

# PRESENTACIÓN

La Revista TRILOGIA de la Universidad Tecnológica Metropolitana, a través de su Facultad de Administración y Economía, tiene el agrado de presentar este nuevo número 2015, que cuenta por segundo año con el aporte de titulados de sus carreras, avalados en cada caso por académicos que participaron de este proceso. El decano que suscribe espera que la presente publicación consolide nuestro proceso de vinculación con su entorno, mostrando parte del quehacer investigativo de la Facultad y sus departamentos, y constituyéndose en un espacio de reflexión y análisis sobre los distintos temas que aquí se abordan.

La presente edición contiene siete artículos y tres notas técnicas.

El primer artículo está referido a la “Determinación y análisis de la integración vertical hacia atrás en la industria salmonera chilena”, de Samuel Muñoz R. y Luis Valenzuela S. En él se utiliza información cualitativa y cuantitativa, particularmente de la Encuesta Nacional Industrial Anual (ENIA) - Clase 1512 de la CIIU Rev. 3 (2010), elaborada por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) para comprobar y analizar diversas hipótesis en torno a la integración vertical hacia atrás de la industria salmonera chilena. El resultado obtenido indica un grado de integración vertical hacia atrás de 82,55%, revelando que existe un alto nivel de dependencia entre la fase manufacturera y la acuicultura, lo que hace muy sensible a la primera frente a

situaciones complejas (crisis) que se puedan producir en la segunda.

A continuación se aborda el tema “Mejora de procesos productivos mediante lean manufacturing”, de Ismael Escaida V., Paloma Jara V. y Manuel Letzkus P. Esta investigación, aplicada a Compañías CDC, tuvo como objetivo identificar y entregar una propuesta de mejora a las ineficiencias en la producción de colchones. La filosofía Lean Manufacturing fue la base técnica de este estudio, siendo el Diagrama de Flujo de Valor (VSM) y los Diagramas de Ishikawa, las herramientas determinantes para la identificación y descripción de mudas en el proceso productivo, mediante las cuales se evidenciaron los principales desperdicios del proceso, pudiéndose ofrecer una mejora que diera cuenta de un nuevo proceso, más limpio y eficiente.

El tercer artículo trata sobre “La economía de los desastres naturales en Chile: evaluación de cambios en series económicas”, de César Fabres A., Gabriel Riveros S., Sebastián Ainzúa A. y Luis Valenzuela S. Este trabajo, pionero en su ámbito a nivel nacional, busca comprobar y analizar, mediante el uso de variables dummies, si las series de tiempo del PIB, IPC y tasa de desempleo de Chile experimentan cambios estadísticamente significativos, tanto en el corto como en el largo plazo, ante la ocurrencia de desastres naturales. Se evaluaron tres eventos específicos: a) la sequía entre 1994 y 1997

en las Regiones de Coquimbo y del Maule; b) la inundación producida entre Copiapó y Los Ángeles desde abril a agosto de 1997; y c) el terremoto de febrero del año 2010 que afectó desde la región de Valparaíso hasta la región de la Araucanía. De acuerdo a los resultados obtenidos se concluye que, al momento de analizar y enfrentar los efectos que generan los desastres naturales en Chile, debe partirse de la premisa de que el desastre generará cambios significativos en la economía, en especial en el largo plazo.

“Producción científica chilena en economía y recursos de información de las bibliotecas universitarias” es el cuarto artículo de esta edición, de Catherine Funes N. y Héctor Gómez F. En él se intenta demostrar que las universidades chilenas con mayor producción científica en el área de la economía, medida por el número de artículos indexados en el ISI Web of Science, tendrían un mayor respaldo de los sistemas de bibliotecas. Dicho apoyo se reflejaría en sus sitios web a través del ofrecimiento de bases de datos referenciales y de texto completo, relacionadas directa o indirectamente con las ciencias económicas. Algunos de estos sistemas de bibliotecas se destacan por sus iniciativas de ofrecimiento de programas de desarrollo de competencias informacionales destinados a respaldar la formación de postgrado y la investigación.

El quinto artículo se titula “Especialización económica y crecimiento empobrecido: evidencia para Chile”, de Alejandro Astudillo J. y Daniela Guerrero G. Utilizando los planteamientos desarrollados por el profesor Jagdish Bhagwati en 1958, en función de la especialización productiva y la pérdida de bienestar social, en este artículo se analiza la evolución de la economía chilena, encontrando evidencia que sugiere la presencia de una etapa de crecimiento empobrecedor a causa de la especialización productiva en la industria cuprífera entre los años 1974 y 2003.

El sexto artículo trata una “Propuesta de mejora en una empresa de suministro de personal con base en la percepción de calidad por parte de los clientes”, de Luis Carrizo A. y Manuel Letzkus P. Se considera el desafío de crear un nexo empresa-cliente que trascienda más allá de la relación comercial, permitiendo configurar una estrategia de crecimiento basada en la colaboración y el conocimiento de las necesidades de los usuarios de un servicio y su percepción de la calidad, de modo que sea posible proponer mejoras fundamentadas en esta información. La base técnica de este estudio es el modelo PRIMA expuesto por el International Service Marketing Institute (ISMI), el cual sirve para diagnosticar áreas de mejora y decidir en la práctica, con criterios de prioridad, las posibles acciones a emprender. En este caso práctico, dichas acciones están

relacionadas con la renovación de los uniformes de trabajo, el control de asistencia y la mejora en los tiempos de respuesta.

El último artículo expuesto se titula “Factores claves en la medición del Net Promoter Score de la FAE-UTEM”, de Cristian Morales P. y Luis Valenzuela S. Este mide la “lealtad a la marca” de los estudiantes de las distintas carreras profesionales de la Facultad de Administración y Economía (FAE), de la Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM), a través del indicador NPS (Net Promoter Score). Además, evalúa diversas variables que pueden afectar este indicador: becas y créditos, calidad docente, compromiso social, diversidad e integración, expectativas, infraestructura, medioambiente, orgullo y prestigio. Se concluye que el indicador NPS de la FAE-UTEM alcanza un nivel “medio”, donde la cantidad de promotores es igual a la cantidad de detractores, siendo Infraestructura el factor más negativo y Expectativas (metas a alcanzar a futuro) el de mayor aprobación.

Tres notas técnicas han sido incluidas en este número, todas del académico Eduardo González T.: 1) Las externalidades y el Teorema de Coase; 2) La sostenibilidad fiscal como condición para el desarrollo del Estado Social de Derecho”; y 3) Experiencia internacional en el cálculo del resultado estructural”.

Para finalizar, luego de esta exposición temática, quisiera agradecer a todos quienes colaboraron para hacer posible este nuevo número de la Revista TRILOGÍA, principal órgano comunicacional escrito de nuestra Casa de Estudios, tanto a los autores ya mencionados como a todos aquellos funcionarios que se encargaron, desde esta Facultad y Casa Central, de su edición y publicación.

Los invito a revisar el presente material.

**ENRIQUE MATURANA LIZARDI**

*Decano*  
Facultad de Administración y Economía