimiento-industrial#.Yt_uBj2ZPIW

2.2.19 Los materiales en el diseño de máquinas

Los materiales disponibles en ingeniería son muy numerosos y se distinguen fundamentalmente por su composición química, su estado (sólido, líquido, gas), su estructura (cristalina, amorfa), sus distintas fases, sus impurezas y la distribución de estos componentes. El diseño de máquinas se interesa fundamentalmente por los materiales sólidos que realizan funciones estructurales (soportar adecuadamente las tensiones y experimentar deformaciones controladas), funciones de guiado (deslizamiento y adherencia, resistencia a la abrasión) y otras funciones (contención de líquidos, protección, aspectos estéticos y relación con el usuario). (Riba, 2010, pag 12).

2.2.20 Metales

Los materiales metálicos y, entre ellos, los materiales férricos, constituyen el grupo más importante de materiales en el diseño y fabricación de máquinas. Sus características más destacadas son: a)

excelentes propiedades mecánicas (resistencia, rigidez, frente a los polímeros; y tenacidad, frente a las cerámicas); b) buena conductividad eléctrica y del calor; c) muy buenas características para el conformado (muy particularmente para la deformación plástica); d) la posibilidad de modificar las propiedades mecánicas por medio de deformación plástica en frío (trabajo en frío) o de tratamientos térmicos. Estas dos últimas características se analizan en los próximos apartados. Los metales más usados en el diseño de máquinas son: Materiales férricos (Fe): los aceros, de muy buenas características mecánicas, y las fundiciones, de fácil moldeo, todos ellos de coste moderado pero muy densos y vulnerables a la corrosión; y los aceros inoxidable, resistentes a la corrosión, pero de coste mucho más elevado. Aleaciones del aluminio (Al): muy ligeras y resistentes a la corrosión, pero de características mecánicas más moderadas y precio más elevado. Aleaciones del cobre (Cu), (comercial, bronce y latones): excelentes conductoras (electricidad, calor), resistentes a la corrosión y de características mecánicas intermedias, pero muy densas y caras. (Riba, 2010, pag 45).

2.2.21 Materiales férricos

Las distintas familias de materiales férricos (aceros, con un contenido $\leq 2\%$ de C; fundiciones, con un contenido de $2\div 6\%$ de C) constituyen a menudo la solución más sencilla, eficaz y barata en muchas de las aplicaciones del diseño de máquinas. Pese a que hay una gran diferencia de características entre unos materiales férricos y otros, todos ellos presentan unas cualidades que están en el origen de sus principales aplicaciones:

Buena resistencia mecánica (a la rotura, a la fatiga superficial) La resistencia a la rotura está comprendida entre 150 MPa para las fundiciones grises más bajas y 2500 MPa para determinados aceros de alta resistencia. Estos valores son de los más altos entre todos los materiales.

Elevada rigidez El módulo de elasticidad está comprendido entre 80 GPa, para las fundiciones grises más bajas, y 210 GPa, en la mayor parte de los aceros. Estos últimos valores son también de los más elevados entre los materiales usuales.

Bajo coste El Fe es abundante en la naturaleza y sus derivados (fundiciones y aceros) son fáciles de obtener en el mercado. Las fundiciones y aceros más comunes son baratos (0,65÷1,50 €/kg), mientras que el coste de los aceros inoxidables y de los aceros de herramientas se sitúa en valores superiores (1,50÷15,00 €/kg). (Riba, 2010, pag 61).

2.2.22 Aceros de construcción

Este grupo de materiales comprende aceros al C, aceros micro aleados y aceros de baja aleación (normalmente usados sin tratamiento térmico posterior, excepto el normalizado), destinados a fabricar construcciones unidas por soldadura, remaches o tornillos. Sus propiedades suelen depender más del proceso de elaboración que de la composición química y, en general, la designación refleja el campo de aplicación, la resistencia mecánica (normalmente, el límite elástico) y otras características de aplicación.

Las propiedades mecánicas más relevantes de los aceros de construcción son el límite elástico (eventualmente también su variación con la temperatura), los valores mínimos de la energía de rotura por choque (resiliencia) según la temperatura (en especial la zona de transición dúctil frágil) y, en determinadas aplicaciones (aceros para aplicaciones a presión), la fluencia bajo carga (o creep); mientras que las propiedades tecnológicas de mayor incidencia son, además del precio, la soldabilidad, la resistencia a la corrosión, la aptitud para el conformado en frío (corte, doblado, curvado, embutición) y, en determinados productos, las características de acabado superficial. (Riba, 2010, pag 74).

2.2.23 Metales no férricos

El aluminio (elemento muy abundante en la corteza terrestre) y sus aleaciones destacan por su ligereza y resistencia a la corrosión, y por su buena conductividad térmica y eléctrica. Las propiedades mecánicas del metal puro son bastante moderadas, pero, aleado con otros elementos, mejoran notablemente. Si se toma la resistencia o la rigidez en relación con la densidad, los aluminios aventajan los aceros en determinadas aplicaciones. Estas cualidades, junto con la gran aptitud para el conformado (deformación en frío, forja, moldeo, extrusión, mecanizado), han convertido las aleaciones de aluminio en el segundo grupo de materiales metálicos más usados después de los férricos, aunque su obtención industrial no se inició hasta finales del siglo XIX. Los progresos de la industria del aluminio han ido muy ligados al desarrollo de la aviación (especialmente después de la Segunda Guerra Mundial), pero desde entonces han ido apareciendo nuevos campos de aplicación propios (automoción, equipamiento naval, arquitectura, envases). (Riba, 2010, pag 133).

2.2.24 Materiales no metálicos

Los plásticos y los elastómeros constituyen un amplio grupo de materiales (la gran mayoría sintéticos), basados en macromoléculas de tipo orgánico (polímeros), a las que se añaden determinadas cantidades de otras sustancias (aditivos) para modificar sus propiedades o para facilitar los procesos de conformado. Estos materiales son cada vez más decisivos en el diseño de máquinas y responden a las descripciones siguientes:

Plásticos Materiales basados en polímeros de consistencia rígida comparados con los elastómeros (su denominación se refiere al estado plástico que la mayoría de ellos presentan durante el proceso de conformado). Se agrupan en dos grandes familias: plásticos termoplásticos (los más numerosos), en general dúctiles, de comportamiento viscoelástico que, al calentarse, se

reblandecen y pueden deformarse plásticamente; plásticos termoestables, no dúctiles, de comportamiento elástico que, una vez polimerizados, mantienen fundamentalmente su consistencia y no se deforman en caliente.

Elastómeros Materiales basados en polímeros de comportamiento elástico, consistencia flexible comparados con los plásticos (sufren grandes deformaciones con tensiones moderadas) y resiliencia elevada. Se agrupan también en dos familias: elastómeros termoplásticos que, al calentarse, se reblandecen y pueden deformarse plásticamente; su desarrollo se relativamente reciente, pero su importancia crece debido a la facilidad de conformado; elastómeros termoestables (o permanentes) que, una vez polimerizados (o vulcanizados), mantienen su consistencia y no se deforman en caliente. (Riba, 2010, pag 169).

2.2.25 Máquinas de Mecanizado de Precisión

La máquina de precisión tiene muchos tipos, incluido el fresado, torneado y el mecanizado por descarga eléctrica. Hoy en día, una máquina de precisión generalmente se controla utilizando un Controles Numéricos de Computadora (CNC).

El mecanizado de precisión contribuye con piezas y piezas de lápices de lanzadera espacial. Casi todos los productos de metal usan mecanizado de precisión, al igual que muchos otros materiales como plástico y madera. Estas máquinas son operadas por maquinistas especializados y capacitados. Para que la herramienta de corte haga su trabajo, debe moverse en las direcciones especificadas para hacer el corte correcto. Este movimiento primario se denomina “velocidad de corte”. La pieza de trabajo también puede moverse, lo que se conoce como movimiento secundario de “alimentación”. Juntos, estos movimientos y la nitidez de la herramienta de corte permiten que la máquina de precisión funcione.

El mecanizado de precisión de calidad requiere la capacidad de seguir planos extremadamente específicos hechos por CAD (diseño asistido por computadora) o CAM (fabricación asistida por computadora) programas como AutoCAD y TurboCAD. El software puede ayudar a producir los diagramas o esquemas tridimensionales complejos necesarios para fabricar una herramienta, máquina u objeto. Estos planos se deben cumplir con gran detalle para garantizar que un producto conserve su integridad. Si bien la mayoría de las empresas de mecanizado de precisión trabajan con algún tipo de programa de CAD / CAM, todavía trabajan a menudo con bocetos hechos a mano en las fases iniciales de un diseño.

<https://www.chienfu.com/es/precision-machining/>

2.2.26 Lathing

Un torno es una herramienta que gira la pieza sobre un eje de rotación para realizar diversas operaciones, como cortar, lijar, moletear, taladrar, deformar, orientar y girar, con herramientas que se aplican a la pieza de trabajo para crear un objeto con simetría sobre ese eje.

Los tornos se utilizan en torneado de madera, metalurgia, hilatura de metales, pulverización térmica, recuperación de piezas y trabajos en vidrio. Los tornos se pueden utilizar para dar forma a la cerámica, el diseño más conocido es la rueda de alfarero. La mayoría de los tornos de metalurgia adecuadamente equipados también se pueden usar para producir la mayoría de los sólidos de revolución, superficies planas e hilos de rosca o hélices. Los tornos ornamentales pueden producir sólidos tridimensionales de increíble complejidad. La pieza de trabajo generalmente se mantiene en su lugar por uno o dos centros, al menos uno de los cuales puede moverse normalmente horizontalmente para acomodar longitudes variables de la pieza de trabajo.

Otros métodos de sujeción del trabajo incluyen sujetar el trabajo sobre el eje de rotación usando un mandril o pinza, o a una placa frontal, usando abrazaderas o perros.

Los ejemplos de objetos que se pueden producir en un torno incluyen tornillos, candeleros, barriles de armas, tacos, patas de mesas, cuencos, bates de béisbol, instrumentos musicales (especialmente instrumentos de viento de madera), cigüeñas y árboles de levas.

<https://www.chienfu.com/es/precision-machining/>

2.2.27 Fresar

El fresado es el proceso de mecanizado del uso de cortadores rotativos para extraer el material de una pieza de trabajo al avanzar (o alimentar) el cortador hacia la pieza de trabajo en una determinada dirección. El cortador también se puede sostener en un ángulo relativo al eje de la herramienta. El fresado cubre una amplia variedad de diferentes operaciones y máquinas, desde balanzas desde pequeñas piezas individuales hasta grandes y pesadas operaciones de fresado de pandillas. Es uno de los procesos más utilizados para mecanizar piezas personalizadas con tolerancias precisas.

El fresado se puede hacer con una amplia gama de máquinas herramienta. La clase original de máquinas herramienta para fresar era la fresadora (a menudo llamada fresadora). Después del advenimiento del control numérico computarizado (CNC), las fresadoras se convirtieron en centros de mecanizado: fresadoras aumentadas por cambiadores de herramientas automáticos, revistas o carruseles de herramientas, capacidad CNC, sistemas de refrigeración y envolventes. Los centros de fresado generalmente se clasifican como centros de mecanizado vertical (VMC) o centros de mecanizado horizontales (HMC).

<https://www.chienfu.com/es/precision-machining/>

2.2.28 Control Numérico por Computadora (CNC)

El control numérico por computadora (CNC) es la automatización de máquinas herramienta mediante computadoras que ejecutan secuencias preprogramadas de comandos de control de máquina. Esto está en contraste con las máquinas que se controlan manualmente con ruedas manuales o palancas, o mecánicamente automatizadas solo con levas.

En los sistemas CNC modernos, el diseño de una pieza mecánica y su programa de fabricación está altamente automatizado. Las dimensiones mecánicas de la pieza se definen utilizando un software de diseño asistido por computadora (CAD) y luego se traducen en directivas de fabricación mediante software de fabricación asistida por computadora (CAM). Las directivas resultantes se transforman (mediante el software “postprocesador”) en los comandos específicos necesarios para que una máquina en particular produzca el componente, y luego se cargan en la máquina CNC.

<https://www.chienfu.com/es/precision-machining/>

2.2.29 Mecanizado CNC

El mecanizado CNC es un proceso de fabricación en el que el software informático preprogramado dicta el movimiento de las herramientas y la maquinaria de fábrica. El proceso puede usarse para controlar una gama de maquinaria compleja, desde rectificadoras y tornos hasta molinos y enrutadores. Con el mecanizado CNC, las tareas de corte tridimensional se pueden realizar en un solo conjunto de instrucciones.

Cuando se activa un sistema CNC, los cortes deseados se programan en el software y se dictan a las herramientas y maquinaria correspondientes, que llevan a cabo las tareas dimensionales tal como se especifica, al igual que un robot.

En la programación CNC, el generador de códigos dentro del sistema numérico asumirá a menudo que los mecanismos son perfectos, a pesar de la posibilidad de errores, que es mayor cuando una máquina se dirige a cortar en más de una dirección simultáneamente. La colocación de una herramienta en un sistema de control numérico se describe mediante una serie de entradas conocida como el programa de pieza.

Con una máquina de control numérico, los programas se ingresan a través de tarjetas perforadas. Por el contrario, los programas para máquinas CNC se alimentan a computadoras a través de pequeños teclados. La programación CNC se conserva en la memoria de una computadora. El código en sí está escrito y editado por los programadores. Por lo tanto, los sistemas CNC ofrecen una capacidad computacional mucho más amplia. Lo mejor de todo es que los sistemas CNC no son estáticos, ya que se pueden agregar avisos más nuevos a los programas preexistentes a través del código revisado.

<https://www.chienfu.com/es/precision-machining/>

2.2.30 Programación CNC

En CNC, las máquinas se manejan mediante control numérico, en el que se designa un programa de software para controlar un objeto. El lenguaje detrás del mecanizado CNC se denomina alternativamente código G, y está escrito para controlar los diversos comportamientos de una máquina correspondiente, como la velocidad, velocidad de avance y coordinación.

Básicamente, el mecanizado CNC permite preprogramar la velocidad y la posición de las funciones de la máquina herramienta y ejecutarlas a través de software en ciclos repetitivos y predecibles, todo ello con poca participación de los operadores humanos. Debido a estas capacidades, el proceso se ha adoptado en todos los rincones del sector de fabricación y es especialmente vital en las áreas de producción de metal y plástico.

Para empezar, se concibe un dibujo CAD 2D o 3D, que luego se traduce en un código de computadora para que se ejecute el sistema CNC. Después de que se ingresa el programa, el operador le da una ejecución de prueba para asegurar que no haya errores presentes en la codificación. En los protocolos de CNC actuales, la producción de piezas a través de software preprogramado es en su mayoría automatizada. Las dimensiones de una parte determinada se establecen con un software de diseño asistido por computadora (CAD) y luego se convierten en un producto final real con software de fabricación asistida por computadora (CAM).

Cualquier pieza de trabajo dada podría necesitar una variedad de herramientas de máquina, tales como taladros y cortadores. Para satisfacer estas necesidades, muchas de las máquinas actuales combinan varias funciones diferentes en una sola célula. Alternativamente, una instalación puede consistir en varias máquinas y un conjunto de manos robóticas que transfieren partes de una aplicación a otra, pero con todo controlado por el mismo programa. Independientemente de la configuración, el proceso CNC permite la consistencia en la producción de partes que sería difícil, si no imposible, replicar manualmente.

<https://www.chienfu.com/es/precision-machining/>

2.2.31 Torneado

El mecanizado de torneado implica que una pieza de trabajo (típicamente de metal, pero también podría ser de madera, plástico o piedra) girada junto a una herramienta de corte giratoria. El torneado se realiza generalmente en máquinas de torno.

Existen diferentes tipos de torneado incluyendo: torneado recto, roscado, torneado cónico y ranurado externo. En el torneado recto, la pieza de trabajo se gira mientras una herramienta de corte se mueve paralela a ella. En torneado cónico, se utiliza un accesorio de giro cónico. Para el mecanizado de torneado con ranurado externo, las ranuras se cortan a profundidades específicas. Las ranuras no se eliminan por completo, ya que están en el método de giro de partición.

Las máquinas de torno se utilizan para dar forma a los materiales al rotar la pieza de trabajo en una herramienta de corte. Hay tres tipos de máquinas de torno: torno de motor, torno de torreta y tornos de propósito especial. Las máquinas de torno pueden variar en tamaño desde pequeñas y portátiles hasta grandes máquinas montadas en el piso.

<https://www.chienfu.com/es/precision-machining/>

2.2.32 Maquina de Torno CNC

Una máquina de torno CNC está controlada por una computadora. Es un método automatizado para generar una variedad de formas, características y dimensiones mientras se mantienen tolerancias estrechas. Las máquinas de torno datan del antiguo Egipto. Con los años, las máquinas de torno han pasado de ser de madera a metal. Las máquinas de torno de hoy en día son generalmente operadas por computadoras.

