

Urkund Analysis Result

Analysed Document: 1674-5746-1-ED.docx (D68811781)
Submitted: 4/22/2020 3:15:00 AM
Submitted By: revista.editor@uniandes.edu.ec
Significance: 8 %

Sources included in the report:

TESIS KAREN PORTILLA sexto confección.docx (D67802544)
GG.docx (D68687685)
Tesis_Gabriela Vaca.docx (D25154675)
<https://www.eluniverso.com/noticias/2017/06/29/nota/6255031/ecuador-hay-mas-millon-mipymes-segun-ministerio-industrias>
https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.790
<https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tiempos-el-estudio-del-trabajo-para-la-productividad/>

Instances where selected sources appear:

11

ARTÍCULO CIENTIFICO GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

ESTUDIO DE TIEMPO EN LOS PUESTOS LABORALES DE LA EMPRESA DE SERVICIO DE CONDUCCIÓN PORTOVIEJO

WORK STUDY AT THE LABOR POSTS OF THE PORTOVIEJO DRIVING SERVICE COMPANY

Ormaza Rivera, Cindy Margoth¹; Jadán Rovayo, Domenik Saina²; Sabando Solórzano, Roberth Jesús³; Esquivel García, Renier⁴

1cindyormazarivera@gmail.com, 2djadan5832@utm.edu.ec, 3rsabando0306@utm.edu.ec, 4reniergarcia@utm.edu.ec. Instituto de Posgrado, Universidad Técnica de Manabí, Manabí, Ecuador.

Recibido: dd/mm/aaaa Aprobado: dd/mm/aaaa

RESUMEN El presente estudio se realizó en una empresa de servicios de conducción ubicada en la ciudad de Portoviejo, ofrece cursos y capacitaciones, para otorgar certificados aprobados que validen el conocimiento del cliente para la obtención de la licencia de conducción (tipo B y C). El objetivo fue realizar un estudio de tiempos en las operaciones de la empresa de conducción con el fin de mejorar la calidad y eficiencia del servicio brindado. Del análisis obtenido mediante cálculos de aprovechamiento de la jornada laboral, se concluyó que, para obtener un servicio más eficiente, la empresa debe optimizar los tiempos innecesarios para alcanzar el 100% de los trabajos relacionados con la tarea y los tiempos normales para efectuar el servicio total. Se recomienda que dentro de la empresa se realice una reestructuración, con la finalidad de mejorar la organización interna para resolver los problemas respecto al desperdicio de espacio y tiempo.

PALABRAS CLAVE: Empresa; servicio; estudio del trabajo; medición de tiempos; eficiencia

ABSTRACT The present study was conducted in a driving services company located in the city of Portoviejo, offering courses and trainings, to grant approved certificates that validate the client's knowledge to obtain the driver's license (type B and C). The objective was to carry out a study of times in the operations of the driving company in order to improve the quality and efficiency of the service provided. From the analysis obtained through calculations of exploitation of the working day, it was concluded that, in order to obtain a more efficient service, the company must optimize the unnecessary times to reach 100% of the work related to the task and the normal times to perform the service total. It is recommended that a restructuring be carried out within the company, in order to improve the internal organization to solve problems regarding the waste of space and time.

KEYWORDS: Company; service; work study; time measurement; efficiency.

INTRODUCCIÓN

La década de los 90 se caracterizó por la búsqueda de las empresas de, en el tiempo más breve posible y con el mínimo costo, satisfacer las necesidades de los clientes, con vistas a

