

## Urkund Analysis Result

**Analysed Document:** propuesta\_version\_urkund201842612737.docx (D38236567)  
**Submitted:** 5/3/2018 12:12:00 AM  
**Submitted By:** mavilesn1@unemi.edu.ec  
**Significance:** 2 %

### Sources included in the report:

PROPUESTA\_PARA\_URKUND\_31AGO17.docx (D30402727)  
<https://prezi.com/zxpgjjkr335s/factores-internos-y-externos-que-afectan-la-productividad/>

### Instances where selected sources appear:

5

## INTRODUCCIÓN

La productividad, es la consecuencia de la unión de diferentes variables o también llamado insumos los cuales pueden ser, mano de obra, materia prima, dinero, etc. En si es la relación que existen entre lo producido (bienes o servicios) y los recursos utilizados. Esta se encuentra asociada con la eficiencia y el tiempo, la productividad es inversamente proporcional al tiempo, es decir que si se invierte menos tiempo para producir un bien o servicio será mayor, pero en la empresas de servicios van de la mano con la plena satisfacción del cliente y de la demanda que este exija, debido a que si un cliente no se encuentra complacido este disminuirá su demanda o simplemente dejara de consumir y esto afectara directamente a la productividad ya que disminuiría en gran porcentaje al igual que sus ingresos económicos. La economía de una empresa de servicios depende la de la productividad de estas, por lo que en la actualidad es importante que una empresa tenga un crecimiento y participación aceptable en el mercado para que estas se mantengan en el mercado es decir que tienen que llegar a ser productivos y competitivos por lo que sus fortalezas deben ser la capacitación adecuada de su personal, implementación de metodologías que optimicen los tiempos y aumenten la productividad, una mejor organización en su estructura empresarial y la utilización en implementación de los avances tecnológicos. El mundo hay diferentes tipos de necesidades, que tiene que ser satisfechas de alguna u otra manera en la cual existen organizaciones o lo que son instituciones denominadas empresas que se encuentran dedicadas a actividades con fines de lucro por lo cual brindan bienes o servicios a las entes que en son denominados clientes, sin embargo no siempre se logra satisfacer la necesidad por la obtención de un bien, si no que puede ser satisfecha mediante un servicio, las empresas de servicios tienen como propósito ofrecer este beneficio. En Ecuador tenemos que las empresas de servicios son unas de las actividades económicas que desde los años 80 hasta la actualidad ha crecido de manera favorable este sector por lo que se ha hecho un énfasis para mejorar los procesos y la calidad del servicio ofrecido por estas empresas lo cual permitirá aumentar la productividad y así obtener un mercado meta más amplio alrededor del país y en otros casos a nivel mundial. Las empresas de servicios son aquella que tiene como fin ofrecer un servicio es decir algo intangible, con el cual procuran cumplir con todos los requisitos exigido por el cliente para satisfacer plenamente las necesidades exigidas, con fines de lucro es decir que obtendrá una ganancia a través del servicio que ofrece. Por lo tanto, estas empresas no usan de una gran cantidad de materia prima como las empresas que ofrecen bienes por lo que una empresa que ofrece servicios siempre resaltara su valor más importante que es la experiencia. Las empresas que ofrecen servicios venden estudio, formación, planeación y logística, por lo cual deben ser experimentadas en su área para poder prestar un servicio con alta calidad y buena atención para lograr mantener a sus clientes satisfechos y legales. Como ejemplos de empresas que ofrecen servicios podemos encontrar transporte, espectáculos, hoteles, turismo, viajes, servicios básicos entre otros. El conjunto de acciones o tareas que dan como resultado un bien intangible se denomina servicio, las cuales son realizadas por personas hacia otras personas con el objetivo de que cumplan con las satisfacciones de la persona. De esta manera podemos interpretar el termino servicio como un bien de carácter no material. El sector servicios con el paso de los años ha jugado un papel importante para la economía, ha permitido un incremento tanto en la producción como en el volumen de empleo. En los

sectores de servicios la productividad y la calidad juegan un papel muy importante para que estas puedan llegar a ser efectivas.