En las máquinas de torno, las piezas se cortan en una dirección circular con herramientas indexables. Con la tecnología CNC, los cortes empleados por los tornos se llevan a cabo con precisión y alta velocidad. Los tornos CNC se utilizan para producir diseños complejos que no

serían posibles en las versiones de la máquina que se ejecutan manualmente. En general, las funciones de control de los molinos y tornos CNC son similares. Al igual que con el primero, los tornos pueden ser dirigidos por código G o código exclusivo de propiedad. Sin embargo, la mayoría de los tornos CNC constan de dos ejes: X y Z.

<https://www.chienfu.com/es/precision-machining/>

2.2.33 Fresadora

Los molinos CNC pueden ejecutarse en programas compuestos por avisos basados en números y letras, que guían piezas a través de varias distancias. La programación empleada para una máquina de fresado podría basarse en un código G o en un lenguaje único desarrollado por un equipo de fabricación. Las fábricas básicas constan de un sistema de tres ejes (X, Y y Z), aunque la mayoría de las fábricas más nuevas pueden acomodar tres ejes adicionales.

Una fresadora se usa para cortar y dar forma a materiales sólidos. Una fresadora puede ser vertical u horizontal, según la orientación del husillo. Tanto la pieza de trabajo como la fresa se mueven, controlados manualmente, mecánicamente o a través de un control numérico de computadora digital (CNC Milling Machine).

Las fresadoras generalmente usan fluido de corte para lavar el exceso de material y enfriar y lubricar el metal. El material de desecho eliminado se llama chips. La pieza de trabajo y la pieza de corte se pueden controlar hasta .001 pulgadas. Tanto los cortes simples como los complejos se realizan con fresadoras desde el corte de chaveteros hasta el embutido.

<https://www.chienfu.com/es/precision-machining/>

2.2.34 Fresadora CNC

Implica cortar un material usando una antorcha de plasma. Comúnmente utilizado para cortar acero y otros metales, pero puede usarse en una variedad de materiales. En este proceso, el gas (como el aire comprimido) se expulsa a alta velocidad de una boquilla; al mismo tiempo, se forma un arco eléctrico a través de ese gas desde la boquilla hasta la superficie que se corta, convirtiendo parte de ese gas en plasma. El plasma está lo suficientemente caliente para fundir el material que se está cortando y se mueve lo suficientemente rápido para soplar el metal fundido lejos del corte.

<https://www.chienfu.com/es/precision-machining/>

2.3 MARCO CONTEXTUAL

2.3.1 Historia de la Empresa

Precisión Segura de Costa Rica, nace en el corazón y la mente de la cuñada de uno de los socios, en una tarde de café, en el año 2011. Los dueños de precisión Segura son dos hermanos, ambos mecánicos de precisión, pero solo uno ejerce la profesión (Randall Segura), el otro además es ingeniero electromecánico (Alberto Segura) a lo que actualmente se dedica.

Su nombre nace de la profesión (mecánica de precisión), el apellido de los socios (Segura) y los nombres de sus esposas (Cinthya y Rosa), sin embargo, la persona que realizó el trámite pensó que CR era por Costa Rica, pero perfecto por nosotros.

Cuando Cinthya (esposa de Alberto) tuvo la idea de formar la empresa, el acuerdo era que su esposo seguía en la empresa que laboraba y Randall dejara su trabajo, para dedicarse a Precisión Segura y que sí por algún motivo no alcanzaba el dinero para el salario de Randall, ellos se comprometían a mantener a él y a su familia.

En ese año (2011) ocurre el deceso de Cinthya, pero la idea aún continúa. Fue así como Precisión Segura abre sus puertas el primer lunes de enero del 2012. Con un torno de 1 metro prestado, con una deuda para una fresadora y algunas otras cosas compradas con dinero de los socios. Sus instalaciones era el garaje de la casa de los papás de los socios.

Randall se encargaba de absolutamente todos los detalles de la empresa: conseguir clientes, visitarlos, hacer cotizaciones, realizar los trabajos, etc. Poco a poco y conforme fueron viendo la necesidad, su esposa le empezó a ayudar en algunos asuntos administrativos y además paulatinamente se fueron contratando nuevos empleados según la demanda de trabajo.

En la actualidad gracias a Dios, Randall se encuentra como gerente, se cuenta con un ingeniero mecánico, tres mecánicos de precisión, un soldador y una asistente administrativa. Además, se cuenta con instalaciones propias ubicadas en Santa Lucía de Barva, más maquinas fresadoras, tornos y más especialización en diferentes soldaduras.

2.3.2 Fecha de Inicio de Operaciones

La empresa Precisión Segura de Costa Rica S.A. inicio labores el lunes 02 de enero 2012 en Santa Barbara de Heredia, Costa Rica.

2.3.3 Misión

Brindar a la industria de forma dedicada y especializada diseños, construcción, modificaciones y reparación de máquinas a través de mecanizados de precisión, metalmecánica y mantenimiento industrial, conforme a las necesidades de nuestros clientes, tanto a nivel nacional como internacional. Procurado para estos un trato justo, con bienes y servicios de alta calidad y de forma oportuna.

2.3.4 Visión

Precisión Segura de Costa Rica S.A. será en el 2030 la empresa líder en el diseño, construcción, modificación, reparación de equipos y mantenimiento industrial. Con personal capacitado y comprometido, con maquinaria y herramientas de primera calidad para brindar satisfacción a nuestros clientes. Evolucionando día con día con la mejor tecnología.

2.3.5 Valores

Respeto a Dios, a las personas y al ambiente

Dar y honrar el lugar que Dios merece, proyectando con un trato empático y digno a todo hombre y mujer sin distinción ni discriminación de ningún tipo, así como un plan amigable con el ambiente.

Confianza

Generar un ambiente tal que toda persona que se acerque a nuestra organización tenga la certeza que recibirá un trato justo, bienes y servicios que cumplirán sus expectativas.

Excelencia

Calidad en la presentación de bienes y servicios que contribuirán al cumplimiento de nuestros clientes, colaboradores y de nuestra empresa.

Compromiso

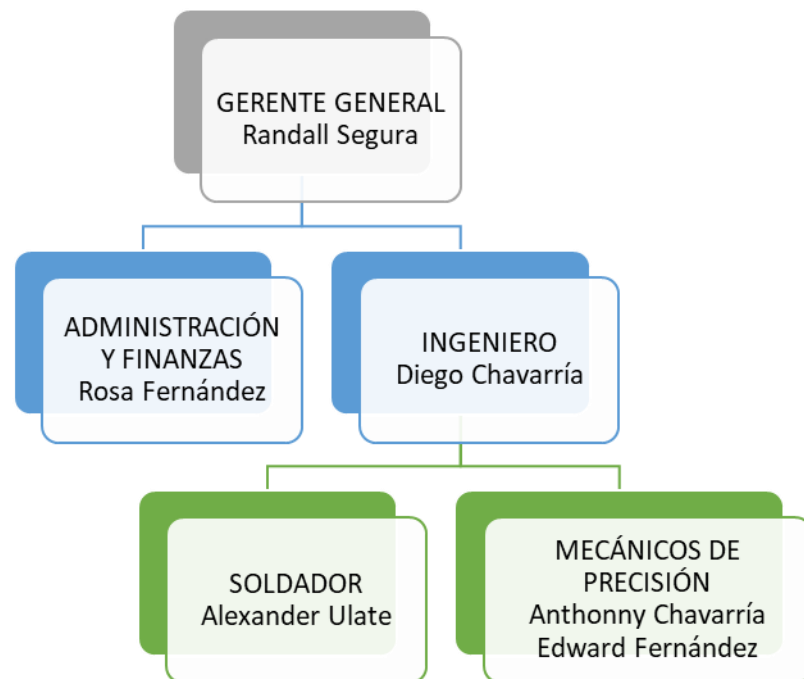
Asumimos la responsabilidad y retos con nuestros clientes, colaboradores y el ambiente para generar bienes y servicios de alta calidad.

Integridad

Todas nuestras acciones son serán tratadas de manera responsable, honesta y austera, teniendo en cuenta el valor que tienen todos los recursos financieros, humanos, físicos y ambientales que utilizemos.

2.3.6 Organigrama

Figura n. 3 Organigrama Taller de Precisión Segura S.A.



CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE

El diseño de la investigación cuantitativa constituye el método experimental común de la mayoría de las disciplinas científicas. El objetivo de una investigación cuantitativa es adquirir conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado que nos permita conocer la realidad de una manera más imparcial, ya que se recogen y analizan los datos a través de los conceptos y variables medibles.

La investigación cuantitativa es una forma estructurada de recopilar y analizar datos obtenidos de distintas fuentes, lo que implica el uso de herramientas informáticas, estadísticas, y matemáticas para obtener resultados. Es concluyente en su propósito ya que trata de cuantificar el problema y entender qué tan generalizado está mediante la búsqueda de resultados proyectables a una población mayor (Alan, Cortez, 2017, pág. 69.)

Los estudios cualitativos constituyen un acercamiento metodológico en la búsqueda del sentido de las acciones sociales, tomando en cuenta actitudes, aspectos culturales, percepciones, relaciones y estimaciones. Investigación cuantitativa y cualitativa 75 Su propósito es indagar e interpretar la calidad de las actividades, relaciones, asuntos, medios, materiales o instrumentos en una determinada situación o problema que se desarrolla en el campo de las ciencias sociales. La misma procura por alcanzar una descripción holística, dado que el sujeto de estudio es considerado como totalidad y en su totalidad (Alan, Cortez, 2017, pág. 74 y 75)

Para efectos de esta investigación y tomando en cuenta las opiniones de los involucrados y siendo una población pequeña se va a utilizar un enfoque cualitativo para un mejor análisis de la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral.

3.2 ALCANCE

Investigación exploratoria:

Los estudios exploratorios se llevan a cabo cuando el propósito es examinar un fenómeno o problema de investigación nuevo o poco estudiado, sobre el cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan solo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas. (Sampieri, Mendoza, 2018, pág. 106)

Investigación Descriptiva:

Los estudios descriptivos pretenden especificar las propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden o recolectan datos y reportan información sobre diversos conceptos, variables, aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o problema a investigar. En un estudio descriptivo el investigador selecciona una serie de cuestiones (que, recordemos, denominamos variables) y después recaba información sobre cada una de ellas, para así representar lo que se investiga (describirlo o caracterizarlo). (Sampieri, Mendoza, 2018, pág. 108)

Para efectos de esta investigación se va a desarrollar un alcance de tipo descriptivo porque la temática ha sido ya más explorada en lo que respecta al tema de Cadena de Valor.

3.3 DISEÑO

Diseño Teoría fundamentada:

Su planteamiento básico es que las proposiciones teóricas surgen de los datos obtenidos en la investigación, más que de los estudios previos. El procedimiento regular del análisis de teoría fundamentada es: codificación abierta, codificación axial, codificación selectiva, generación de teoría. (Sampieri, Mendoza, 2018, pág. 560)

Diseños narrativos:

El investigador recaba datos sobre las historias de vida y experiencias de ciertas personas para describirlas y analizarlas. Le incumbe la sucesión de eventos. Los diseños narrativos pueden referirse: a) toda la historia de vida de un individuo o grupo, b) un pasaje o época de dicha historia de vida o c) uno o varios episodios de diferentes participantes. Se dividen en: 1) de tópicos (enfocados en una temática, suceso o fenómeno), 2) biográficos (de una persona, grupo o comunidad; sin incluir la narración de los participantes en vivo, ya sea porque fallecieron, porque no recuerdan a causa de su edad o enfermedad, o son inaccesibles) y 3) autobiográficos (de una persona, grupo o comunidad, incluyendo testimonios orales en vivo de los actores participantes). Existen dos esquemas principales para que el investigador narre una historia: a) estructura problema-solución y b) estructura tridimensional. (Sampieri, Mendoza, 2018, pág. 560)

Diseño Fenomenológico:

Su propósito principal es explorar, describir y comprender las experiencias de las personas respecto a un fenómeno y descubrir los elementos en común de tales vivencias.

Tanto en la fenomenología como en la teoría fundamentada obtienes las perspectivas de los participantes. Sin embargo, en la primera, en lugar de generar un modelo a partir de ellas, exploras,

describes y comprendes lo que los individuos tienen en común de acuerdo con sus experiencias ante un determinado fenómeno. (Sampieri, Mendoza, 2018, pág. 548)

Diseño etnográfico:

Pretenden describir y analizar ideas, creencias, significados, conocimientos y prácticas de grupos, culturas y comunidades. Existen varias clasificaciones de los diseños etnográficos, la principal es: realistas, críticos, clásicos, micro etnográficos y estudios de caso. En los diseños etnográficos el investigador, por lo general, es completamente un observador participante. Estos abordajes investigan colectividades que comparten una cultura: el investigador selecciona el lugar, detecta los participantes y, por último, recolecta y analiza los datos. (Sampieri, Mendoza, 2018, pág. 560)

Al tener un enfoque cualitativo el diseño que más se amolda a la investigación es el fenomenológico, ya que la información tomada será en parte las experiencias individuales de los participantes en su entorno de trabajo.

Experimental:

El término experimento tiene dos acepciones básicas. La primera es más general y se refiere a realizar una acción y después observar las consecuencias (Babbie, 2017). Así, hablamos de “experimentar” cuando mezclamos sustancias químicas y vemos la reacción provocada, o cuando nos cambiamos la apariencia (look) y observamos el efecto que causa en nuestras amistades. La esencia de esta concepción de experimento es la manipulación intencional de una acción para analizar sus posibles resultados. La segunda hace referencia a una investigación en la que se manipulan deliberadamente una o más variables independientes (supuestas causas antecedentes) para analizar las consecuencias que tal manipulación tiene sobre una o más variables dependientes

(supuestos efectos consecuentes) dentro de una situación de control para el investigador. (Sampieri, Mendoza, 2018, pág. 151)

No Experimental:

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. En un experimento, el investigador prepara de manera premeditada una situación a la que son expuestos varios casos o individuos. (Sampieri, Mendoza, 2018, pág. 174)

El diseño de esta investigación es no experimental debido a que no se manipularán variables para la captura de información y transversal ya que los datos se recolectarán en un único momento.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

3.4.1 Población

Es importante mencionar que la población con la que se trabajará consistirá en la totalidad de los colaboradores del Taller de Precisión Segura S.A. el cual está integrado por 7 colaboradores.

3.4.2 Tipo de muestra

Muestra: Es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera probabilística,

para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población). (Sampieri, Mendoza, 2018, pág. 196)

Para efectos de esta investigación la muestra será cualitativa por conveniencia ya que del total de 7 trabajadores con los que cuenta el Taller de Precisión Segura S.A., los que conviene entrevistar son 4 de ellos ya que son los encargados directos de algunos de los eslabones de la Cadena de Valor.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 1

Los criterios de inclusión:

CRITERIOS DE INCLUSIÓN	CRITERIOS DE EXCLUSIÓN
Todos los colaboradores de la empresa Taller de Precisión Segura S.A.	Colaboradores de Taller de Precisión Segura S.A., que no sean encargados de alguno de los eslabones de la Cadena de Valor.

Fuente: Elaboración propia.

3.4.4 Consideraciones éticas

Antes de realizar cada pregunta a los colaboradores se les indicará de manera clara y específica cual va a ser el propósito y el uso que se les dará a sus respuestas, siendo esta información manejada de manera responsable y discreta, el objetivo será única y exclusivamente para motivos académicos.

Según la Real Academia Española (2021) la ética es el conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida; por tanto y en base a este concepto nuestra conducta y trato hacia las personas entrevistadas y la empresa Taller de Precisión Segura S.A. debe ser de respeto y compromiso de que la investigación no perjudicará ni tendrá efectos negativos en la empresa ni sus colaboradores; parte de la ética en la investigación es velar por un bienestar en común, sabiendo que la responsabilidad y compromiso es digna de tomarse en cuenta siempre que se va a realizar un estudio.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Para efectos de esta investigación el instrumento de recolección de información que se utilizara es la entrevista con preguntas abiertas; este método se eligió ya que no se va a contar con un gran número de entrevistados lo que nos permite lograr obtener información más clara y con mayor calidad.

La entrevista cualitativa es más íntima, flexible y abierta que la cuantitativa, se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo

pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema. Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas o abiertas. (Sampieri, Mendoza, 2018, pág. 449).

Estructuradas: el entrevistador realiza su labor basándose en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a esta (el instrumento prescribe qué ítems se preguntarán y en qué orden). (Sampieri, Mendoza, 2018, pág. 508).

Semiestructuradas: basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre los temas deseados (es decir, no todas las preguntas están predeterminadas). (Sampieri, Mendoza, 2018, pág. 508).

Abiertas: Se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. (Sampieri, Mendoza, 2018, pág. 508).