garantizar la competitividad necesaria que les permita permanecer en el mercado. Tal tendencia se ha continuado manifestando en los inicios del nuevo siglo. De esta manera se verifica que el cliente lo que en realidad demanda es un servicio y no un producto. El servicio engloba o se sustenta en un producto y es más abarcador que esto. Entender correctamente las necesidades y preferencias de los clientes se vuelve una cuestión clave para trazar una estrategia competitiva del sistema logístico. Dentro de las empresas, ocupan un papel esencial en el contexto empresarial las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMES), las que tienen efectos importantes en los países en desarrollo, dinamizan economías emergentes, aún más, considerando que son el origen de donde surge la clase media (Del Río Vásquez, J. L. 2017). En Ecuador existen 1'322.537 MiPyMES, según informó el ministerio de Industrias y Productividad (Mipro) (El Universo, 2017). En estas empresas, aunque permanezcan en el mercado, aparecen varios obstáculos como la mala organización interna, el poco financiamiento y acogida debido a su falta de innovación para la mejora de productos o servicios. Un problema muy común en las empresas es el tiempo improductivo que solo puede ser identificado como tal implementando el estudio del trabajo, a través de sus técnicas de medición del trabajo que persigue el incremento de la productividad. Estudiar el

0: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.790

100%

trabajo en el sistema empresarial como parte de la gestión del capital humano, adquiere singular importancia en el aprovechamiento máximo de la utilización de la fuerza de trabajo y en la elevación de las capacidades instaladas en la producción de bienes y servicios, bajo el perfeccionamiento de sus condiciones técnicas y organizativas, así como en la determinación de los gastos de trabajo (

Esquivel García, R., et al 2017). El estudio de tiempos es una técnica del estudio

0: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tiempos-el-estudio-del-trabajo-para-la-productividad/>

100%

del trabajo empleada para registrar

los tiempos y ritmos de trabajo correspondientes a los elementos de una tarea definida, efectuada en condiciones determinadas

y

en la que se analizan

los datos a fin de averiguar el tiempo requerido para efectuar

la tarea según una norma de ejecución preestablecida (

Nieto Saldaña N. 2011). Diversos autores coinciden

0: GG.docx

100%

que el rendimiento positivo de una empresa está relacionado con la estandarización de sus procesos.

Para lograrlo, la aplicación de técnicas de medición del trabajo proporciona la información necesaria para llegar a organizar y controlar las actividades de la empresa (Niebel y Freivalds, 2004) (Ávila Leyva y González Velázquez, 2018). Por medio de este método se pueden

0: TESIS KAREN PORTILLA sexto confección.docx

80%

determinar los tiempos estándar de cada una de las operaciones que componen un proceso, así como analizar los movimientos que hace un operario para llevar a cabo

la operación. De esta forma se evitan movimientos innecesarios que solo incrementan el tiempo de la operación (Aguirre Talavera, I. M. et al. 2017). En tal sentido, un estudio de tiempos permite resolver problemas o proporcionar mejoras en cuanto al diseño de puestos de trabajo, cantidad de trabajadores asignados a una tarea, identificación de tiempos invertidos en cada tarea, establecimiento de estímulos laborales, reducción de costos, comparación de técnicas de trabajo y sobre todo la productividad que se mejora a través de la aplicación de métodos y medición de trabajo, pues permite identificar los problemas de organización y ejecución del trabajo. La estandarización está relacionada y es parte de la calidad. La calidad del servicio ha sido establecida por diversos autores como un grupo de factores que tiende a tener un efecto importante en la satisfacción y en la retención de clientes y usuarios. La medición de calidad del servicio ha sido un tema abordado en la literatura, aunque el contexto usual en que es utilizado en negocios de servicios y de productos que involucran alguna forma de servicio en la atención al cliente (Mariño-Mesías, Rodríguez-Antón, y Rubio-Andrada, 2015) (Vera, Trujillo, Vera, y Trujillo, 2018) (Sánchez, Carlos, y Hernández, 2019). La gestión de la calidad constituye una de las áreas más importantes dentro de la gestión empresarial, debido a que la mejora continua en los procesos es un objetivo permanente de la organización (Estévez Bonilla, A. E. 2018). Por su parte, autores como (Jaimes et al., 2018) (Cruelles, 2013) (Marsán, Cuesta, García, y Padilla, 2011) señalan que

0: GG.docx

100%

las organizaciones, independientemente de su tamaño y del sector de actividad en la que se desempeñen, deben

hacer frente a mercados competitivos en los que deben conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia económica de sus actividades,

haciendo énfasis en la estandarización y la calidad de los servicios. A partir de lo anterior el objetivo del trabajo fue realizar un estudio de tiempos en las operaciones de la empresa de conducción de la Ciudad de Portoviejo con el fin de mejorar la calidad y eficiencia del servicio brindado.