En el país de Ecuador existe un total de 843745 empresas según los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos CITATION cen16 \l 22538 (INEC, 2016) de la cuales están divididas en microempresas, pequeñas empresas, medianas empresas y grandes empresas. Las empresas en el Ecuador juegan un papel importante en la economía del país y porque lo que tenemos empresas que ofrecen servicios y empresas que ofrecen bienes y en los sectores más destacados de las empresas que ofrecen servicios como suministro de energía, distribución de agua, transporte, alojamiento, información, etc.

El fin de este proyecto tiene como objetivo analizar los procesos de las empresas que ofrecen servicios con el propósito de disminuir u optimizar los tiempos a través de la implementación de normas y metodologías para así aumentar la productividad y lograr una alta competitividad en el mercado. Por lo tanto, se encontrarán las fallas que no permiten un gran desarrollo en las empresas para así se puedan convertir en una empresa con alto reconocimiento.

TEMA: " PRODUCTIVIDAD EN LOS PROCESOS DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS "

RESUMEN Este trabajo de investigación aborda diferentes temas en la cuales encontramos la manera que incide la productividad en las empresas de servicios, en la que se hablan sobre los factores que logran influir en los diferentes procesos que van relacionados directamente con la productividad. El sector de los servicios es de gran importancia nivel mundial debido a que este genera grandes ingresos para las empresas privadas o públicas dedicadas a este sector, sin embargo, estas dependen directamente de la población y del consumo que realicen. Se detalla a la empresa como una institución o corporación que a través de la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros provee bienes o servicios por medio de la elaboración o transformación de productos los cuales satisfacen las necesidades de la sociedad, con el fin de tener a cambio beneficios que le permita cumplir con los objetivos específicos que se ha querido conseguir como las aspiraciones y realizaciones que se han planteado, la reposición de los recursos que fueron empleados en el transcurso de desarrollo y utilidades que permitan que esta misma crezca y subsista. El sector de los servicios o también conocido como sector terciario abarca las diferentes actividades que entregan un bien no tangible, de manera más específica podemos encontrar que este sector incluye diferentes subsectores como sociales (educación), administrativos (gestión), financieros (bancos), culturales (teatro, baile, etc.), personales (abogados, ingenieros, etc.), comunicación (servicio al cliente), comerciales (compra y venta), transporte y turismo. La productividad va mucho más allá de contratar mayor personal o aumentar la cantidad de maquinarias o equipos, en si son varios factores que logran influir en ella los cuales pueden llegar a ser internos y externos. Para lograr aumentar la productividad se necesitará realizar un estudio minucioso para determinar dónde o cual es el problema que está afectando y así poder aplicar estrategias, metodologías, normas, etc. que me permitan mejorar de manera considerable los procesos y aprovechar al máximo los recursos y tiempos utilizados. Sabemos que aumentando la productividad mejoraremos la calidad del servicio ofrecido a la sociedad y

mejorara la imagen siendo una empresa más confiable, ya que está implicada directamente con el potencial económico lo que da como resultado una alta rentabilidad de la empresa y de la economía del país.

PALABRAS CLAVE: Entidad, productividad, servicios, calidad.

THEME: "PRODUCTIVITY IN THE PROCESSES OF THE SERVICE COMPANIES"

## ABSTRACT

This research work addresses different issues in which the way that affects productivity in the service companies is found, in which the factors that allow influencing the different processes that are directly related to productivity are discussed. The services sector is of great importance worldwide because it generates large revenues for private or public companies dedicated to this sector, however, these depend directly on the population and the consumption they make. The company is detailed as an institution or corporation that through the organization of human, material, technical and financial elements provides goods or services for the transformation or transformation of products that meet the needs of society, with the In order to have a change of benefits that allow you to meet the specific objectives you have wanted to achieve such as the aspirations and representations that have been raised, the replacement of resources that employees in the course of development and the profits that remain that this time grows subsist. The services sector or also known as the tertiary sector covers the different activities that deliver a non-tangible asset, more specifically we can find that this sector includes different subsectors such as social (education), administrative (management), financial (banks), cultural (theater, dance, etc.), personal (lawyers, engineers, etc.), communication (customer service), commercial (buying and selling), transportation and tourism. Productivity goes far beyond hiring the largest staff or increasing the amount of equipment, in itself there are several factors that allow you to influence where customers can become internal and external. In order to increase productivity, it will be necessary to conduct a detailed study to determine where or what the problem is affecting and thus be able to apply strategies, methodologies, norms, etc. that allow me to considerably improve the processes and make the most of the resources and times used.