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

Tabla 2

Cuadro de operacionalización de variables						
Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Explicar la gestión actual de cada uno de los eslabones de la cadena de valor de un de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022, para tener un punto de partida para la investigación.	Cadena de Valor	La cadena de valor pasó a formar de la parte gestión empresarial al considerarse una poderosa herramienta de análisis para la planificación estratégica. El obtener y mantener la ventaja competitiva depende no solo de comprender la cadena de valor de la empresa, sino también de cómo encaja la empresa en el sistema de valor general.	Se aplicara una entrevista de preguntas abiertas a los diferentes encargados de los eslabones de la cadena de valor.	Actividades Primarias Actividades de Soporte	Actividades Primarias: Investigación y Desarrollo Producción Marketing y ventas Servicio al cliente Actividades Soporte: Infraestructura de la compañía Sistemas de Información Administración de materiales Recursos Humanos	Entrevistas con preguntas abiertas
Relacionar el estado actual de la cadena de valor de un taller de precisión con indicadores y procedimientos con el fin de ser tomados en cuenta en las recomendaciones, en Heredia en el segundo semestre del 2022.	Indicadores Procedimientos	Un indicador es un elemento de información o un conjunto de información que contribuye a la evaluación de una situación por parte de los responsables de la toma de decisiones. Un KPI o indicador de rendimiento es una herramienta para evaluar el desempeño de una empresa y la probabilidad de alcanzar los objetivos establecidos a corto y mediano plazo. Además, define las expectativas de la empresa y conduce a su optimización. Un procedimiento es un método de actuación que consta de una progresión temporal de pasos o etapas operativas encadenadas y relacionadas entre sí, formando de esta manera una sola función completa. Cada una de estas etapas se encarga de diversas actividades como ser desarrollo, investigación, control, gestión, producción, etc., dependiendo del área a la que pertenezca cada procedimiento.	Se aplicara una entrevista de preguntas abiertas a los diferentes encargados de los eslabones de la cadena de valor.	Indicadores de proceso Indicadores de resultados Indicadores de efecto o impacto Indicadores comerciales Indicadores de rendimiento de la organización Indicadores financieros y contables Indicadores para una cadena de suministro, inventario y logística Procedimientos Administrativos	Indicador de productividad Indicador de eficiencia Indicador de eficacia Indicador de efectividad Indicador de calidad Indicador de ganancia Indicadores operativos de personal Indicadores de competitividad Indicador de abastecimiento y Compras Indicadores de Gestión en Marketing Indicadores de satisfacción del cliente Indicadores de Formación y capacitación	Entrevistas con preguntas abiertas
Clasificar las mejoras en la gestión de la cadena de valor por medio del uso de indicadores y procedimientos relacionados con recomendaciones con el fin de mejorar la gestión de cada uno de los eslabones, en un taller de presión en Heredia en el segundo semestre del 2022	Gestión de Cambio	Las organizaciones proactivas se plantean el cambio cuando evalúan a diario sus competencias, conjugado a una retroalimentación y monitoreo del entorno y especialmente del mercado, intentan prever el futuro comportamiento de estos, desarrollando entonces una visión estratégica que los sitúa en mejor oportunidad para optimizar las nuevas oportunidades	Se aplicara una entrevista a un experto en Gestión del Cambio	Modelo de Lewin	Descongelamiento: consiste en el deshielo o ruptura de los puntos de actuación establecidos hasta ahora. Representa una renuncia a ellos. Tránsito: paso hacia nuevos puntos. Es el elemento interno, que tiene que ver con la transformación de los paradigmas. Recongelación: establecimiento de nuevas pautas de actuación.	Entrevistas con preguntas abiertas

Fuente: Elaboración propia.

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

La investigación al ser cualitativa se van a aplicar diferentes entrevistas con preguntas abiertas y se va a transcribir las respuestas a la investigación; esta información se interpretará para así desarrollar los objetivos específicos que se plantearon en el trabajo. Toda la información será manejada con ética y transparencia, al igual que la interpretación de datos será lo más veraz posible para no distorsionarla.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

En este capítulo se mostrarán los resultados y la información recolectada la cual fue mediante el instrumento de recolección de datos con la entrevista de preguntas abiertas, la misma se realizó a 4 colaboradores del Taller de Precisión Segura: Randall Segura Sanchez, Propietario, Rosa Fernández Morales, Asistente Administrativo, Luis Diego Chavarría Murillo, Ingeniero y Gilbert Cambronero Ramírez, jefe de Planta.

Estas entrevistas se hicieron con un solo cuestionario de 19 preguntas no se podía hacer muy extenso debido al tiempo y las funciones diarias que debían atender los entrevistados. La entrevista abarca temas sobre la cadena de valor e indicadores de procedimientos.

Cabe mencionar que esta empresa es de índole familiar así que su estructura administrativa es muy básica.

Objetivo específico 1

Explicar la gestión actual de cada uno de los eslabones de la cadena de valor de un taller de precisión con miras a hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022, para tener un punto de partida para la investigación.

Variable: Cadena de Valor

Indicadores: Actividades Primarias: Investigación y Desarrollo, Producción, Marketing y ventas y Servicio al cliente.

Actividades Soporte: Infraestructura de la compañía, Sistemas de Información, Administración de materiales y Recursos Humanos.

Pregunta 1: ¿Qué características tiene la empresa para competir en su sector?

Respuestas

Randall Segura: Responsabilidad, puntualidad, precios competitivos y trabajos de calidad.

Rosa Fernández: Puntualidad, calidad, responsabilidad y compromiso.

Luis Diego Chavarría: Se entregan trabajos de calidad en el mejor tiempo posible, cumpliendo con los requerimientos que se nos piden. Buen tiempo de respuesta.

Gilbert Cambroner: Personal con experiencia de años en diferentes trabajos, equipos y herramientas de alta calidad para dar un buen servicio.

Pregunta 2: ¿De qué forma estudia y se actualiza la empresa según las tendencias del entorno, las reacciones del mercado y el comportamiento de sus competidores?

Respuestas

Randall Segura: Nos actualizamos con la compra de máquinas nuevas con tecnología más avanzada, buscamos brindarle a cada cliente lo que necesite.

Rosa Fernández: Según las demandas, necesidades del cliente, además observando las actualizaciones del mercado.

Luis Diego Chavarría: No se realiza un estudio, pero el volumen de trabajo nos da de manera indirecta esos datos, se toman muy en cuenta la opinión de quien nos contrate.

Gilbert Cambronero: Mejoras en equipos de medición, maquinaria, CNC, pantallas para mejor precisión.

Pregunta 3: ¿Cuenta la empresa con estrategias necesarias para mejorar la visibilidad y llegar de forma apropiada a los clientes?

Respuestas

Randall Segura: Nos hacemos visibles con la página web y con rotulo en el local.

Rosa Fernández: Tenemos Facebook, pero la verdad no es un punto muy fuerte que tengamos.

Luis Diego Chavarría: Se ha intentado ir actualizando en publicidad del taller, rótulos, página web, al entregar el trabajo se suele pegar un sticker con el logo y números del taller para que otros vean donde fue hecho.

Gilbert Cambronero: Si, ay que tienen todos los métodos tecnológicos actuales.

Pregunta 4: ¿De qué manera dan a conocer sus servicios hacia sus clientes?

Respuestas

Randall Segura: En la página web posteamos algunos de nuestros trabajos.

Rosa Fernández: La verdad hasta el día de hoy ha sido a través de que el cliente conoce la calidad y tiempo de respuesta que les ofrecemos o a través de recomendaciones de otros clientes.

Luis Diego Chavarría: La página de Facebook y por recomendaciones de otros principalmente.

Gilbert Cambronero: Mediante visitas, internet, Facebook y pagina web.

Pregunta 5: ¿Al momento de desarrollar un producto nuevo, planifican el paso a paso hasta lograr el resultado final?

Respuestas

Randall Segura: Notamos la necesidad del cliente, le ofrecemos posibles soluciones y beneficios y les damos nuestras recomendaciones.

Rosa Fernández: No aplica.

Luis Diego Chavarría: Si, intentamos llevar el orden para el mejor resultado.

Gilbert Cambronero: Si en base al producto se estudia y se desarrolla un plan de acción.

Pregunta 7: ¿Como considera que es la planificación de la empresa a la hora de producir un producto?

Respuestas

Randall Segura: Buena, hacemos animación en soli word y al revisarlo que todo está bien procedemos a la fabricación de los planos para iniciar la fabricación del producto.

Rosa Fernández: Buena.

Luis Diego Chavarría: Buena, el volumen de trabajo en veces dificulta, pero se intenta siempre hacerlo de la mejor manera.

Gilbert Cambronero: Buena ya que se ve en las maquinas lo que se necesita para cubrir la necesidad del cliente.

Pregunta 14: ¿Considera que las compras son programadas tomando en cuenta el stock y no la producción?

Respuestas

Randall Segura: Si así lo trabajamos cuando es normal o compramos al espontaneo según las necesidades del cliente.

Rosa Fernández: Se utilizan ambas.

Luis Diego Chavarría: No necesariamente, dependemos de lo que requiera el cliente, los materiales son caros, aunque se intenta tener un buen stock para cubrir emergencias de los clientes.

Gilbert Cambronero: Si hay stock pequeño pero la mayoría depende de los trabajos a realizar en el momento.

Pregunta 16: ¿Cuántas sucursales tienen, dan servicio personalizado, el cliente los visita a ustedes o ustedes al cliente?

Respuestas

Randall Segura: Solo una sucursal, nuestro negocio gira en esa forma nosotros por lo general los visitamos para conocer sus necesidades, a veces nos envían planos y muy pocos nos visitan.

Rosa Fernández: Una sucursal, si damos servicio personalizado, algunos clientes nos visita, pero nuestros clientes más fuertes nosotros los visitamos.

Luis Diego Chavarría: Se tiene un solo taller, si se realizan trabajos personalizados, hacemos lo que el cliente pide y tenemos los 2 clientes, unos llegan al taller y nosotros también vamos sus empresas.

Gilbert Cambronero: Una sucursal, se da servicio general, nos visitan y vamos a las empresas con las que trabajamos o nos llamen.

Pregunta 17: ¿Qué cambios recientes ha tenido lugar en el entorno de la empresa, o entre el personal, sus procesos o tecnología?

Respuestas

Randall Segura: En los últimos años contamos con instalaciones propias, estamos contratando dos personas en los últimos dos meses y en los próximos 30 días estamos adquiriendo 2 máquinas nuevas.

Rosa Fernández: Hemos ocupado contratar más personal, implementamos hojas de ruta y bitácoras para más control de los trabajos y en este momento estamos a la espera de una maquina CNC, que es la primera que vamos a tener.

Luis Diego Chavarría: Se viene creciendo de buena manera, dos colaboradores más en los últimos 3 meses, se expandió una parte del taller para la llegada de 2 máquinas nuevas.

Gilbert Cambronero: Mejoras en ampliación, compra de torno y fresadora CNC.

Objetivo Especifico 2

Relacionar el estado actual de la cadena de valor de un taller de precisión con indicadores y procedimientos con el fin de ser tomados en cuenta en las recomendaciones, en Heredia en el segundo semestre del 2022.

Variable: Indicadores y Procedimientos.

Indicadores: Indicador de productividad, Indicador de eficiencia, Indicador de eficacia, Indicador de efectividad, Indicador de calidad, Indicador de ganancia, Indicadores operativos de personal, Indicadores de competitividad, Indicador de abastecimiento y Compras, Indicadores de Gestión en Marketing, Indicadores de satisfacción del cliente e Indicadores de Formación y capacitación.

Pregunta 6: ¿De qué manera mantienen los estándares de calidad, hay una persona encargada o protocolos?

Respuestas

Randall Segura: Cuando son trabajos un poco complejos desarrollamos un procedimiento a seguir y lo supervisamos en su ejecución.

Rosa Fernández: La verdad hasta el día de hoy hemos apelado al buen trabajo de cada uno de nuestros colaboradores y como última instancia la persona que entrega el trabajo al cliente.

Luis Diego Chavarría: Pensamos que la calidad no se controla, se debe producir y antes de entregar el trabajo se revisa para ver que todo vaya en orden.

Gilbert Cambronero: Si y revisión del producto final.

Pregunta 8: ¿Como se capacitan o buscan innovarse en el negocio, para estar con las últimas tecnologías?

Respuestas

Randall Segura: En algunas ocasiones buscamos en Google algo que se asemeje a los que necesitamos; ya estamos inscritos con el INA para que nos visiten para futuras capacitaciones.

Rosa Fernández: No se hace como empresa, solo si cada uno por sus propios medios lo desea. Sin embargo, hay una posibilidad con el INA, pero hasta el día de hoy no ha sido posible.

Luis Diego Chavarría: Siempre que es un proceso nuevo buscamos que la persona que lo va a realizar tenga conocimiento total de lo requerido para el mismo. Cuando vienen maquinas nuevas, la persona que nos vende nos capacita.

Gilbert Cambronero: Mejoras de equipo de medición y maquinaria.

Pregunta 9: ¿Cuentan con algún procedimiento para evaluar el rendimiento del personal?

Respuestas

Randall Segura: Si, tenemos hojas de ruta que nos ayudan a evaluar el desempeño de cada colaborador.

Rosa Fernández: Si, hojas de ruta y bitácoras.

Luis Diego Chavarría: Si, tenemos una hoja de ruta e la cual se apuntan los tiempos de operación que luego son analizados.

Gilbert Cambronero: Actualmente no.

Pregunta 11: ¿Qué conocimientos tiene la empresa sobre la satisfacción de sus clientes?

Respuestas

Randall Segura: Sabemos que nuestros trabajos son buenos ya que nuestros clientes nos lo dicen y siempre nos dan más trabajo.

Rosa Fernández: Hasta el día de hoy por ellos mismos, nos dicen que están satisfechos con los precios, la calidad del trabajo y el tiempo de respuesta.

Luis Diego Chavarría: Total, si un trabajo llega mal se nos dice de una vez, si nos siguen buscando para otros trabajos es porque siempre se hace las cosas bien.

Gilbert Cambronero: Se les consulta sobre la calidad del trabajo presentado.

Pregunta 12: Cuenta la empresa con algún programa o estrategia para mejorar los productos y la experiencia del público?

Respuestas

Randall Segura: Apelamos a la conciencia de cada trabajador que si algún trabajo no queda como queríamos no sale del talle.

Rosa Fernández: No.

Luis Diego Chavarría: No, lo hacemos a conciencia y los comentarios que recibimos.

Gilbert Cambronero: No se.

Pregunta 13: ¿Cómo se da el manejo administrativo en el negocio, como la contabilidad, ventas, compras y toma de decisiones?

Respuestas

Randall Segura: Lo manejamos según la necesidad de este, para posibles compras de máquinas y consumibles en la toma de decisiones; en la contabilidad le pasamos a una persona para que se encargue de eso.

Rosa Fernández: A través del dueño (venta, compras, toma de decisiones) con ayuda del Ing. Diego y mía. En el área contable me encargo más yo y la contadora subcontratada para presentar documentos a hacienda.

Luis Diego Chavarría: Creo que se tiene controlado y se lleva de una manera buena y responsable, en función de que la empresa crezca.

Gilbert Cambronero: Actualmente ordenada y jerarquías bien definidas.

Pregunta 15: ¿De qué manera vigila y controla la empresa la calidad de sus servicios?

Respuestas

Randall Segura: Una forma es que siempre le damos seguimiento a los clientes.

Rosa Fernández: A través del mismo personal.

Luis Diego Chavarría: Todo trabajo es revisado antes de entregarlo por una persona aparte de quien la fábrica.

Gilbert Cambronero: Dentro del taller presentación y calidad del producto, fuera de él no se.

Pregunta 18: ¿Existe una duplicidad innecesaria de esfuerzos donde intervengan muchas personas?

Respuestas

Randall Segura: En algunas ocasiones si se da, cuando ocupamos valorar un trabajo de mucho valor.

Rosa Fernández: Si, a veces Diego y Randall están cotizando algún trabajo que nos es necesario estar juntos.

Luis Diego Chavarría: Si el trabajo no está bien hecho preferimos volverlo a hacer que entregarlo mal, es retrabajo, pero no se pueden entregar cosas si no están como debe ser.

Gilbert Cambronero: No.

Pregunta 19: ¿Sabe usted lo que le cuesta a su empresa producir los bienes o servicios que vende?

Respuestas

Randall Segura: Si tenemos un estudio donde podemos ver el costo mínimo del valor hora hombre.

Rosa Fernández: Creemos que sí.

Luis Diego Chavarría: Si, intentamos que los colaboradores vean el valor de las cosas y materiales, para crear un sentimiento de pertenencia y tengan mayor cuidado.

Gilbert Cambronerero: La mayoría.

Pregunta 20: ¿Sabes si su empresa se encuentra en una situación financiera sana que le permite seguir creciendo?

Respuestas

Randall Segura: Si, está en una buena situación financiera de hecho se va a invertir en la compra de nuevas máquinas.

Rosa Fernández: Si en este momento estamos aumentando de flujo de trabajo, aumentando en personal y flujo de caja.

Luis Diego Chavarría: Si, la situación financiera va bien, es responsable y busca crecimiento.

Gilbert Cambronerero: Actualmente sí.

Objetivos Específicos 3

Clasificar las mejoras en la gestión de la cadena de valor por medio del uso de indicadores y procedimientos relacionados con recomendaciones con el fin de mejorar la gestión de cada uno de los eslabones, en un taller de presión en Heredia en el segundo semestre del 2022.

Variable: Gestión de Cambio

Indicadores: Descongelamiento: consiste en el deshielo o ruptura de los puntos de actuación establecidos hasta ahora. Representa una renuncia a ellos.