MÉTODOS

La investigación se dividió en dos etapas. En la primera etapa se caracterizó la empresa mediante las variables modificadas por Hernández Nariño, Medina León, Nogueira Rivero, Negrin Sosa, y Marqués León (2014), considerando las variables : • Límite o frontera: Delimita físicamente el sistema y lo separa de su medio externo, estableciendo el dominio de sus actividades. • Medio o entorno: Todo lo que se encuentra fuera del límite y se caracteriza por dos rasgos distintivos. Considerar: Competidores potenciales, clientes, Proveedores, productores de productos o bienes sustitutivos. • Análisis estratégico: Misión, visión y objetivos estratégicos. • Cartera de productos: Engloba la gama de productos y servicios que la empresa oferta a sus clientes. • Estudio de procesos empresariales: Comprende la identificación y determinación de los procesos de la empresa. • Transformación: La transformación debe ser entendida como el proceso de conversión de inputs en outputs. (En este caso, definir cómo es que ocurre la transformación, explicándolo a grandes rasgos), se utiliza el Diagrama OTIDA, Diagrama en planta y Diagrama AS- IS. • Recursos empresariales: Son todos los recursos de que dispone el sistema para realizar las actividades necesarias, se encuentran en el interior del sistema e incluyen todos aquellos elementos que este puede modificar y utilizar en beneficio propio. (En este caso, describir un poco los objetos, los medios y la fuerza de trabajo). • Resultados: Productos obtenidos (outputs), teniendo en cuenta además subproductos no planificados, como la contaminación ambiental, desperdicios tóxicos, o las influencias socioculturales que ejerza la empresa sobre sus trabajadores y clientes. • Retroalimentación: Mecanismos de los sistemas para informarse sobre el grado de cumplimiento de sus objetivos y metas. Describir si se considera este proceso de retroalimentación, positivo o negativo. • Jerarquía: se presenta estructura organizativa de la empresa (organigrama). En este caso, debe plantearse, que tipo de organigrama se utilizó. Además, se clasificó el sistema de servicio bajo y alto (Schroeder, 2011). En la segunda etapa, se realizó el inventario de puestos de trabajo en la empresa y el cronometraje de cada centro de trabajo de la producción (Niebel y Freivalds, 2009). Se realizó un muestreo del trabajo al trabajador del proceso con más funciones, y se utilizó la fotografía individual. Se calculó el aprovechamiento y las pérdidas de la jornada laboral. Se determinó las normas de tiempo y rendimiento de un trabajador promedio del proceso (puede coincidir con el trabajador al que se le haya realizado la observación continua individual en caso contrario al seleccionado se le debe aplicar dicha técnica) en función de la necesidad de implantar una norma o revisar la existente. Se identificó las causas que afectan el aprovechamiento de la jornada laboral mediante el diagrama campo de fuerza. Se determinó una propuesta de acciones correctivas a las causas del desaprovechamiento de la jornada laboral.

RESULTADOS

La empresa de conducción en la que se realizó la investigación transforma los conocimientos de educación vial en un servicio de capacitación para clientes sin conocimientos teóricos ni prácticos que quieren certificar sus capacidades para acceder a una licencia de conducir. Como resultado se obtiene a personas capacitadas de conocimientos técnicos – prácticos, concernientes a educación vial, mecánica básica, primeros auxilios y psicología del conductor. La empresa cuenta con instalaciones amplias en las que se brinda la mayor parte de sus