Tránsito: paso hacia nuevos puntos. Es el elemento interno, que tiene que ver con la transformación de los paradigmas.

Recongelación: establecimiento de nuevas pautas de actuación.

Pregunta 1: ¿Qué tipo de cambios precisa está empresa?

Respuesta

Miguel Mccalla Vaz experto en Gestión del Cambio.

No te puedo particularmente que la empresa necesitas estos o aquellos cambios si primero no se hace un diagnóstico de la empresa para identificar cambios en una organización, donde van a salir los elementos para la cadena de valor.

Pregunta 2: ¿Qué y quienes se pueden ver afectados con un cambio?

Respuesta:

Miguel Mccalla Vaz experto en Gestión del Cambio.

Depende del cambio que se esté trabajando; si son cambios estratégicos afecta a toda la organización, si son cambios a nivel operacional van a afectar proceso sobre lo que se estén trabajando.

Pregunta 3: ¿A que tendría que renunciar la empresa si quieren recibir un cambio?

Respuesta:

Miguel Mccalla Vaz experto en Gestión del Cambio.

Depende del análisis y diagnóstico que se vaya a hacer de la organización, definiendo la estructura organizativa la cual va de la mano de lo que se vaya a plantear a nivel estratégico como organización y lo que quieren llegar a ser. Ejemplo: Si quieren llegar hacer el taller número 1 de Heredia no es lo mismo que quieran ser el número 1 de Costa Rica o Centroamérica.

Pregunta 4: ¿Tiene la empresa las habilidades para adoptar nuevas circunstancias?

Respuesta:

Miguel Mccalla Vaz experto en Gestión del Cambio.

No lo sé porque no conozco el detalle de la organización, por lo que se me informa algo bueno están haciendo porque han crecido a nivel de ventas y eso no se logra solo porque son buenas personas, algo bueno están haciendo. Y esos son los elementos que ellos tienen que identificar que van dentro de la cadena de valor; cuando uno hace la cadena de valor uno identifica cuáles son los procesos primarios y cuáles son los secundarios o de apoyo; sobre esos procesos uno tiene que analizar cuáles son los que tienen oportunidad de mejora.

Yo siempre digo que la cadena de valor sirve para identificar la basura, aunque suene feo, aquello que realmente no sirve para nada y debe cuestionar o eliminar, pero antes de trabajar la cadena de valor empezaría a definir esa estructura que va de la mano con definir cuáles son los objetivos como organización, metas y que quiero llegar a ser.

Pregunta 5: ¿Qué tipo de entrenamiento requieren sus colaboradores?

Respuesta:

Miguel Mccalla Vaz experto en Gestión del Cambio.

Lo primero haría es sentarme con los dueños del taller y que definamos estructura, objetivos y metas, a partir de eso yo los voy a capacitar para poder hacerlo y enseñarles a administrar.

Pregunta 6: ¿Cómo ve el rol de los encargados de administrar la empresa, de que forman deben estar preparados para un cambio?

Respuesta:

Miguel Mccalla Vaz experto en Gestión del Cambio.

El rol de ellos ha sido bueno porque hasta el momento han crecido, si no fuera así no tendrían crecimiento en sus ventas, pero están en el momento en que deben cuestionarse que queremos, hacia donde vamos. Hay 3 preguntas que se deben definir para realizar una estrategia:

Situación actual, que eso es diagnóstico

Definir hacia donde vamos, que eso es visión.

Y como lo vamos a hacer, que eso es estrategia.

Pregunta 7: ¿Cuáles son los riesgos a corto, mediano y largo plazo de no adaptarse a los cambios organizacionales?

Respuesta:

Miguel Mccalla Vaz experto en Gestión del Cambio.

Son muchos riesgos que pueden existir, desde riesgos operativos como estratégicos, vivimos en un contexto muy cambiante no solo nivel interno y nivel externo de la organización entonces pueden perder mercado, pueden verse afectados por volúmenes de venta.

Existen 2 cosas riesgos estratégicos y riesgos operativos

Estratégicos; que no sepan a donde van., no hay nada peor en una organización que no sepan a donde van ni quien son.

Operativos: Pérdida de mercado, pérdida de clientes, vivimos en un mercado muy competitivo y quien tenga claramente su estrategia es el que va a sacar mayores beneficios.

Pregunta 8: ¿Cómo poder abordar y planear los cambios necesarios para una empresa que en poco tiempo ha tenido un gran crecimiento?

Respuesta:

Miguel Mccalla Vaz experto en Gestión del Cambio.

Lo primero definir su marco estratégico, yo creo que eso debe ser independientemente del tamaño, hay gente que dice, pero es una empresa pequeña, no, aunque sea pequeña usted defina un marco estratégico y a partir de ahí ahora si como hago realidad la estrategia

Pregunta 9: ¿Ante los cambios tecnológicos y de comportamiento de los últimos años a nivel mundial cómo se están viendo afectadas las pequeñas y medianas empresas y qué nuevas competencias deben desarrollar para abordar con éxito dichos cambios?

Respuesta:

Miguel Mccalla Vaz experto en Gestión del Cambio.

Eso siempre ha existido el tema de cambios tecnológicos y lo que ha pasado siempre va a estar ahí presente ahí lo que deben de tener es capacidad de flexibilidad y adaptación, el que se adapta mejor sobrevive.

Pregunta 10: ¿Cuáles son los factores de éxito que deben tener presente al momento de abordar procesos de cambio que impactaran el negocio?

Respuesta:

Miguel Mccalla Vaz experto en Gestión del Cambio.

Definir una buena estrategia, comunicación y capacidad de resistencia al cambio, esto es a lo interno porque a lo interno siempre va a ver gente que no quiera los cambios. El cambio es el producto de algo, usted se puede anticipar al cambio o simple y sencillamente reaccionar; lo mejor es anticiparse y para anticiparse usted debe tener claro cuál es el modelo que quiere llevar y la estrategia.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Mediante la recolección de información del capítulo anterior, se analizarán, discutirán e interpretarán los resultados extraídos, esto por cada objetivo planteado al inicio de la investigación, con la intención de cubrir el logro de estos.

OBJETIVO ESPECIFICO A

Explicar la gestión actual de cada uno de los eslabones de la cadena de valor de un de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022, para tener un punto de partida para la investigación.

En este objetivo es importante analizar y constatar cada uno de los eslabones de la cadena de valor y ver detalladamente los beneficios y herramientas que le ofrece a un taller de precisión y su mercado. En toda organización es muy valioso contar con diferentes recursos y estrategias en diferentes formas y tiempos; en este caso la información recolectada para el cumplimiento y desarrollo de este objetivo nace del Taller de Precisión Segura S.A.

De la unidad de análisis de cadena de valor se desprenden las siguientes categorías de análisis, con ellas y a través de cada área o departamento se podrá estudiar el proceso de la empresa; el costo y valor que ejercen en la organización.

Tabla 3

Variable	Indicadores
Cadena de valor	Investigación y desarrollo Producción Marketing y ventas Servicio al cliente Infraestructura de la compañía Sistemas de información Administración de materiales Recursos humanos

Fuente: Elaboración propia.

Investigación y desarrollo

En este eslabón de la cadena de valor se puede ver y analizar que sin él la organización no podría competir en el mercado y no habría innovación; es de suma relevancia que en esta etapa la empresa pueda investigar, sondear y conocer su mercado para saber qué y cómo ofrecer el servicio a sus

clientes; en el caso del Taller de Precisión Segura S.A. se observa como ellos se toman muy en serio el investigar y llevar su empresa a un desarrollo cada vez más eficiente logrando así poder brindar servicio de calidad y piezas de excelente calidad según la exigencia de cada cliente; ellos observan y escuchan a su cliente y de esa manera proponen y entregan. Es cierto que en el tiempo actual es de mucha importancia investigar y desarrollar estrategias y hoy en día muchas empresas grandes invierten en programas y proyectos de investigación de mercado, tecnología de punta, estrategia de ventas, etc., más una vez con los resultados muchos se quedan en eso en resultados y nunca se puso en práctica. La estrategia de precisión segura es buena ya que observan no solo a sus clientes si no lo que su competencia les ha brindado, escuchan los puntos fuertes y los débiles y ahora sí, ofrecen a sus clientes y de la mano ven lo que ellos mismos necesitan para avanzar y entrar en competencia.

Charles Hill menciona que es importante enfatizar que investigación y desarrollo no sólo se enfoca en mejorar las características y funciones de un producto; también se ocupa de la elegancia del diseño de un producto, lo cual puede crear la impresión de valor superior en la mente de los consumidores; eso es lo que toda organización debe cuidar y procurar, llegar a aumentar sus capacidades y desarrollar estrategias eficaces y eficientes hacia sus clientes.

Producción

Para cualquier empresa sin importar si es grande o pequeña es muy importante contar con el control de su producción ya que es uno de sus factores claves para lograr el éxito en su negocio; con la producción se logra acercarse a los consumidores y con ella el fin de lograr ganar su confianza y ser aceptados en su cartera de proveedores.

El objetivo principal será el de crear un producto de calidad al menor costo posible, para ello se debe tener en cuenta diversos factores como la planificación de la producción y el diseño de los procesos, la minimización de los costos de producción, asegurar una calidad óptima y por supuesto como en el caso de un taller de precisión contar con las máquinas y herramientas que permitan desarrollar el trabajo de la mejor calidad posible y que sea lo que el cliente espera a la hora de su entrega.

En el caso del Taller de Precisión Segura ellos mencionan que a la hora de producir se toman el tiempo para estudiar los planos de la pieza solicitada, hacen una animación en un sistema llamado soli Word y se toman muy en cuenta las sugerencias y puntos de vista del cliente.

Esta estudiado que la planificación de la producción es muy importante ya que en ella radica que se pueda asegurar la correcta cantidad de materiales que se necesitan, así como que puedan prevenir su capacidad y trazar la planificación de la producción y las operaciones del día a día.

Marketing y Ventas

El marketing y las ventas es uno de los eslabones de la cadena de valor que tiene un efecto directo en el valor que los clientes perciben de los productos y servicios que ofrecen; suministrar información clara, pronta respuesta y trato personalizado hacen una gran diferencia. En la entrevista realizada a los 4 colaboradores del Taller de Precisión Segura S.A. se indica que su principal fuente de ventas y marketing es Facebook y el de boca en boca a través de las recomendaciones.

Hoy en día al marketing se le da mucha importancia en las empresas, este es clave, se puede decir que el timón de una organización, que es de donde deben surgir las ideas, estrategias y los nuevos pasos a dar para entrar y llegar a estar en competencia; sin lugar a duda es importante contar con

este eslabón que permita hacer visible a la empresa y lo que ofrece. El marketing es una constante en el día a día de las personas, su principal objetivo siempre ha sido aumentar las ventas de una organización y la atención se basaba en el producto final. Se dice que hoy en día se le da más importancia al cliente y al servicio posventa; haciendo a las empresas capaces de identificar los deseos y las necesidades del cliente y que el principal enfoque sea ese el cliente y así poder ofrecer la mejor experiencia de compra.

El marketing de esta nueva era no solo busca vender el producto o entregar un servicio, si no, que busca vender y avivar emociones en el consumidor; buscando analizar y entender a su mercado meta.

Servicio al cliente

La atención o servicio al cliente es crucial porque es una forma muy efectiva donde una organización muestra su credibilidad y compromiso con el cliente, aparte de marcar diferencia en el mercado. Cuando un cliente busca un servicio o producto lo hacen porque tienen una necesidad de algo que los va llevar a buscar e invertir en eso que necesitan; por tanto si un consumidor llega hasta su organización con la idea de que usted puede ayudarlo y resolverle, se debe de procurar hacerlo con excelencia en el servicio, esto significa prestar atención a su requerimiento, mostrar interés y estar preparado para responder de la mejor manera posible, esto implica estar presente en el antes, durante y después de una manera positiva.

El propietario del Taller Precisión Segura S.A. comentaba que ellos cuando el cliente les llama porque una pieza no funciona o no calza como debía, ellos sin cuestionar en el momento de quien fue la culpa, de igual manera que al inicio van y se presentan ante el cliente, revisan y les resuelven de manera inmediata, sin mostrar desinterés, preocupación o tensión en el momento, ellos resuelven.

Si una organización no puede o no quiere cumplir con los requerimientos y expectativas de un cliente lo más factible es que ese cliente busque otras opciones y decida buscar quien le resuelva. Esto aplica en un Taller de precisión, no es solo ir y recoger la muestra de lo que quiere el cliente, se deben presentar a escuchar, prestar atención y estar presente hasta el final del montaje de la pieza; estos servicios son los que pueden lograr una gran diferencia con la competencia.

Infraestructura de la Compañía

En este eslabón es importante que se analice y confirmen los recursos y las capacidades de una organización, ya que es necesario contar con diferentes recursos en diferentes formas, a estos recursos se les va a poner nombre para estar claros, llámenlos instalaciones, estructura, internet, activos fijos, equipos, maquinaria y todo lo que funcione a la hora de fabricar los productos.

La información recolectada para el estudio y análisis de este eslabón proviene del Taller de Precisión Segura S.A. la organización opera diariamente en San Rafael de Heredia como taller de precisión en instalaciones propias lo cual les facilita el trabajo ya que es un lugar nuevo y adaptado según sus necesidades, entre sus activos consta de máquinas tipo fresadora, fresadora CNC, máquinas de soldar, rectificadora plana, rectificadora hidráulica, tornos y equipos que les permite estar en contacto con sus clientes; esto les permite que las operaciones en su Taller sean posibles y así brindar el servicio a sus clientes.

Sistemas de información

La nueva era en la que el mundo se encuentra ha traído una gran serie de retos para las empresas acelerando la digitalización y haciendo que las organizaciones se vean en la necesidad de realizar cambios, entre ellos adaptar sistemas para trabajar de manera remota, dar espacio a nuevos sistemas y métodos de pago para así poder dar respuesta y solución a sus clientes en tiempo récord.

En el presente mundo de los negocios se dice que todo va orientado hacia la evolución y camina a pasos agigantados; por lo tanto, es vital que como empresa se esté al tanto de las herramientas y soluciones que pueden venir ayudarle y facilitarle su crecimiento.

En una organización como un taller de precisión las tecnologías de información son variables que presentan una relación directa en cuanto al desempeño de sus servicios, ellos indican que sus herramientas de trabajo son por medio de internet y maquinaria que les permite desarrollar las piezas y asistirse en el beneficio de los datos que origine el negocio y en la automatización de tareas complejas, con el fin de aumentar la productividad de todas las áreas y trabajadores.

Administración de Materiales

Una empresa que se encuentra en crecimiento no solo se compone de una estructura física y producción, también debe contar con una buena estrategia de administración de sus recursos que sea eficaz y eficiente a la hora de utilizar los materiales en su producción.

La administración de materiales es un sector relativamente nuevo o desconocido para las pequeñas o medianas empresas, creen que no es de importancia y eso lleva a que no lo apliquen en su organización; más lo que pasa es que no conocen su importancia; esta administración de recursos tiene todos los procesos y actividades de la cadena de producción desde sus proveedores, transporte, fabricación y la llegada del producto al cliente.

En un taller de precisión se está en constante movimiento el tema de las compras ya que ellos necesitan abastecerse de suministros según las exigencia y características de cada trabajo solicitado, según indican los colaboradores entrevistados ellos no siempre mantienen un stock de materiales ya que sus trabajos varían mucho uno de otro y el tener equis material en stock les puede

durar ahí mucho tiempo a cómo puede que se les vaya rápido; ellos prefieren hacer sus compras de materiales a demanda.

Recursos Humanos

Esta área o eslabón en toda organización es vital y muy importante para poder hacer frente en un mundo donde abunda la competitividad, este es el que hace posible que una empresa sea diferenciada de otras y que sus esfuerzos, capacidades y producción hagan que una empresa alcance la eficacia y la eficiencia, que los lleve a lograr altos patrones de rendimiento que le sumen en valor agregado y en una notoria ventaja competitiva a la compañía.

La capacidad y éxito de un negocio va a variar según sus recursos humanos, el conocimiento, compromiso e identidad que ellos tengan con la empresa pueden facilitar los diferentes servicios que ofrece la empresa; muchas veces esas capacidades se ven interrumpidas por la misma administración de la empresa que no ve necesario la estimulación, motivación y capacitación de su personal, limitándose a las capacidades mínimas para operar el negocio.

El éxito de una empresa y sus servicios tienen relación entre sus administradores y colaboradores, entre más contacto, compromiso y visión se tenga con el recurso humano, mayor será lo positivo en la administración, operaciones y toma de decisiones de sus tareas diarias, reflejándose así en la productividad de sus tareas diarias.

Los colaboradores entrevistados del Taller de Precisión Segura S.A. mencionan que utilizan hojas de ruta donde evalúan al personal y en temas de capacitación están a la espera de que el INA les abra un espacio donde tendrán acceso a capacitaciones que los ayude a innovar sus conocimientos y habilidades. El contar con el interés de evaluar el personal hoy por hoy es un componente

fundamental que ayuda a las empresas a en caminar a sus colaboradores a ser eficaces abrazando la misión, visión, cultura y estrategias plateadas por la compañía y a su vez proporcionan material para que sus propietarios y jefaturas a cargo puedan medir las capacidades y habilidades de su personal con el fin de guiar y ubicar a sus colaboradores según sea su potencial y profesión.

OBJETIVO ESPECIFICO B

Relacionar el estado actual de la cadena de valor de un taller de precisión con indicadores y procedimientos con el fin de ser tomados en cuenta en las recomendaciones, en Heredia en el segundo semestre del 2022.

Es importante hacer énfasis en los indicadores y procedimientos identificados a través de la entrevista realizada a los colaboradores, esto para distinguir esos factores eficientes que ayuden a gestionar la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral.

El primer indicador analizado es el de la calidad de su servicio este es un instrumento con el que cuentan las organizaciones para medir de manera palpable y cuantificable su trabajo; con él se les permite evaluar la calidad de sus procesos, estrategias, productos y servicio dado a sus clientes, al mismo tiempo que lo pueden controlar y a su vez en el proceso ver como a través de este control adquieren conocimiento que les va permitir aumentar la experiencia y así buscar reducir costos y aumentar ganancias.

El provecho de la capacidad de la organización es esencial para la reducción de costos por que se convierte en una empresa eficiente, un punto importante es, el valor del tiempo que aumenta la capacidad de sus operaciones con el manejo correcto y este control solo se puede tener en cuenta

si cuentan con un indicador de calidad y control que les permita medir su trabajo y tiempos. El Sr. Randall Segura propietario de la empresa Taller de Precisión Segura S.A. indica en la entrevista que en algunas ocasiones hay duplicidad de esfuerzos. La eficiencia y eficacia de los procesos se ve reflejada en la manera que delegan y controlan sus procesos procurando la calidad y aprovechando sus recursos.

Para determinar esos factores que hacen eficiente la gestión de una organización es importante se conozcan los recursos necesarios para mantener a flote el negocio y con ello las capacidades que se obtienen gracias a esos recursos; estos pueden variar según las condiciones económicas de cada negocio. En la entrevista se consultó sobre el conocimiento que tienen de lo que le cuesta producir los bienes o servicios que ofrecen y también si la empresa se encuentra en una situación financiera sana que le permita seguir creciendo; ellos mencionan que cuentan con un estudio donde pueden monitorear el costo mínimo del valor y que su situación es buena, la misma está aumentando de flujo de trabajo, aumento de personal, maquinaria y flujo de caja.

El aprovechamiento de los indicadores financieros permite y logra que una organización pueda analizar su situación financiera en diferentes periodos llevándolos hacer comparativas y a tomar decisiones estratégicas en el ámbito económico y financiero con un control responsable de sus ingresos, beneficios, flujo de caja y el capital de trabajo.

Estos análisis permitirán que cuenten con un diagnóstico que les ayude a conocer el estado de su empresa para poder tomar decisiones con base a si cuentan en el momento con alguna fortaleza o debilidad en su flujo de caja, así como optimizar esos recursos y sobre todo ver si sus objetivos pueden ajustarse al presupuesto esperado.

Entre los recursos financieros que son de gran relevancia y necesarios para el avance económico de la empresa está el crédito y cobranza que se maneja con los clientes y los diferentes proveedores,

ambos utilizados de buena manera y con conocimiento puede generar grandes beneficios a una empresa.

En un taller de precisión también es preciso el recurso humano y sus talentos, ya sean intelectuales como prácticos, la experiencia para una buena administración del negocio y conocimiento en administración para una correcta toma de decisiones y dirección de la empresa; además de personal especializado como mecánicos y personas con conocimiento en el manejo de las maquinas.

OBJETIVO ESPECIFICO C

Clasificar las mejoras en la gestión de la cadena de valor por medio del uso de indicadores y procedimientos relacionados con recomendaciones con el fin de mejorar la gestión de cada uno de los eslabones, en un taller de presión en Heredia en el segundo semestre del 2022.

Es frecuente que las personas, colaboradores y organizaciones cuando todo va bien se sientan satisfechas, seguros y confiados en su zona de confort viendo los frutos de algo bien logrado, por lo que es extraño pensar y preguntarse ahora que sigue o hacia donde se debe hacer el nuevo movimiento; cuando el mercado se mantiene en ese buen nivel y cuando los clientes han elegido su servicio o producto no se puede asegurar que con eso basta o darse por satisfechos. En los

últimos años se ha estudiado que las organizaciones que no están dispuestos a adaptarse a nuevas circunstancias corren el peligro de fracasar en sus objetivos.

Es por ello por lo que en este objetivo se hace énfasis en estudiar la teoría de Lewis y sus 3 etapas que consiste o propone un esquema de cambio y adaptación, dirigido hacia el camino que debe seguir en todo proceso una organización para lograr su adaptación y transformación constante a través de las 3 etapas, que deben irse fijando una tras otra dentro de la organización independientemente del tamaño que esta comprende.

Descongelamiento:

En esta primera etapa del modelo de Lewin las personas o la organización debe tener un impulso que los lleve a plantearse el cambio, este impulso puede que sea interno o externo condicionado por una necesidad, en algunas ocasiones si ese impulso es externo provocado por algo que sucede de repente ejemplo la pandemia que vino a poner a correr a muchos por no decir todos y a versen en la necesidad de implementar cambios y estrategias rápidas que les permitiera accionar para no caer en desventaja.

Por otro lado, puede que ocurra a lo interno cuando en una organización empiece a ser notorio un cambio o cuando la calidad de su servicio ha disminuido.

Durante esta etapa externo o interna los colaboradores deben de tomar una postura de cambio ya que es necesario para salir de las rutinas y las actitudes que paralizan la productividad, este proceso no necesariamente se presenta de manera programada, por lo que los líderes empresariales tienen que desempeñar activamente un papel transformador y motivar la acción entre los colaboradores.

El experto entrevistado el Sr. Miguel Mccalla indica que al implementar un cambio si son cambios estratégicos afecta a toda la organización, si son cambios a nivel operacional van a afectar proceso

sobre lo que se estén trabajando por tanto de una u otra manera los cambios van a impactar por lo que sus líderes y colaboradores deben estar preparados tanto a nivel intelectual como psicológico para así poder sustituir las conductas y prácticas del pasado con nuevas.

Movimiento:

Esta es la segunda etapa del modelo de Lewin donde tras el descongelamiento los colaboradores y la organización completa son conscientes de lo importante que es ese cambio y se comprometen a ser parte de él; una vez se tenga claro que se debe cambiar y cómo hacerlo, es vital que sus líderes y expertos les externen con bases que esos cambios si son posibles y pueden producir grandes beneficios para todos; tal y como indica el experto Miguel Mccalla si quieren llegar hacer el taller numero de 1 de Heredia no es lo mismo que quieran ser el número 1 de Costa Rica o Centroamérica, se debe definir cuáles son sus metas a corto, mediano y largo plazo, a partir de ahí cuál es la estructura que necesitan para cumplir con esos objetivos y metas. Trazar un plan y preparar a sus colaboradores para que le puedan hacer frente proveyéndoles nueva información, capacitación y modelándoles ese cambio a realizar.

Re-congelamiento:

Esta es la última etapa de este modelo de Lewin en la cual los colaboradores y líderes de la empresa encontraron la solución perfecta de como poder llevar esos cambios propuestos, los maduraron, fortalecieron y los han podido mantener en el tiempo.

En este punto ya debe de verse reflejada esa estabilidad se estudia que si no se ha logrado es porque aún siguen surgiendo problemas de adaptación; el entrevistado indica que un factor de éxito que deben tener presente al momento de abordar procesos de cambio que impactaran el negocio es definir una buena estrategia, comunicación y capacidad de resistencia al cambio, esto es a lo

interno porque a lo interno siempre va a ver gente que no quiera los cambios y esto nos lleva a esos problemas de adaptación que no permiten que este ciclo cierre de manera exitosa, para acelerar este proceso se ha estudiado que los estímulos o premios cuando los colaboradores adopten los nuevos valores son efectivos.

Cuando los cambios hayan quedado perfectamente implantados y se hayan consolidado en el día a día de una empresa se puede hablar de un congelamiento efectivo.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Seguidamente, se detallarán las conclusiones y recomendaciones con respecto a los resultados obtenidos en el capítulo IV y analizados en el capítulo V del actual trabajo de investigación.

Objetivo A

Explicar la gestión actual de cada uno de los eslabones de la cadena de valor de un de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022, para tener un punto de partida para la investigación.

Después de analizar la recopilación de los datos obtenidos y estudiar los recursos y capacidades con los que debe contar una organización para presentar una cadena de valor en un Taller de Precisión, se concluye que es vital definir esta estructura para que el negocio tenga un manejo bueno y eficiente de la mano de personas que ejecuten las cosas de manera correcta.

La información recolectada para el análisis de este objetivo se muestra satisfactoria ya que ayuda a definir el rumbo que Taller de precisión Segura S.A. está llevando según cada variable.

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>La relación que tiene el eslabón de investigación y desarrollo en la compañía es muy importante ya que les permite estar a la vanguardia de lo que exige el mercado y el tipo de innovación que se ofrece según lo que la tecnología vaya evolucionando; para el caso de un Taller de Precisión es vital que puedan manejar tecnología de punta para desarrollar sus trabajos de manera eficiente y eficaz.</p>	<p>Tramitar convenios y acuerdos con sus proveedores de maquinaria, de mantenerlos al tanto de las nuevas tecnologías y equipos que ofrece el mercado y el campo en que se desarrollan.</p> <p>Investigar alternativas innovadoras de tipos de material que les ofrezca poder desarrollar su trabajo de manera competitiva con calidad y buen precio.</p>

<p>Uno de los factores claves en una empresa es el departamento de producción ya que para asegurar el éxito este debe dar su servicio de una manera controla que les garantice el éxito; Taller de Precisión Segura S.A. actualmente tiene un manejo correcto del eslabón de la Producción ya que según la investigación realizada ellos se toman de manera seria e importante la fabricación de cada pieza solicitada por sus clientes, ellos la estudian, revisan planos, hacen una recreación de lo solicitado, revisan los materiales y dan seguimiento a su fabricación según las exigencias de cada cliente.</p>	<p>Se recomienda continuar con la misma gestión.</p>
<p>Según lo investigado con los colaboradores del Taller de Precisión Segura el eslabón de Marketing y Ventas de la empresa lo manejan con un Facebook al que no le dan mucho seguimiento ni contenido de calidad y el de boca en boca de sus clientes que los recomiendan; ellos justifican este manejo ya que les da miedo hacer publicidad y luego no dar a basto con la demanda. Está demostrado que el marketing y las ventas tienen un efecto e impacto directo en las empresas, su objetivo es aumentar la visibilidad de la empresa y por ende el aumento de sus ventas.</p>	<p>Hacer mayor publicidad de la empresa a través de páginas web y redes sociales de la mano de servicios profesionales que les brinden asesoría y material de calidad que les permita ser visibles en el mercado nacional.</p> <p>Elaborar una estrategia de servicio que involucre tanto el marketing como las ventas, para lograr un equilibrio donde aumenten su cartera de clientes sin exceder sus capacidades de producción.</p>

	Ejemplo: Clientes Potenciales vs Clientes esporádicos, ósea dar prioridad.
<p>La base de servicio al cliente es un factor muy importante dentro del Taller de Precisión Segura S.A. en su cultura de empresa lo tienen muy claro y cada vez que un cliente se acerca a ellos para solicitar un servicio ellos nos indican que tratan de darle un trato personalizado y que el servicio que les dan de principio a fin sea de la mejor manera. Está comprado con base a estudios de expertos en el tema que este departamento es fundamental para cualquier empresa grande o pequeña, esto porque a través de su servicio es que se conoce la credibilidad de una compañía.</p>	<p>Crear un soporte de comunicación digital donde como empresa en crecimiento y con poco tiempo, les permita ahorrar en recursos y tiempo; a su vez expanden el alcance y servicio hacia sus consumidores.</p> <p>Por lo demás se recomienda seguir la misma gestión.</p>
<p>La empresa actualmente cuenta con una infraestructura muy buena en la que están estrenando sus propias y nuevas instalaciones en San Rafael de Heredia, han adquirido en los últimos meses maquinaria nueva y moderna que les permite realizar trabajos de calidad; por lo que se concluye que en cuanto a recursos y capacidades se encuentran en un buen momento de estabilidad. Está comprobado que una buena infraestructura en las compañías les ayuda</p>	<p>Se recomienda continuar sobre la misma línea, aumentando sus capacidades e infraestructura para un buen y mayor funcionamiento de su servicio.</p>

<p>a que su trabajo y servicio mejore la productividad facilitando su coordinación interna.</p>	
<p>Está claro y comprobado que los sistemas de información son de gran relevancia para toda compañía ya que son de gran ayuda para automatizar los procesos operativos, proveen información de apoyo y brindan datos que son esenciales para la toma de decisiones. En el Taller de Precisión Segura S.A cuentan con sistema casero en su computador donde respaldan cierta información y otra la respaldan en papeles.</p>	<p>Se recomienda concentrar o reunir toda la información de la empresa, clientes, contabilidad, cuentas por pagar, cuentas por cobrar, planillas, etc., en un mismo sistema para que no se tengan datos repartidos sin que haya un control de estos. Toda empresa necesita reunir su información de una manera segura implemento medidas de seguridad desde un servidor interno al que los otros ordenadores estén conectados, o bien a través de un software en la nube.</p>
<p>Administración de materiales, de acuerdo con los resultados de la investigación realizada se determinó que la empresa actualmente no cuenta con un sistema de control de inventarios (materiales) ya que a ellos no siempre les piden fabricar piezas que requieran del mismo material. Sin embargo, con el conocimiento e importancia que tiene este eslabón se hace énfasis a que el mismo ayuda a controlar y coordinar su flujo y mejora los recursos y costos de estos.</p>	<p>Hacer un inventario de los materiales que más se solicitan con el fin de mantener un stock que les ahorre tiempo y costo ya que el ir y venir a recoger materiales donde sus proveedores le generan un gasto constante a su empresa.</p>

<p>Según la información recolectada en la entrevista y lo comentado por el propietario del Taller de Precisión Segura S.A. ellos cuentan con personal capacitado y preparado para dar un servicio responsable y de calidad, entre ellos un ingeniero y mecánicos de precisión. Se entiende que este eslabón es importante en toda empresa ya que a través de las habilidades, conocimientos y preparación de su recurso humano es que se logra alcanzar los objetivos de la empresa. En la entrevista mencionan que ellos trabajan con hojas de rutas donde evalúan a sus colaboradores, más también uno de los entrevistados indica que no sabe si los evalúan.</p>	<p>Se recomienda transformar las hojas de rutas en evaluaciones de desempeño donde cada uno de sus colaboradores este enterado de los puntos a evaluar con el objetivo de que ellos tengan claro cuál es su punto de partida y las tareas concretas de cada uno; esto les va a permitir saber si se debe mejorar algún aspecto o de lo contrario va por buen camino. Esto le va a permitir a la empresa tener un crecimiento interno.</p> <p>Con base a estas evaluaciones de desempeño se recomienda trabajar el área de la motivación de cada colaborador, por ejemplo, un bono por desempeño o una simplemente reconocer el esfuerzo y felicitar. Esto sin dejar de lado que cada cierto tiempo se dé una retroalimentación al colaborador de sus resultados de desempeño.</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Objetivo B

Relacionar el estado actual de la cadena de valor de un taller de precisión con indicadores y procedimientos con el fin de ser tomados en cuenta en las recomendaciones, en Heredia en el segundo semestre del 2022.

El panorama económico y empresarial del país y el mundo entero es cierto que no pinta muy bien según los expertos, eso no lleva a decir que no es alentador emprender y llevar a cuevas una compañía, teniendo en cuenta y presente este comentario es vital que toda empresa grande o pequeña cuente con las bases necesarias que les permitan mantenerse compitiendo en el mercado; una buena herramienta de la que sin duda se puede echar mano es la que nos brinda los indicadores y procedimientos; ambos permiten dar un seguimiento ordenado y controlado que le permita a la empresa ver cómo es su comportamiento y participación en el mercado, si no también que puedan tomar decisiones de manera inteligente y eficaz.