servicios. En la primera planta se encuentra un aula para la impartición de clases teóricas. Están equipadas con proyector, aire acondicionado y bancas, el departamento de exámenes psicosenométricos, y un servicio higiénico. En la planta baja están ubicadas las secretarías y atención al cliente, el departamento de contabilidad y la oficina del supervisor. Cada curso teórico cuenta como mínimo con 15 estudiantes por horario, y como máximo 35 estudiantes. Los meses de mayor ingreso monetario debido a demanda de cursos son entre marzo y mayo. Los meses más bajos son enero y febrero. A partir del mes de junio empieza a bajar el número de estudiantes, pero aún se encuentra estable, es decir los meses de junio a diciembre existe una afluencia de clientes parcial. El tiempo de entrega de certificados que validan la aprobación del curso, y el cliente es una persona apta para obtener la licencia, tarda dependiendo del curso que haya tomado. En lo que respecta a la cantidad de clientes que reciben el servicio cuántos obtienen los certificados aprobados para la obtención licencia, de un total de 35 estudiantes en los cursos para moto, un 100% de los cuales pasan a una reevaluación 5 de ellos de los cuales todos pasan, sin necesidad de retomar el curso. Más de un total de 35 alumnos del curso para la obtención de licencia tipo B, aprueban sin necesidad de una reevaluación. La cantidad de clientes que llegan diariamente al establecimiento por información del servicio, (costos, horarios, duración), son alrededor de 87 personas en días de mayor afluencia, y los días de menor afluencia un total de 56 personas aproximadamente. En conclusión, en días de mayor afluencia, la empresa cuenta con un 60.9% de clientes que ingresan por información y toman el curso; y, en días de baja afluencia los clientes que toman el curso de los que ingresan por información se encuentra el 19.6%. Cronometraje Se analiza la primera operación realizada por las secretarias de la empresa de servicios de manejo. Se identifica los movimientos: Saludar al cliente, informar al cliente acerca de los servicios (cursos de conducción, costos, cursos, horarios) que ofrece la empresa, informar acerca de los requisitos que necesita el cliente para poder tomar el curso. El tiempo que se tarda en realizar esta operación es de 6 minutos con 40 segundos: en el estudio del cronometraje se observó un resultado de holgura del 12%, donde se observó una fatiga básica de 5% y una fatiga variable del 4%. Al analizar la segunda operación realizada por las secretarias de la empresa de servicios de manejo, se identificaron cuatro elementos o movimientos: Recibir los documentos del cliente, revisar documentos del cliente, aprobar y archivar los documentos del cliente, y reservar horario del cliente. El tiempo que se tarda en realizar esta operación es de 1 minuto con 53 segundos: en el estudio del cronometraje se observó un resultado de holgura del 13%, donde se observó una fatiga básica de 4% y una fatiga variable del 5%. El tiempo estándar de la operación fue de 2 minutos y 0.02 segundos; y cuenta con una calificación de 90/100, en los cuatro elementos. Al analizar la tercera operación, realizada por el docente teórico de la empresa, se identificaron cuatro elementos o movimientos: Dar la bienvenida, impartir el tema de clases y realizar el resumen de la clase impartida. El tiempo que se tarda en realizar esta operación es de 91 minutos con 43 segundos: en el estudio del cronometraje se observó un resultado de holgura del 12%, donde se observó una fatiga básica de 5% y una fatiga variable del 4%. Se observó que existió un elemento extraño, el cual fue la caída del borrador al suelo. El tiempo estándar de la operación fue de 134 min y 38 segundos; y cuenta con una calificación de 120/100, 120/100 y 129/100 respectivamente en los tres elementos. En la cuarta operación, realizada por el instructor de manejo de la empresa, se identificaron tres elementos o movimientos: Inspeccionar el automóvil para prevenir