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>El indicador de proceso nos permitió evaluar el transcurso de la calidad en el taller de Precisión Segura S.A., este indicador le permite a un negocio como este medir y palpar su servicio ya que ellos entregan piezas que deben ser probadas de manera inmediata, esto les permite evaluar la calidad y funcionalidad de su trabajo. Lo que si se menciona por parte del propietario es que en varias ocasiones tienen duplicidad de esfuerzos con tal de asegurarse de que el trabajo se realice y entregue de la mejor manera.</p>	<p>Elaborar una base con una serie de normas donde se indique características del trabajo, coste de materiales, sugerencias del cliente, posible tiempo de fabricación y entrega, plano de la pieza y valor de esta; esto con el fin de disminuir la necesidad de dedicar recursos, para ir solucionando el tema de los trabajos con duplicidad de esfuerzos.</p>

<p>Se concluye que el aprovechar y tomar mano de los indicadores financieros va a permitir que una empresa como un Taller de Precisión pueda lograr que se analicen los movimientos de costes y ganancias en diferentes periodos llevándolos hacer comparativas y a tomar decisiones estratégicas en el ámbito económico y financiero con un control responsable de sus ingresos, beneficios, flujo de caja y el capital de trabajo. Ellos mencionan en la entrevista que actualmente la empresa tiene un buen momento económico que les permite seguir invirtiendo como por ejemplo en maquinaria y recursos para la empresa.</p>	<p>Se recomienda seguir bajo la misma línea que llevan, teniendo en cuenta todo el conocimiento y potencial de las nuevas tecnologías, las cuales ofrecen Banca online, factura electrónica, sistemas informáticos para automatizar procesos, este con el fin de minimizar costos y aumentar la productividad, simplificando las tareas cotidianas de tesorería.</p>
<p>Cuando hablamos de un indicador de formación y capacitación hacemos referencia precisamente a su recurso humano, el cual es sumamente valioso en una empresa como la evaluada, en un Taller de Precisión se requiere y es necesario de que sus colaboradores estén empapados de las nuevas tecnologías que ofrecen las maquinas que utilizan día a día y por supuesto saber cómo usarlas para sacar el mayor provecho de ellas. Se menciona por parte de los entrevistados que sus colaboradores se capacitan</p>	<p>Se recomienda realizar enlaces con proveedores, colegios técnicos e ingenieros que conozcan sobre la mecánica de precisión, para que les puedan brindar talleres o capacitaciones a sus colaboradores; de esta manera podrán contar con un indicador que les permita revisar si van por el camino correcto y con una mayor precisión los desajustes a los estándares establecidos, con beneficios en cuanto a la satisfacción de las personas y el nivel de aprendizaje.</p>

muchas veces por cuenta propia o por medio de videos en YouTube.	
------------------------------------------------------------------	--

Objetivo C

Clasificar las mejoras en la gestión de la cadena de valor por medio del uso de indicadores y procedimientos relacionados con recomendaciones con el fin de mejorar la gestión de cada uno de los eslabones, en un taller de presión en Heredia en el segundo semestre del 2022.

La estrategia y servicio dado en los últimos años por el Taller de Precisión Segura S.A. sin duda alguna les ha dado buenos frutos y se demuestra en su crecimiento y aumento de su cartera de clientes; más según lo estudiado y la entrevista con el experto de Gestión del Cambio realizada y el análisis de la misma una empresa por más bien que este en el momento no se puede quedar en una zona de confort, inmediatamente del último resultado obtenido, se debe analizar y dirigir la compañía hacia lo que viene o se quiere; el tema de Gestión del Cambio en las empresas nos da un esquema o un abanico de posibilidades de cambio y adaptación, dirigidas hacia el camino que debe seguir en todo proceso una organización para lograr su adaptación y transformación constante.

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
---------------------	------------------------

<p>Se concluye que toda empresa requiere de desbloques y cambios constantes; que la era en la que nos encontramos es cambiante e innovadora y que cada tiempo y consumidor exigen cosas diferentes. Una empresa preparada y entendida es parte de la competencia.</p>	<p>Definir objetivos a corto y largo plazo.</p> <p>Definir lo que se debe cambiar y lo que se mantiene.</p> <p>Crear una estructura organizacional que les ayude a cumplir con esos objetivos y metas</p>
<p>Las empresas deben tener en presente cómo los cambios internos impactan en los procesos, sistemas y trabajadores por tanto es vital que haya un procedimiento distinto cada cierto tiempo y según así se demande.</p> <p>Se concluye que los cambios empresariales deben de ser parte de cada individuo produciendo en cada uno de ellos una nueva cultura, multiplicando así los medios de éxito en el proceso de cambio, destacando que la comunicación es el elemento de mayor importancia para el líder directivo en el proceso de cambio.</p>	<p>Se recomienda que una vez se tenga claro los objetivos a corto y largo plazo, se aseguren que se pueden hacer posible y lo que se necesita por parte de la empresa y colaboradores.</p> <p>Mantener una comunicación constante con los colaboradores donde se les explique los objetivos que se tienen y los beneficios que traerá a la empresa.</p> <p>Contar con servicios profesionales coaching o mentorías que los guie y acompañe en el proceso y les ayude en la resolución de conflictos o bien les muestre sus puntos fuertes.</p>

6.2 LIMITACIONES

No hubo ningún tipo de limitación a la hora de llevar a cabo esta investigación.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alan, Cortez, (2017). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. Editorial UTMACH.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>

Charles Hill (2019). Administración estratégica.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/dedf2b5fa50a2747a702bd8121c4f08e.pdf>

Chienfu, (2018). Mecanizado de Precisión. <https://www.chienfu.com/es/precision-machining/>

El-Sayed Dickson, & El-Naggar (2015). Value chain analysis of the aquaculture feed sector in Egypt. Department, Faculty of Science, Alexandria University, Alexandria, Egypt.
<https://doi.org/10.1016/j.aquaculture.2014.11.033>

García Vera, E (2019). Factores que Inciden en la Cadena de Valor de la Gestión del Turismo de Eventos y Convenciones en la Ciudad de Guayaquil [Tesis en Opción al Título de Magister en Gestión de Empresas Turísticas, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil-UTEG Facultad de Estudios de Posgrado, República del Ecuador]
<http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/163>

Inocente Vera, D. V., & Lara Baldeón, F. C. (2019). Análisis de la cadena de valor de las empresas exportadoras de quinua orgánica de Puno a fin de aumentar su competitividad al mercado alemán [Título profesional de Licenciado en Negocios Internacionales, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú] <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/625714>

Mendez Hernández. D (2015). Plan de gestión de cambio para SPC Internacional S.A [Título de Administración de Empresas con el grado académico de Bachiller, Instituto Tecnológico de Costa Rica, Escuela de Administración de Empresas] <https://repositoriotec.tec.ac.cr/handle/2238/6626>

Morales Salinas, J.D; & Torres Robles, C. E. (2020). Análisis de los factores transporte, almacenaje y tecnologías dentro la cadena de frío que influyen en la cadena de valor de las empresas peruanas exportadoras de atunes de aleta amarilla congelados a Ecuador durante el periodo 2014-2018 [Título profesional de Licenciado En Negocios Internacionales, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), Lima, Perú] <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/653183>

Patiño Navarrete, E.E (2021). Análisis De La Cadena De Valor De La Empresa Deprodemar Ubicada En La Ciudad De Esmeraldas [Tesis previa obtención del título de Ingeniero/a en Ingeniería Comercial Mención Productividad, Universidad Católica del Ecuador] <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/2704>

Real Academia Española (2021). Ética. <https://dle.rae.es/%C3%A9tico>

Riba, Romeva, (2010). Selección de materiales en el diseño de máquinas. <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.3/36844/9788498804065.pdf>

Sampieri, Mendoza, (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

The Talent Place, Fuente Ministerio de Educación Pública. (2020). Mecánica de Precisión.

<https://www.thetalentplace.cr/carreras-de-mayor-demanda/carreras-tecnicas/mecanica-precision>

Tipos, Derechos reservados. (2014) Tipos de procedimientos. <https://www.tipos.co/tipos-de-procedimientos/>

Tous, Guzmán, Cordero, Sánchez (2019), Sistemas de Producción, Análisis de las actividades primarias de la cadena de valor. ESIC EDITORIAL

https://books.google.co.cr/books?id=qj64DwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

TuDashboard. (2018) Tipos de indicadores para una empresa. <https://tudashboard.com/tipos-de-indicadores/>

Vega, Comas, (2017). Gestión del Cambio y Dirección Estratégica.

<https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25469w/gestiondelcambio.pdf>

Westreicher, G. (2020) Gestión. <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>

ANEXOS

Anexo 1 Guía de entrevistas

ENTREVISTA 1

Fecha:

Lugar:

Entrevistador:

Entrevistado:

¿Qué características tiene la empresa para competir en su sector?

¿De qué forma estudia y se actualiza la empresa según las tendencias del entorno, las reacciones del mercado y el comportamiento de sus competidores?

¿Cuenta la empresa con estrategias necesarias para mejorar la visibilidad y llegar de forma apropiada a los clientes?

¿De qué manera dan a conocer sus servicios hacia sus clientes?

¿Al momento de desarrollar un producto nuevo, planifican el paso a paso hasta lograr el resultado final?

¿De qué manera mantienen los estándares de calidad, hay una persona encargada o protocolos?

¿Como considera que es la planificación de la empresa a la hora de producir un producto?

¿Como se capacitan o buscan innovarse en el negocio, para estar con las últimas tecnologías?

¿Cuentan con algún procedimiento para evaluar el rendimiento del personal?

¿De qué manera se capacitan o buscan innovarse en el negocio, para estar con las últimas tecnologías?

¿Qué conocimientos tiene la empresa sobre la satisfacción de sus clientes?

¿Cuenta la empresa con algún programa o estrategia para mejorar los productos y la experiencia del público?

¿Cómo se da el manejo administrativo en el negocio, como la contabilidad, ventas, compras y toma de decisiones?

¿Considera que las compras son programadas tomando en cuenta el stock y no la producción?

¿De qué manera vigila y controla la empresa la calidad de sus servicios?

¿Cuántas sucursales tienen, dan servicio personalizado, el cliente los visita a ustedes o ustedes al cliente?

¿Qué cambios recientes ha tenido lugar en el entorno de la empresa, o entre el personal, sus procesos o tecnología?

¿Existe una duplicidad innecesaria de esfuerzos donde intervengan muchas personas?

¿Sabe usted lo que le cuesta a su empresa producir los bienes o servicios que vende?

¿Sabes si su empresa se encuentra en una situación financiera sana que le permite seguir creciendo?

ENTREVISTA 2

Fecha:

Lugar:

Entrevistador:

Entrevistado:

1 ¿Qué tipo de cambios precisa esta empresa?

2 ¿Qué y quienes se pueden ver afectados con un cambio?

3 ¿A que tendría que renunciar la empresa si quieren recibir un cambio?

4 ¿Tiene la empresa las habilidades para adoptar nuevas circunstancias?

5 ¿Qué tipo de entrenamiento requieren sus colaboradores?

6 ¿Cómo ve el rol de los encargados de administrar la empresa, de que forman deben estar preparados para un cambio?

7 ¿Cuáles son los riesgos a corto, mediano y largo plazo de no adaptarse a los cambios organizacionales?

8 ¿Cómo poder abordar y planear los cambios necesarios para una empresa que en poco tiempo ha tenido un gran crecimiento?

9 ¿Ante los cambios tecnológicos y de comportamiento de los últimos años a nivel mundial cómo se están viendo afectadas las pequeñas y medianas empresas y qué nuevas competencias deben desarrollar para abordar con éxito dichos cambios?

10 ¿Cuáles son los factores de éxito que deben tener presente al momento de abordar procesos de cambio que impactaran el negocio?

Anexo 2 Sistematización de las respuestas obtenidas

ENTREVISTA

Fecha: 26 setiembre 2022

Lugar: Instalaciones Precision Secure

Entrevistador: Yanori Mesa V.

Entrevistado: Randall Segura S.

1. ¿Qué características tiene la empresa para competir en su sector? 1

- Responsabilidad - puntualidad - precios competitivos
Trabajos de calidad

2. ¿De qué forma estudia y se actualiza la empresa según las tendencias del entorno, las reacciones del mercado y el comportamiento de sus competidores? 1

Nos actualizamos con la compra de Máquinas nuevas con tecnología
más avanzada - buscamos brindarle a cada cliente lo que necesita

3. ¿Cuenta la empresa con estrategias necesarias para mejorar la visibilidad y llegar de forma apropiada a los clientes? 1

Nos hacemos visibles con la página web - con código en el
local,

4. ¿De qué manera dan a conocer sus servicios hacia sus clientes? 1

En la página web posteamos algunos de nuestros trabajos

5. ¿Al momento de desarrollar un producto nuevo, planifican el paso a paso hasta lograr el resultado final? 1

Notamos la necesidad del cliente, le ofrecemos posibles
soluciones y beneficios y le damos nuestras recomendaciones.

6. ¿De qué manera mantienen los estándares de calidad, hay una persona encargada o protocolos? 2

Cuando son trabajos un poco complejos de sacar/llamas un procedimiento a seguir y lo supervisamos en su ejecución.

7. ¿Como considera que es la planificación de la empresa a la hora de producir un producto? 1

Buena, hacemos programación en salivared y al revisarlo que todo este bien, procedemos a la fabricación de los planos, para iniciar la fabricación del producto.

8. ¿Como se capacitan o buscan innovarse en el negocio, para estar con las últimas tecnologías? 2.

En algunas ocasiones buscamos en google algo que se asemeje a lo que necesitamos. Ya estamos inscritos con el IMA para que nos visiten para futuras capacitaciones.

9. ¿Cuentan con algún procedimiento para evaluar el rendimiento del personal? 2.

Si - tenemos Hojas de Ruta que nos ayudan a evaluar el desempeño de cada colaborador.

10. ¿De qué manera se capacitan o buscan innovarse en el negocio, para estar con las últimas tecnologías?

11. ¿Qué conocimientos tiene la empresa sobre la satisfacción de sus clientes? 2.

Sabemos que nuestros trabajos son buenos ya que nuestros clientes nos lo dicen y siempre nos dan más trabajo.

12. ¿Cuenta la empresa con algún programa o estrategia para mejorar los productos y la experiencia del público? 2.

Apelamos a la conciencia de cada trabajador, que si algún

Trabajo no nos queda cómo queríamos, no sale del taller.

13. ¿Cómo se da el manejo administrativo en el negocio, como la contabilidad, ventas, compras y toma de decisiones? 2

Lo manejamos según la necesidad del mismo para posibles compras de máquinas y consumibles. en la toma de decisiones, en la contabilidad le pagamos a una persona para que se encargue de eso.

14. ¿Considera que las compras son programadas tomando en cuenta el stock y no la producción? 1

Si así lo trabajamos. cuando es normal o compramos al espontáneo según la necesidad del cliente.

15. ¿De qué manera vigila y controla la empresa la calidad de sus servicios? 2

Una forma es que siempre le damos seguimiento a los clientes.

16. ¿Cuántas sucursales tienen, dan servicio personalizado, el cliente los visita a ustedes o ustedes al cliente? 1

Solo una sucursal. Nuestro negocio gira en esa forma nosotros por lo general los visitamos para conocer sus necesidades, a veces nos llaman Plenos y muy pocas nos visitan.

17. ¿Qué cambios recientes ha tenido lugar en el entorno de la empresa, o entre el personal, sus procesos o tecnología? 1

En los dos últimos años contamos con instalaciones propias, estamos contratando 2 personas en los últimos 2 meses y en los próximos 30 días estamos adquiriendo 2 máquinas nuevas.

18. ¿Existe una duplicidad innecesaria de esfuerzos donde intervengan muchas personas? 2

En algunas ocasiones si se da, cuando ocupamos valeroso un trabajo de mucho valor.

19. ¿Sabe usted lo que le cuesta a su empresa producir los bienes o servicios que vende? 2

Si tenemos un estudio donde podemos ver el costo mínimo del valor hacia hombre

20. ¿Sabes si su empresa se encuentra en una situación financiera sana que le permite seguir creciendo? 2.

Si está en una buena situación financiera que hecho se va a invertir en la compra de nuevas máquinas.

Firma de la persona participante:



ENTREVISTA

Fecha: 26/09/22
 Lugar: Precisión Segura (Sta Lucía - Barva)
 Entrevistador: Yanory Mezer Volverdtz.
 Entrevistado: Rosa Fernández M

1. ¿Qué características tiene la empresa para competir en su sector?

Puntualidad, calidad, responsabilidad, compromiso.

2. ¿De qué forma estudia y se actualiza la empresa según las tendencias del entorno, las reacciones del mercado y el comportamiento de sus competidores?

Según las demandas, necesidades del cliente. Además, observando las actualizaciones del mercado.

3. ¿Cuenta la empresa con estrategias necesarias para mejorar la visibilidad y llegar de forma apropiada a los clientes?

Tenemos facebook, pero la verdad no es un punto muy fuerte que tengamos.

4. ¿De qué manera dan a conocer sus servicios hacia sus clientes?

La verdad hasta el día de hoy a sido através de que el cliente conoce la calidad y tiempo de respuesta que les ofrecemos o a través de recomendaciones de otros clientes.

5. ¿Al momento de desarrollar un producto nuevo, planifican el paso a paso hasta lograr el resultado final?

N/A

6. ¿De qué manera mantienen los estándares de calidad, hay una persona encargada o protocolos?

La verdad hasta el día de hoy hemos apelado al buen trabajo de cada uno de nuestros colaboradores y como última instancia la persona que entrega el trabajo al cliente

7. ¿Cómo considera que es la planificación de la empresa a la hora de producir un producto?

Buena

8. ¿Cómo se capacitan o buscan innovarse en el negocio, para estar con las últimas tecnologías?

No se hace como empresa, sólo si cada uno por sus propios medios lo desea. Sin embargo, hay una posibilidad con el INA, pero hasta el día de hoy no ha sido posible

9. ¿Cuentan con algún procedimiento para evaluar el rendimiento del personal?

sí, hojas de ruta y vitócoras

10. ¿De qué manera se capacitan o buscan innovarse en el negocio, para estar con las últimas tecnologías?

11. ¿Qué conocimientos tiene la empresa sobre la satisfacción de sus clientes?

Hasta el día de hoy por ellos mismos, nos dicen que están satisfechos con los precios, la calidad del trabajo y el tiempo de respuesta.

12. ¿Cuenta la empresa con algún programa o estrategia para mejorar los productos y la experiencia del público?

No

13. ¿Cómo se da el manejo administrativo en el negocio, como la contabilidad, ventas, compras y toma de decisiones?

A través del dueño (venta, compras, toma de decisiones) con ayuda de Ing. Diego y mía. En el área contable me encargo más yo y la contadora sub contratada para presentar documentos a hacienda.

14. ¿Considera que las compras son programadas tomando en cuenta el stock y no la producción?

Se utilizan ambas.

15. ¿De qué manera vigila y controla la empresa la calidad de sus servicios?

A través del mismo personal

16. ¿Cuántas sucursales tienen, dan servicio personalizado, el cliente los visita a ustedes o ustedes al cliente?

1 sucursal, si damos servicio personalizado, algunos clientes nos visitan, pero nuestros clientes más fuertes nosotros los visitamos.

17. ¿Qué cambios recientes ha tenido lugar en el entorno de la empresa, o entre el personal, sus procesos o tecnología?

Hemos ocupado contratar más personal, implementamos hojas de ruta y vitácoras para más control de los trabajos y en éste momento estamos a la espera de una máquina CNC, que es la primera que vamos a tener.

18. ¿Existe una duplicidad innecesaria de esfuerzos donde intervengan muchas personas?

Sí, a veces Diego y Randall están cotizando algún trabajo que no es necesario estar juntos.

19. ¿Sabe usted lo que le cuesta a su empresa producir los bienes o servicios que vende?

Creemos que sí.

20. ¿Sabes si su empresa se encuentra en una situación financiera sana que le permite seguir creciendo?

Sí, en este momento estamos aumentando de flujo de trabajo, aumentando en personal y flujo de caja

Firma de la persona participante:



ENTREVISTA

Fecha: 26/19/22

Lugar: Taller Precision Segura

Entrevistador: Yancy Mezen Valverde

Entrevistado: Diego Chavarria Morillo

1. ¿Qué características tiene la empresa para competir en su sector?

Se entregan trabajos de calidad en el mejor tiempo posible, cumpliendo con los requerimientos que se nos piden
Buen tiempo de respuesta

2. ¿De qué forma estudia y se actualiza la empresa según las tendencias del entorno, las reacciones del mercado y el comportamiento de sus competidores?

No se realiza un estudio pero el volumen de trabajo nos da de manera indirecta esos datos, se toman muy en cuenta la opinion de qu
nos controla

3. ¿Cuenta la empresa con estrategias necesarias para mejorar la visibilidad y llegar de forma apropiada a los clientes?

Se ha intentado ir actualizando en publicidad del taller, Rotulos, paginas web, al entregar el trabajo se suele pegar un sticker con el logo y numeros del taller, para que otros vean donde
Fue hecho.

4. ¿De qué manera dan a conocer sus servicios hacia sus clientes?

La pagina de Facebook y por recomendacion de otros
principalmente

5. ¿Al momento de desarrollar un producto nuevo, planifican el paso a paso hasta lograr el resultado final?

Si, intentamos llevar el orden para el mejor resultado.

6. ¿De qué manera mantienen los estándares de calidad, hay una persona encargada o protocolos?

Pensamos que la calidad no se controla, se debe producir y antes de entregar el trabajo, se revisa para ver que todo vaya en orden

7. ¿Como considera que es la planificación de la empresa a la hora de producir un producto?

Buena, el volumen de trabajo en veces dificulta pero se intenta siempre hacerlo de la mejor manera

8. ¿Como se capacitan o buscan innovarse en el negocio, para estar con las últimas tecnologías?

Siempre que es un proceso nuevo, buscamos que la persona que lo va a realizar, tenga conocimiento total de lo que se requiere para el mismo. Cuando vienen maquinas nuevas, la persona que nos vende nos capacita.

9. ¿Cuentan con algún procedimiento para evaluar el rendimiento del personal?

Si, tenemos una hoja de ruta en la cual se apuntan los tiempos de operación, que luego son analizadas

10. ¿De qué manera se capacitan o buscan innovarse en el negocio, para estar con las últimas tecnologías?

En el area que trabajamos no se puede uno quedar estancado con respecto a maquinas, porque la competencia busca la mejor tecnología, a veces vamos actualizando el taller

11. ¿Qué conocimientos tiene la empresa sobre la satisfacción de sus clientes?

total, si un trabajo llega mal, se nos dice de una vez si nos siguen buscando para otro trabajo es porque siempre se hacen las cosas bien.

12. ¿Cuenta la empresa con algún programa o estrategia para mejorar los productos y la experiencia del público?

No, lo hacemos a consciencia y los comentarios que recibimos

13. ¿Cómo se da el manejo administrativo en el negocio, como la contabilidad, ventas, compras y toma de decisiones?

Cada que se tiene controlado y se lleva de una manera buena y responsable, en función de que la empresa crezca.

14. ¿Considera que las compras son programadas tomando en cuenta el stock y no la producción?

No necesariamente, dependemos de lo que requiere el cliente, los materiales son caros, aunque se intenta tener un buen stock para cubrir emergencias de los clientes.

15. ¿De qué manera vigila y controla la empresa la calidad de sus servicios?

todo trabajo es revisado antes de entregado por una persona aparte de quien lo fabrica.

16. ¿Cuántas sucursales tienen, dan servicio personalizado, el cliente los visita a ustedes o ustedes al cliente?

Se tiene un solo taller, si se realizan trabajos personalizados, hacemos lo que el cliente pide y tenemos los 2 clientes, unos llegan al taller y nosotros también vamos a sus empresas.

17. ¿Qué cambios recientes ha tenido lugar en el entorno de la empresa, o entre el personal, sus procesos o tecnología?

Se viene creciendo de Buena manera, 2 colaboradores más en los últimos 3 meses, se expandió una parte del taller para la llegada de 2 máquinas nuevas.

18. ¿Existe una duplicidad innecesaria de esfuerzos donde intervengan muchas personas?

Si el trabajo no este bien hecho preferimos volverlo a hacer. que entregarlo mal, es retrabajo pero no se pueden entregar cosas sino estan como debe ser.

19. ¿Sabe usted lo que le cuesta a su empresa producir los bienes o servicios que vende?

Si, intentamos que los colaboradores vean el valor de las cosas y materiales, para crear un sentimiento de pertenencia y tengan mayor cuidado

20. ¿Sabes si su empresa se encuentra en una situación financiera sana que le permite seguir creciendo?

Si, la situación financiera va Bien, es responsable y Busca el crecimiento

Firma de la persona participante: 

ENTREVISTA

Fecha: 26 Septiembre 2022
 Lugar: Taller Precisión Segura S.A
 Entrevistador: Yanory Mesén Valverde
 Entrevistado: Jailberth Cambronero Ramírez

1. ¿Qué características tiene la empresa para competir en su sector?

Personal con experiencia de años en diferentes trabajos
equipos y Herramientas de alta calidad para dar un
buen servicio

2. ¿De qué forma estudia y se actualiza la empresa según las tendencias del entorno, las reacciones del mercado y el comportamiento de sus competidores?

mejoras en equipos de medición, maquinaria, CNC,
Pantallas para mejor precisión

3. ¿Cuenta la empresa con estrategias necesarias para mejorar la visibilidad y llegar de forma apropiada a los clientes?

Si, ya que se tienen todos los métodos tecnológicos
actuales.

4. ¿De qué manera dan a conocer sus servicios hacia sus clientes?

Mediante visitas, internet, face y página web

5. ¿Al momento de desarrollar un producto nuevo, planifican el paso a paso hasta lograr el resultado final?

Si, en base al producto se estudia, se desarrolla un
plan de acción.

6. ¿De qué manera mantienen los estándares de calidad, hay una persona encargada o protocolos?

Si y revisión del producto final

7. ¿Como considera que es la planificación de la empresa a la hora de producir un producto?

Buena ya que se ve en las máquinas lo que se necesita para cubrir la necesidad del cliente

8. ¿Como se capacitan o buscan innovarse en el negocio, para estar con las últimas tecnologías?

mejores de equipos de medición y maquinaria

9. ¿Cuentan con algún procedimiento para evaluar el rendimiento del personal?

actualmente no

10. ¿De qué manera se capacitan o buscan innovarse en el negocio, para estar con las últimas tecnologías?

Respuesta 8

11. ¿Qué conocimientos tiene la empresa sobre la satisfacción de sus clientes?

Se les consulta sobre la calidad del trabajo presentado

12. ¿Cuenta la empresa con algún programa o estrategia para mejorar los productos y la experiencia del público?

No se

13. ¿Cómo se da el manejo administrativo en el negocio, como la contabilidad, ventas, compras y toma de decisiones?

Actualmente ordenada y con gerarquías bien definidas

14. ¿Considera que las compras son programadas tomando en cuenta el stock y no la producción?

Si hay stock pequeño pero la mayoría dependen de los trabajos a realizar en el momento.

15. ¿De qué manera vigila y controla la empresa la calidad de sus servicios?

dentro del taller presentación y calidad del producto fuera de el no se.

16. ¿Cuántas sucursales tienen, dan servicio personalizado, el cliente los visita a ustedes o ustedes al cliente?

Una sucursal, se da un servicio general, nos visitan y vamos a las empresas con las que trabajamos o nos llamen

17. ¿Qué cambios recientes ha tenido lugar en el entorno de la empresa, o entre el personal, sus procesos o tecnología?

mejoras en ampliación, compra de torno y fresadora "CNC"

18. ¿Existe una duplicidad innecesaria de esfuerzos donde intervengan muchas personas?

no

19. ¿Sabe usted lo que le cuesta a su empresa producir los bienes o servicios que vende?

la mayoría

ENTREVISTA

Fecha: 07 de octubre del 2022

Lugar:

Virtual

Entrevistador:

Yanory Mesén Valverde

Entrevistado:

Miguel Mccalla Vaz

1. ¿Qué tipo de cambios precisa está empresa?

No te puedo particularmente que la empresa necesitas estos o aquellos cambios si primero no se hace un diagnóstico de la empresa para identificar cambios en una organización, donde van a salir los elementos para la cadena de valor.

2. ¿Qué y quienes se pueden ver afectados con un cambio?

Depende del cambio que se esté trabajando; si son cambios estratégicos afecta a toda la organización, si son cambios a nivel operacional van a afectar proceso sobre lo que se estén trabajando.

3. ¿A que tendría que renunciar la empresa si quieren recibir un cambio?

Depende del análisis y diagnóstico que se vaya a hacer de la organización, definiendo la estructura organizativa la cual va de la mano de lo que se vaya a plantear a nivel estratégico como organización y lo que quieren llegar a ser. Ejemplo: Si quieren llegar hacer el taller número 1 de Heredia no es lo mismo que quieran ser el número 1 de Costa Rica o Centroamérica.

Definir cuáles son sus metas a corto, mediano y largo plazo, a partir de ahí cuál es la estructura que necesitan para cumplir con esos objetivos y metas.

Han crecido mucho, bienvenido sea, en este tiempo de pandemia todo lo que sea crecimiento está bien, pero hay que definir cuál es la estrategia que van a seguir sobre eso.

4. ¿Tiene la empresa las habilidades para adoptar nuevas circunstancias?

No lo sé porque no conozco el detalle de la organización, por lo que se me informa algo bueno están haciendo porque han crecido a nivel de ventas y eso no se logra solo porque son buenas personas, algo bueno están haciendo. Y esos son los elementos que ellos tienen que identificar que van dentro de la cadena de valor; cuando uno hace la cadena de valor uno identifica cuáles son los procesos primarios y cuáles son los secundarios o de apoyo; sobre esos procesos uno tiene que analizar cuáles son los que tienen oportunidad de mejora.

Yo siempre digo que la cadena de valor sirve para identificar la basura, aunque suene feo, aquello que realmente no sirve para nada y debe cuestionar o eliminar, pero antes de trabajar la cadena de valor empezaría a definir esa estructura que va de la mano con definir cuáles son los objetivos como organización, metas y que quiero llegar a ser.

5. ¿Qué tipo de entrenamiento requieren sus colaboradores?

Lo primero haría es sentarme con los dueños del taller y que definamos estructura, objetivos y metas, a partir de eso yo los voy a capacitar para poder hacerlo y enseñarles a administrar.

6. ¿Cómo ve el rol de los encargados de administrar la empresa, de que forman deben estar preparados para un cambio?

El rol de ellos ha sido bueno porque hasta el momento han crecido, si no fuera así no tendrían crecimiento en sus ventas, pero están en el momento en que deben cuestionarse que queremos, hacia donde vamos. Hay 3 preguntas que se deben definir para realizar una estrategia:

Situación actual, que eso es diagnóstico

Definir hacia donde vamos, que eso es visión.

Y como lo vamos a hacer, que eso es estrategia.

7. ¿Cuáles son los riesgos a corto, mediano y largo plazo de no adaptarse a los cambios organizacionales?

Son muchos riesgos que pueden existir, desde riesgos operativos como estratégicos, vivimos en un contexto muy cambiante no solo nivel interno y nivel externo de la organización entonces pueden perder mercado, pueden verse afectados por volúmenes de venta.

Existen 2 cosas riesgos estratégicos y riesgos operativos

Estratégicos; que no sepan a donde van., no hay nada peor en una organización que no sepan a donde van ni quien son.

Operativos: Perdida de mercado, pérdida de clientes, vivimos en un mercado muy competitivo y quien tenga claramente su estrategia es el que va a sacar mayores beneficios.

8. ¿Cómo poder abordar y planear los cambios necesarios para una empresa que en poco tiempo ha tenido un gran crecimiento?

Lo primero definir su marco estratégico, yo creo que eso debe ser independientemente del tamaño, hay gente que dice, pero es una empresa pequeña, no, aunque sea pequeña usted defina un marco estratégico y a partir de ahí ahora si como hago realidad la estrategia

9. ¿Ante los cambios tecnológicos y de comportamiento de los últimos años a nivel mundial cómo se están viendo afectadas las pequeñas y medianas empresas y qué nuevas competencias deben desarrollar para abordar con éxito dichos cambios?

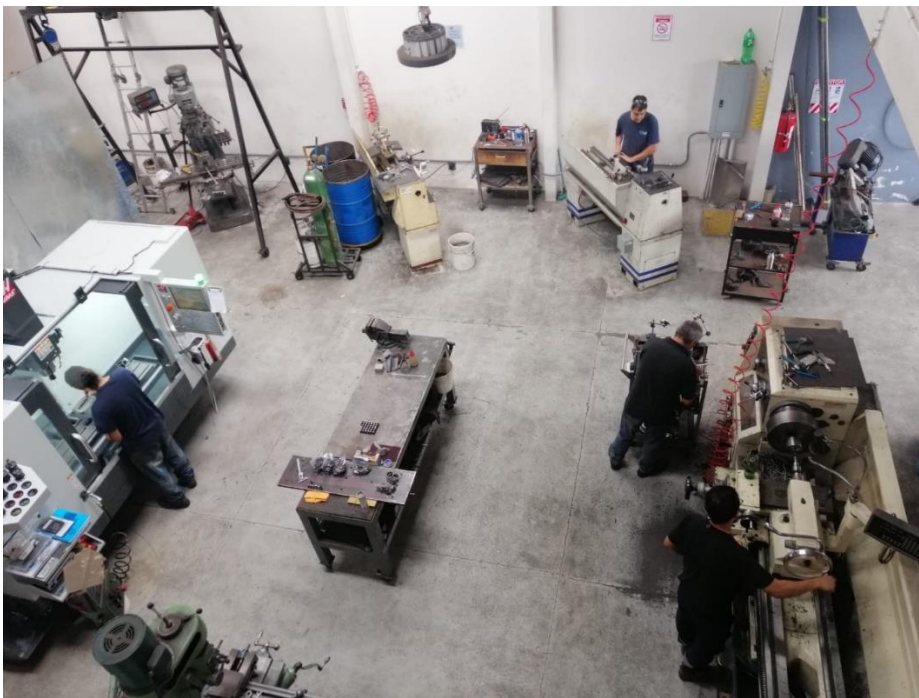
Eso siempre ha existido el tema de cambios tecnológicos y lo que ha pasado siempre va a estar ahí presente ahí lo que deben de tener es capacidad de flexibilidad y adaptación, el que se adapta mejor sobrevive.

10. ¿Cuáles son los factores de éxito que deben tener presente al momento de abordar procesos de cambio que impactaran el negocio?

Definir una buena estrategia, comunicación y capacidad de resistencia al cambio, esto es a lo interno porque a lo interno siempre va a ver gente que no quiera los cambios. El cambio es el producto de algo, usted se puede anticipar al cambio o simple y sencillamente reaccionar; lo mejor es anticiparse y para anticiparse usted debe tener claro cuál es el modelo que quiere llevar y la estrategia.