cualquier incidente peligroso, ingresar al automóvil y asegurarse de que el alumno se asegure bien, enseñar a conducir. El tiempo que se tarda en realizar esta operación es de 117 minutos con 9 segundos: en el estudio del cronometraje se observó un resultado de holgura del 12%, donde se pudo observar una fatiga básica de 6% y una fatiga variable del 3%. El tiempo estándar de la operación es de 141 minutos y 20 segundos; y cuenta con una calificación de 120/100, en los tres elementos. Para la quinta operación, realizada por el docente teórico de la empresa se identificaron cuatro elementos o movimientos: Recibir los documentos del cliente, revisar documentos del cliente, aprobar y archivar los documentos del cliente, y reservar horario del cliente. El tiempo que se tarda en realizar esta operación es de 30 minutos; en el estudio del cronometraje se observó un resultado de holgura del 14%, donde se pudo observar una fatiga básica de 6% y una fatiga variable del 5%. El tiempo estándar de la operación fue de 28 minutos y 22 segundos; y cuenta con una calificación de 105/100, en los cuatro elementos. Al analizar la sexta operación, realizada por el instructor de manejo de la empresa. Se identificaron dos elementos o movimientos: observar si el alumno aplica los conocimientos impartidos y verificar si el alumno conduce de manera segura. El tiempo que se tarda en realizar esta operación es de 2 horas; en el estudio del cronometraje se observó un resultado de holgura del 13%, donde se pudo observar una fatiga básica de 6% y una fatiga variable del 5%. El tiempo estándar de la operación fue de 119 minutos y 14 segundos; y cuenta con una calificación de 120/100, en los dos elementos; lo que da como resultado un tiempo optimizado por el cliente, ya que rindió el examen en menos tiempo de lo esperado. En la séptima operación, realizada por la secretaria de la empresa, se identificaron tres elementos o movimientos: ordenar documentos de clientes, empaquetar documento de los clientes y enviar documentos de clientes a la Agencia Nacional de Transporte. El tiempo que se tarda en realizar esta operación es de 2 horas: en el estudio del cronometraje se observó un resultado de holgura del 13%, donde se pudo observar una fatiga básica de 4% y una fatiga variable del 3%. El tiempo estándar de la operación fue de 98 minutos y 54 segundos; y cuenta con una calificación de 100/100, 97/100 y 95/100 respectivamente en los tres elementos. Al analizar la octava operación, realizada por la secretaria de la empresa. Se identificaron dos elementos o movimientos: Informar a clientes acerca de los certificados aprobados y entrega de certificados aprobados a clientes. El tiempo que se tarda en realizar esta operación es de 30 minutos, en el estudio del cronometraje se observó un resultado de holgura del 12%, donde se pudo observar una fatiga básica de 2% y una fatiga variable del 7%. El tiempo estándar de la operación fue de 20 minutos y 9 segundos; y cuenta con una calificación de 97.8/100 y 70.4/100 respectivamente en los dos elementos, lo que da como resultado un tiempo perdido por el trabajador, ya que ocupa mucho tiempo en realizar operaciones simples.

Diagrama bimanual En relación con el diagrama bimanual se analizó la primera operación y se observó que el operario trabaja con un porcentaje de igual magnitud (50%) en ambas manos. Es un buen trabajo ya que distribuye el trabajo en ambas manos para minimizar el cansancio. En la segunda operación se determinó que el operario realiza el trabajo 50% en ambas manos. En la tercera operación se observó que se trabaja en un 50 % la mano derecha y un 50% la mano izquierda por lo que se describe como un buen trabajo y no necesita de ninguna recomendación. En la cuarta operación se observó que se trabaja en un 50 % la mano derecha y un 50% la mano izquierda por lo que se describe como un buen trabajo y no necesita de ninguna recomendación, ya que al enseñar al cliente a manejar usa

ambas manos y los pies. En la quinta operación se obtuvieron los siguientes resultados: 50 % con la mano derecha, y 50% de la mano izquierda. Esta operación no es nada perjudicial para el operario, pero si es recomendable realizar la operación de forma intercalada con el fin de distribuir el trabajo en partes iguales. En la sexta operación se obtuvo un 30% de trabajo realizado con la mano izquierda y un 70% con la derecha, aquí no existe ninguna recomendación pues con una mano sostenía la tabla para calificar y con la otra escribía los resultados. La séptima operación obtuvo como resultado un 30% del trabajo se realizó con la mano izquierda y un 70% con la derecha, aquí se podría optimizar utilizando ambas manos a un 50%. Finalmente, con el análisis de la octava operación se determinó que el trabajador realiza el trabajo con un 80% la mano derecha y un 20% la mano izquierda. Si se utilizaran ambas manos, este trabajo sería más eficaz y terminaría de efectuarse en menor tiempo. Se puede concluir, una vez realizado el análisis del diagrama bimanual, que las últimas tres operaciones necesitan una optimización de tiempo para que el servicio se brinde de manera eficaz.