Anexo 3 Fotos





Anexo 4 Declaración jurada

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Yanory Mesén Valverde, mayor de edad, cédula de identidad número 2-0665-0948, en condición de egresado(a) de la carrera de Administración de Negocios de la Universidad Hispanoamericana, y advertido(a) de las penas con las que la ley castiga el falso testimonio y el perjurio, declaro bajo la fe del juramento que dejo rendido en este acto, que para optar por el título de Bachillerato, mi trabajo de graduación titulado "**Estudio de los factores para determinar la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022**" es una obra original y para su realización he respetado todo lo preceptuado por las leyes penales, así como la Ley de Derechos de Autor y Derecho Conexos, número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en el *Diario Oficial La Gaceta* número 226 del 25 de noviembre de 1982; especialmente el numeral 70 de dicha Ley en el que se establece: "Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original". Asimismo, que conozco y acepto que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. Firmo, en fe de lo anterior, en la ciudad de Heredia, Costa Rica, el día 27 de octubre del año 2022.

NOMBRE COMPLETO

Yanory Mesén Valverde

Cédula de identidad: 2-0665-0948

FIRMA

 . 206650948

Anexo 5 Consentimiento informado

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Administración de Negocios

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESINAS Y TESIS

Estudio de los factores para determinar la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral.

Nombre de la persona participante: Randall Segura Sánchez

Nombre de la persona investigadora: Yanosi Mesa Valverde

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: yanosi.mesa@hcamail.com / 8404-9931

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Chocón Achi San Francisco

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

La información recolectada mediante esta entrevista a cuatro de los colaboradores que tienen injerencia en alguno de los eslabones de la cadena de valor va ser manejada con transparencia y calidad tanto con el entrevistado como con la empresa Taller de Precisión Segura, así como para la aplicación a la investigación; esto para poder alcanzar los mejores resultados en cuanto al objetivo propuesto de clasificar las mejoras en la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral.

Así se evitará conflictos éticos por mal uso o divulgación de la información.; el participante deberá responder a un grupo de preguntas abiertas que se le van a realizar en su lugar de trabajo en un tiempo de 1 hora por una única vez; el mismo se comprometerá a responder de manera responsable, clara y honesta.

Firma de la persona participante: _____



RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Se debe tener en cuenta que al ser participante en una entrevista de este tipo puede haber riesgos o molestias reales y potenciales que puede significar la participación en la investigación, tanto para la salud física como emocional; por tanto, se invita a tener en cuenta aspectos como el riesgo de la pérdida de privacidad, la incomodidad o ansiedad o una posible pérdida de la confidencialidad.

Como producto de participar en esta investigación, no se ofrece ningún beneficio monetario más si un beneficio real o potencial ya que su empresa se verá beneficiada con el estudio; una vez se tengan los resultados de la investigación los mismos serán compartidos con la empresa con una serie de recomendaciones las cuales podrán ser de gran ayuda para su desarrollo y planes futuros.

CARÁCTER VOLUNTARIO

Se aclara que la participación en esta investigación es voluntaria y el colaborador puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin perder los beneficios a los cuales tiene derecho; ni a ser castigado de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

CONFIDENCIALIDAD

Se garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla, estos datos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc.

Recuerde que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma de la persona participante: _____



CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Luis Randall Segura Sánchez  41-0163-2212
Nombre, firma y cédula de la persona participante

Yanory Mejía Velverde  206650948.
Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Nombre, firma y cédula del testigo

Procesión Segura de Costa Rica S.A 26-septiembre: 8:48 Am
Lugar, fecha y hora

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Administración de Negocios

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESINAS Y TESIS

Estudio de los factores para determinar la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral.

Nombre de la persona participante: Rosa Fernández Morales

Nombre de la persona investigadora: Yanori Mesañ Valverde

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: yanori.mesena@hna.mil.com / 8404-9931

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Chacon Achi Seir Francisco

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

La información recolectada mediante esta entrevista a cuatro de los colaboradores que tienen injerencia en alguno de los eslabones de la cadena de valor va ser manejada con transparencia y calidad tanto con el entrevistado como con la empresa Taller de Precisión Segura, así como para la aplicación a la investigación; esto para poder alcanzar los mejores resultados en cuanto al objetivo propuesto de clasificar las mejoras en la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral.

Así se evitará conflictos éticos por mal uso o divulgación de la información.; el participante deberá responder a un grupo de preguntas abiertas que se le van a realizar en su lugar de trabajo en un tiempo de 1 hora por una única vez; el mismo se comprometerá a responder de manera responsable, clara y honesta.

Firma de la persona participante:



RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Se debe tener en cuenta que al ser participante en una entrevista de este tipo puede haber riesgos o molestias reales y potenciales que puede significar la participación en la investigación, tanto para la salud física como emocional; por tanto, se invita a tener en cuenta aspectos como el riesgo de la pérdida de privacidad, la incomodidad o ansiedad o una posible pérdida de la confidencialidad.

Como producto de participar en esta investigación, no se ofrece ningún beneficio monetario más si un beneficio real o potencial ya que su empresa se verá beneficiada con el estudio; una vez se tengan los resultados de la investigación los mismos serán compartidos con la empresa con una serie de recomendaciones las cuales podrán ser de gran ayuda para su desarrollo y planes futuros.

CARÁCTER VOLUNTARIO

Se aclara que la participación en esta investigación es voluntaria y el colaborador puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin perder los beneficios a los cuales tiene derecho; ni a ser castigado de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

CONFIDENCIALIDAD

Se garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla, estos datos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc.

Recuerde que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.


Firma de la persona participante:



CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Rosa Fernández Morales  4-01740061
Nombre, firma y cédula de la persona participante

Yanory Mesén Valverde  206650948.
Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Nombre, firma y cédula del testigo

Taller Precisión Segura, Sta. Lueca 26/09/22 8:47 am
Lugar, fecha y hora

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Administración de Negocios

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESINAS Y TESIS

Estudio de los factores para determinar la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral.

Nombre de la persona participante: Luis Diego Chavarria Morillo

Nombre de la persona investigadora: Yanori Mejeñ Volverde

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: yanori.mejen@hotmail.com / 8404-9931

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Chocón Ach. San Francisco

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

La información recolectada mediante esta entrevista a cuatro de los colaboradores que tienen injerencia en alguno de los eslabones de la cadena de valor va ser manejada con transparencia y calidad tanto con el entrevistado como con la empresa Taller de Precisión Segura, así como para la aplicación a la investigación; esto para poder alcanzar los mejores resultados en cuanto al objetivo propuesto de clasificar las mejoras en la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral.

Así se evitará conflictos éticos por mal uso o divulgación de la información.; el participante deberá responder a un grupo de preguntas abiertas que se le van a realizar en su lugar de trabajo en un tiempo de 1 hora por una única vez; el mismo se comprometerá a responder de manera responsable, clara y honesta.

Firma de la persona participante: _____



RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Se debe tener en cuenta que al ser participante en una entrevista de este tipo puede haber riesgos o molestias reales y potenciales que puede significar la participación en la investigación, tanto para la salud física como emocional; por tanto, se invita a tener en cuenta aspectos como el riesgo de la pérdida de privacidad, la incomodidad o ansiedad o una posible pérdida de la confidencialidad.

Como producto de participar en esta investigación, no se ofrece ningún beneficio monetario más si un beneficio real o potencial ya que su empresa se verá beneficiada con el estudio; una vez se tengan los resultados de la investigación los mismos serán compartidos con la empresa con una serie de recomendaciones las cuales podrán ser de gran ayuda para su desarrollo y planes futuros.

CARÁCTER VOLUNTARIO

Se aclara que la participación en esta investigación es voluntaria y el colaborador puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin perder los beneficios a los cuales tiene derecho; ni a ser castigado de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

CONFIDENCIALIDAD

Se garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla, estos datos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc.

Recuerde que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma de la persona participante: _____



CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Luis Diego Chavarria Morillo  4 218 616
Nombre, firma y cédula de la persona participante

Yonory Mején Volverde  206650949.
Nombre, firma y cédula de la persona investigadora

Nombre, firma y cédula del testigo

Precisios Secura DCR 26/19/22 8:50
Lugar, fecha y hora

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Administración de Negocios

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESINAS Y TESIS

Estudio de los factores para determinar la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral.

Nombre de la persona participante: Falberth Cambronero Ramírez

Nombre de la persona investigadora: Yanory Mesén Valverde.

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: yanory.mesen@halmail.com / 8404-9931

Nombre de la persona Tutora del trabajo: Chacón Achi Señor Francisco

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

La información recolectada mediante esta entrevista a cuatro de los colaboradores que tienen injerencia en alguno de los eslabones de la cadena de valor va ser manejada con transparencia y calidad tanto con el entrevistado como con la empresa Taller de Precisión Segura, así como para la aplicación a la investigación; esto para poder alcanzar los mejores resultados en cuanto al objetivo propuesto de clasificar las mejoras en la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral.

Así se evitará conflictos éticos por mal uso o divulgación de la información.; el participante deberá responder a un grupo de preguntas abiertas que se le van a realizar en su lugar de trabajo en un tiempo de 1 hora por una única vez; el mismo se comprometerá a responder de manera responsable, clara y honesta.

Firma de la persona participante: _____



RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Se debe tener en cuenta que al ser participante en una entrevista de este tipo puede haber riesgos o molestias reales y potenciales que puede significar la participación en la investigación, tanto para la salud física como emocional; por tanto, se invita a tener en cuenta aspectos como el riesgo de la pérdida de privacidad, la incomodidad o ansiedad o una posible pérdida de la confidencialidad.

Como producto de participar en esta investigación, no se ofrece ningún beneficio monetario más si un beneficio real o potencial ya que su empresa se verá beneficiada con el estudio; una vez se tengan los resultados de la investigación los mismos serán compartidos con la empresa con una serie de recomendaciones las cuales podrán ser de gran ayuda para su desarrollo y planes futuros.

CARÁCTER VOLUNTARIO

Se aclara que la participación en esta investigación es voluntaria y el colaborador puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin perder los beneficios a los cuales tiene derecho, ni a ser castigado de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

CONFIDENCIALIDAD

Se garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla, estos datos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc.

Recuerde que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma de la persona participante: _____



CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Josilberth Cambonero Ramírez  401740697
Nombre, firma y cédula de la persona participante

Yanory Mején Volverde  206650948.
Nombre, firma y cédula de la persona investigada

Nombre, firma y cédula del testigo

Taller Segura S.A 26 septiembre 2022 8:50am
Lugar, fecha y hora

UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Administración de Negocios

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA TESIS Y TESIS

Estudio de los factores para determinar la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral.

Nombre de la persona participante: **Miguel Mccalla Vaz**

Nombre de la persona investigadora: **Yanory Mesén Valverde**

Teléfono y correo para contactar a la persona investigadora en caso de dudas durante el proceso: **8404-9931**

Nombre de la persona Tutora del trabajo: **Chacon Achi Seir Francisco.**

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

La información recolectada mediante esta entrevista al profesor y experto en el tema de Gestión del Cambio **Miguel Mccalla Vaz** es sobre un tema que tiene injerencia en la investigación la cual va ser manejada con transparencia, para la aplicación a la investigación; esto para poder alcanzar los mejores resultados en cuanto al objetivo propuesto de clasificar las mejoras en la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral.

Así se evitará conflictos éticos por mal uso o divulgación de la información.; el participante deberá responder a un grupo de preguntas abiertas que se le van a realizar de manera virtual por una única vez; el mismo se comprometerá a responder de manera responsable, clara y honesta.

Firma de la persona participante:

Miguel Mccalla Vaz

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Se debe tener en cuenta que al ser participante en una entrevista de este tipo puede haber riesgos o molestias reales y potenciales que puede significar la participación en la investigación, tanto para la salud física como emocional; por tanto, se invita a tener en cuenta aspectos como el riesgo de la pérdida de privacidad, la incomodidad o ansiedad o una posible pérdida de la confidencialidad.

Como producto de participar en esta investigación, no se ofrece ningún beneficio monetario más si un beneficio real o potencial ya que su empresa se verá beneficiada con el estudio; una vez se tengan los resultados de la investigación los mismos serán compartidos con la empresa con una serie de recomendaciones las cuales podrán ser de gran ayuda para su desarrollo y planes futuros.

CARÁCTER VOLUNTARIO

Se aclara que la participación en esta investigación es voluntaria y el colaborador puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin perder los beneficios a los cuales tiene derecho, ni a ser castigado de ninguna forma por su retiro o falta de participación.

CONFIDENCIALIDAD

Se garantizará el estricto manejo y confidencialidad de la información y las medidas que se tomarán para asegurarla, estos datos no serán utilizados a futuro para publicaciones, congresos, exposiciones, etc.

Recuerde que la confidencialidad de la información está limitada por lo dispuesto en la legislación costarricense.

Firma de la persona participante: Miguel McCalla Vaz

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de que trata el proyecto, las condiciones de mi participación y accedo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

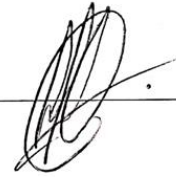
Miguel McCalla Vaz

Miguel Mc CallaVaz 701370195

Nombre, firma y cédula de la persona participante

Yanory Mezen Valverde, 206650948

Nombre, firma y cédula de la persona investigadora



Nombre, firma y cédula del testigo

Virtual, 07 de Octubre 2022, 7:00 am

Lugar, fecha y hora

Anexo 6 Carta de autorización de la entidad

Heredia, 03 de mayo de 2022.

Señoras y señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

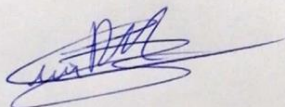
Estimadas autoridades:

Por medio de la presente hago constar que, en mi condición de Propietario que desempeña la persona responsable en el Taller de Precisión Segura S.A., brindo autorización para que la estudiante Yanory Mesén Valverde, cédula de identidad 2-0665-0948 desarrolle en esta empresa el trabajo de investigación titulado: **“Estudio de los factores para determinar la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022”**.

Además, indico que, en la presentación de los resultados, de manera escrita y oral, puede utilizarse públicamente el nombre de esta empresa.

Cualquier consulta, sírvanse contactarme al correo electrónico precisionsegura.dcrmail.com, o al teléfono 4081-7091/8658-5912.

Atentamente,



Firma
Randall Segura Sanchez
Propietario
Taller de Precisión Segura S.A.

Anexo 7 Carta Tutor

CARTA DEL TUTOR

San José, 27 de octubre de 2022

Destinatario
Carrera
Universidad Hispanoamericana

Estimado señor:

La estudiante **Yanory Mesén Valverde**, cédula de identidad número 2-0665-0948, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **Estudio de los factores para determinar la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022** el cual ha elaborado para optar por el grado académico de Bachillerato en administración de empresas.

En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20
C)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20
	TOTAL		100

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,
 SEIR
 FRANCISCO
 CHACON ACHI
 (FIRMA)

Firmado digitalmente
 por SEIR FRANCISCO
 CHACON ACHI (FIRMA)
 Fecha: 2022.10.27
 09:40:49 -06'00'

Nombre Seir Chacón Achí
Cédula identidad N 108480930
Carné Colegio Profesional N 38245

Anexo 8 Carta de aprobación del tfg por parte del/ de la lector(a)**CARTA DE LECTOR****15 de noviembre de 2022****Señores
Servicios Estudiantiles
Universidad Hispanoamericana****Estimado señor**

La estudiante **Yanory Mesén Valverde**, cédula de identidad **0206650948** me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **“Estudio de los factores para determinar la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022.”**, el cual ha elaborado para obtener su grado de **Bachiller en Administración de Negocios**.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, X conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atentamente,

LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA) Firmado digitalmente por LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)
Fecha: 2022.11.15 21:34:40 -06'00'

Lic. Luis Vargas Zúñiga.

Cédula de identidad 0107090057

Número carné Colegio Profesional, CPCECR # 33896.

Anexo 9 Licencia y autorización al cenit para la utilización del tfg

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA,
LA REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y LA PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN**

Heredia, 02 de Noviembre de 2022.

Señoras y señores

Centro de Información Tecnológico (CENIT)


Universidad Hispanoamericana

Estimadas personas:

La suscrita, Yanory Mesén Valverde, con número de identificación 2-0665-0948, autora del trabajo de graduación titulado “Estudio de los factores para determinar la gestión de la cadena de valor de un taller de precisión con miras hacerla eficiente de manera integral, en Heredia en el segundo semestre del 2022”, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar por el título de Bachillerato en Administración de Negocios; (SI) autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica, anexo los términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional.

Cordialmente,


206650948
Firma

Yanory Mesén Valverde

Cédula 2-0665-0948

**ANEXO 1
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LA AUTORA
PARA PUBLICAR Y PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte I. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) La autora acepta que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncia a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) La autora manifiesta que se trata de una obra original sobre la que tiene los derechos que autorizan, y que es ella quien asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre de la persona autora y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores, bajo los límites definidos por la Universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), LA AUTORA GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.