DISCUSIÓN

En el análisis de la eficiencia de los puestos de trabajo se puede concluir que la Eficiencia "E" es favorable como se muestra en la Tabla 1, ya que las horas de reloj en el trabajo "Hc" es de ocho horas base, y las horas estándar trabajadas "He" no bajan de siete horas, y en eficiencia no bajan del 90%. Esto permite inferir que los trabajadores elegidos para el cronometraje demostraron un porcentaje de eficiencia favorable. La eficiencia se determinó mediante $E=100 \times \frac{He}{Hc}$ Tabla 1. Eficiencia de los puestos de trabajo. $E1=100 \times 7.468=93.25\%$

$$E2=100 \times 7.398=92.38\%$$

$$E3=100 \times 7.428=92.75\%$$

$$E4=100 \times 7.518=93.87\%$$

$$E5=100 \times 7.498=93.62\%$$

$$E6=100 \times 7.558=94.38\%$$

$$E7=100 \times 7.458=93.12\%$$

$$E8=100 \times 7.548=94.25\%$$

Fuente: elaboración propia

CONCLUSIONES

La literatura estudiada permite identificar la ausencia de estudios del trabajo que recojan las técnicas de medición del trabajo, principalmente en el área de servicios, tanto en el sector público como privado. Lo cual destaca la necesidad de aplicar estas herramientas, para demostrar cómo pueden contribuir al mejoramiento de los procesos y de la productividad como resultado final. Además, se puede concluir que la aplicación de técnicas y herramientas para el diagnóstico y resolución de problemas,

0: GG.docx

100%

son pertinentes en áreas donde el recurso humano se encuentre presente y se tenga como objetivo la mejora de la productividad. Al

finalizar esta investigación se concluyó que en la empresa se realizan ocho operaciones efectuadas por los trabajadores alrededor de todo el servicio que ofrecen a sus clientes, las cuales facilitaron el estudio de tiempo de la empresa. La identificación de las características generales de la empresa no está bien diferenciada por la organización interna de la misma, así que a simple vista conocer su desenvolvimiento laboral óptimo, es complejo. El diagrama de flujo elaborado es de uso necesario en la empresa, para la identificación del problema, así como para dar soluciones a factores relevantes que retrasen el servicio. Se recomienda que dentro de la caracterización general de la empresa se realice una reestructuración, con la finalidad de mejorar la organización interna que permitan mejorar los problemas respecto a desperdicio de espacio y tiempo.

REFERENCIAS

1. Aguirre Talavera, I. M.; Velásquez Casco, Onell Alexander y Raúdez Moreno, Wilber Marcelo (2017). Estudio de tiempos y movimientos para mejorar la eficiencia de la producción en la empresa tabacalera Joya de Nicaragua. Tesis Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
2. Ávila Leyva, N. S. & González Velásquez, M. L. (2018). Procedimiento para el análisis del aprovechamiento del capital humano y la fluctuación laboral en organizaciones cubanas. Observatorio de la Economía Latinoamericana, 1-12.
3. Cruelles, J. A. (2013). Mejora de métodos y tiempos de fabricación. Madrid: Alfaomega Grupo Editor SA.
4. Del Río Vásquez, J. L. (2017). Gestión organizacional en entornos complejos por parte de las MiPyMES del sector servicios de la ciudad de Sincelejo. Tendencias, 18(2), pág. 45-57. En <https://dx.doi.org/10.22267/rtend.171802.75>
5. El Universo (2017). En

0: <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/06/29/nota/6255031/ecuador-hay-mas-millon-mipymes-segun-ministerio-industrias>

100%

Ecuador hay más de un millón de Mipymes, según el ministerio de Industrias.

<https://www.eluniverso.com/noticias/2017/06/29/nota/6255031/ecuador-hay-mas-millon-mipymes-segun-ministerio-industrias> 6.

0: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.790

88%

Esquivel García, R., José Antonio Álvarez Mayor, Aracelio March López, Alberto Díaz Marín (2017).

0: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.790

87%

Estudio de Organización del trabajo en la empresa de seguridad y protección Sancti Spiritus, Cuba.

Vol. 8 Num. 1. DOI: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.790 7. Estévez Bonilla, A. E. (2018). Sistema de gestión de calidad y metodología para la mejora continua en las curtidurías artesanales de la provincia del Tungurahua. Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación. Vol. 5, pp. 733-750. ISSN 1390-9150. 8. Hernández Nariño, A., Medina León, A., Nogueira Rivero, D., Negrin Sosa, E., & Marqués León, M. (2014). La caracterización y clasificación de sistemas, un paso necesario en la gestión y mejora de procesos. Particularidades en organizaciones hospitalarias. DYNA: revista de la Facultad de Minas. Universidad Nacional de Colombia. Sede Medellín, 81(184), 193-200. 9. Jaimes, L., Luzardo, M., Rojas, M. D., Jaimes, L., Luzardo, M., & Rojas, M. D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. Información tecnológica, 29(5), 175-186. 10. Mariño-Mesías, R. M., Rodríguez-Antón, J. M., & Rubio-Andrada, L. (2015). ¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio? Una aplicación al sector bancario andorrano. Spanish Journal of Finance and Accounting / Revista Española de Financiación y Contabilidad, 44(2), 146-179. 11. Marsán, J. R., Cuesta, A., García, C., & Padilla, C. (2011). Organización del Trabajo. Ingeniería de Métodos. Ed. Félix Varela, 2da edición. La Habana, Cuba, 3-35. 12.

0: Tesis_Gabriela Vaca.docx

82%

Niebel, B. W., &

Freivalds,

A. (2009). Ingeniería industrial : Métodos, estándares y diseño del trabajo.

México [

México]: McGraw-Hill. 13.

Nieto Saldaña N. (2011).

0: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tiempos-el-estudio-del-trabajo-para-la-productividad/>

100%

Métodos y tiempos. El estudio del trabajo para la productividad. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tiempos-el-estudio-del-trabajo-para-la-productividad/> 14.

Sánchez, A. A. C., Carlos, M. D. O., & Hernández, J. G. Á. (2019). Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio (Evolution of the concept of quality and service quality measurement models). Innovaciones de Negocios, 15(30). 15. Schroeder, R. (2011). Administración de Operaciones. Concepto y casos contemporáneos. México DF: Editorial McGraw Hill. 16. Vera, J., Trujillo, A., Vera, J., & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad

del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Contaduría y administración, 63(2), 1-22.

Uniandes EPISTEME. Revista digital de Ciencia, Tecnología e Innovación ISSN 1390-9150/ Vol. XX / Nro. XX / enero-abril / Año. XXXX / pp. XX-XX

Uniandes EPISTEME. ISSN 1390-9150/ Vol. XX / Nro. XX / enero-abril / Año. XXXX / pp. XX-XX
Apellido1 Apellido2; Apellido1 Apellido2; Apellido1 Apellido2; Apellido1 Apellido2

11

10

1

Hit and source - focused comparison, Side by Side:

Left side: As student entered the text in the submitted document.

Right side: As the text appears in the source.

Instances from: TESIS KAREN PORTILLA sexto confección.docx

4 80%

determinar los tiempos estándar de cada una de las operaciones que componen un proceso, así como analizar los movimientos que hace un operario para llevar a cabo

4: TESIS KAREN PORTILLA sexto confección.docx 80%

determinar los tiempos estándar de cada una de las operaciones que componen cualquier proceso, así como para analizar los movimientos que son realizados por parte de un operario para llevar a cabo

Instances from: GG.docx

3 100%

que el rendimiento positivo de una empresa está relacionado con la estandarización de sus procesos.

3: GG.docx 100%

que el rendimiento positivo de una empresa está relacionado con la estandarización de sus procesos.

5 100%

las organizaciones, independientemente de su tamaño y del sector de actividad en la que se desempeñen, deben hacer frente a mercados competitivos en los que deben conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia económica de sus actividades,

5: GG.docx 100%

Las organizaciones, independientemente de su tamaño y del sector de actividad en la que se desempeñen, deben hacer frente a mercados competitivos en los que deben conciliar la satisfacción de sus clientes con la eficiencia económica de sus actividades.

6 100%

son pertinentes en áreas donde el recurso humano se encuentre presente y se tenga como objetivo la mejora de la productividad. Al

6: GG.docx 100%

son pertinentes en áreas donde el recurso humano se encuentre presente y se tenga como objetivo la mejora de la productividad. Al

Instances from: Tesis_Gabriela Vaca.docx

10 82%

Niebel, B. W., &

Freivalds,

A. (2009). Ingeniería industrial : Métodos, estándares y diseño del trabajo.

México [

México]: McGraw-Hill. 13.

10: Tesis_Gabriela Vaca.docx 82%

Niebel, B. W., & Freivalds, A. (2009). Ingeniería Industrial: Métodos, estándares y diseño del trabajo. Mexico: McGraw - Hill

Instances from: <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/06/29/nota/6255031/ecuador-hay-mas-millon-mipymes-segun-ministerio-industrias>

7 100%

Ecuador hay más de un millón de Mipymes, según el ministerio de Industrias.

7: <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/06/29/nota/6255031/ecuador-hay-mas-millon-mipymes-segun-ministerio-industrias> 100%

Ecuador hay más de un millón de Mipymes, según el ministerio de Industrias |

Instances from: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.790

1 100%

trabajo en el sistema empresarial como parte de la gestión del capital humano, adquiere singular importancia en el aprovechamiento máximo de la utilización de la fuerza de trabajo y en la elevación de las capacidades instaladas en la producción de bienes y servicios, bajo el perfeccionamiento de sus condiciones técnicas y organizativas, así como en la determinación de los gastos de trabajo (

1: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.790 100%

trabajo en el sistema empresarial como parte de la gestión del capital humano, adquiere singular importancia en el aprovechamiento máximo de la utilización de la fuerza de trabajo y en la elevación de las capacidades instaladas en la producción de bienes y servicios, bajo el perfeccionamiento de sus condiciones técnicas y organizativas, así como en la determinación de los gastos de trabajo

8 88%

Esquivel García, R., José Antonio Álvarez Mayor, Aracelio March López, Alberto Díaz Marín (2017).

8: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.790 88%

Esquivel García • José Antonio Álvarez Mayor • Aracelio March López • Alberto Díaz Marín

9 87%

Estudio de Organización del trabajo en la empresa de seguridad y protección Sancti Spiritus, Cuba.

9: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v8i1.790 87%

Estudio de Organización del trabajo en la empresa de seguridad y protección Snci Spiritus, Cuba

Instances from: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tiempos-el-estudio-del-trabajo-para-la-productividad/>

2 100%

del trabajo empleada para registrar

los tiempos y ritmos de trabajo correspondientes a los elementos de una tarea definida, efectuada en condiciones determinadas

y

en la que se analizan

los datos a fin de averiguar el tiempo requerido para efectuar

la tarea según una norma de ejecución preestablecida (

2: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tiempos-el-estudio-del-trabajo-para-la-productividad/> 100%

del trabajo empleada para registrar los tiempos y ritmos de trabajo correspondientes a los elementos de una tarea definida, efectuada en condiciones determinadas y en la que se analizan los datos a fin de averiguar el tiempo requerido para efectuar la tarea según una norma de ejecución preestablecida.

11 100%

Métodos y tiempos. El estudio del trabajo para la productividad.

Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tiempos-el-estudio-del-trabajo-para-la-productividad/> 14.

11: <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tiempos-el-estudio-del-trabajo-para-la-productividad/> 100%

Métodos y tiempos. El estudio del trabajo para la productividad. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tiempos-el-estudio-del-trabajo-para-la-productividad/>