We know that productivity improves the quality of the service offered to society and improves the image by being a more reliable company, which is directly related to the economic potential of the country's economy.

KEY WORDS: Entity, productivity, services, quality.

## CAPITULO 1

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

1.1.1 PROBLEMATIZACIÓN En la actualidad, la productividad se ha transformado en uno de los más grandes problemas de las empresas, ya que hay varias situaciones internas que llegan a

provocar que el rendimiento de los empleados se vea afectado pero el mayor problema es que nadie hace nada para solucionarlo. En una organización o empresa son dos factores los que pueden llegar a afectar la productividad, los cuales pueden ser externos o internos. Las no tienen el control total sobre los factores externos porque es importante que las empresas entiendan sobre la gravedad de estos para así diseñar estrategias que les ayude a afrontar estas todas las situaciones y logren aprovechar las oportunidades por eso siempre es importante que las empresas estén pendientes mediante monitores y análisis de los cambios que pueden llegar a tener estos factores externos. Los factores externos lo podemos encontrar divididos en dos categorías, una de ellas es el gobierno que está asociado con los reglamentos, situaciones políticas, sociales y económicas, estas pueden llegar a afectar la organización de la empresa y estas siempre dependerá del país donde se encuentre. El segundo factor en esta categoría es el entorno en que está ubicada la empresa, por lo que podría encontrar problemas como medio ambiente, sociedad, clientes y competencia por lo que siempre se debe estar exigida y esta deberá tener una respuesta de manera eficiente y si es posible llegar más lejos de las expectativas propuestas lo cual garantiza su alta competitividad en el mercado. Los factores internos, dada a su naturaleza estos pueden ser manejados por la empresa y los podría tomar como oportunidades que se le presentan para obtener un aumento significativo de su productividad, sin embargo, se debe determinar el grado de impacto que se obtiene en los resultados con el fin de poder implementar medidas a corto, mediano y largo plazo para poder aplicar medidas correctivas y/o preventivas si llegase a existir algún tipo de problema. Entre los factores internos tenemos gestión administrativa, mano de obra, materiales y suministro, maquinarias y equipos, métodos de trabajo, capital y cultura. Hay que recordar que siempre se debe hacer el buen estudio de los factores externos e internos para poder agruparlos en dimensiones y categorías para así de una manera más fácil poder identificar los factores que tienen un impacto mayor en la variación de la productividad.

### 1.1.2 Determinación del tema Productividad en los procesos de las empresas de servicios

**1.2 OBJETIVOS**  
**1.2.1 Objetivos Generales** Analizar los factores internos y externos que afectan la productividad en los procesos de las empresas de servicios.

**1.2.2 Objetivos específicos** • Revisar casos de estudios donde se han identificado los factores que afectan la productividad en las empresas de servicios • Analizar datos bibliográficos y artículos científicos que han aportado para mejorar la productividad en las empresas de servicios

**1.3 JUSTIFICACION** Como antes lo mencionamos en todas las empresas que se dedican a las ventas de servicios podemos encontrar factores que afectan directamente a la productividad de la empresa y estos pueden llegar a ser factores internos y externos. Estos factores al no ser estudiados y evaluados con anterioridad pueden incidir en los procesos de las empresas de servicios afectando así a la productividad y desempeño de la empresa y en el peor de los casos afectaría a la calidad del servicio ofrecido. Como sabemos en el sector de los servicios la calidad y la productividad van de la mano porque depende directamente de la participación del cliente para el proceso de producción del servicio por lo que debemos verificar cuáles son los factores internos o externos que impiden brindar los requerimientos, necesidades y

calidad que exigen los clientes. Para aumentar la calidad del servicio debemos mejorar el compromiso total de la organización, ya que sin este compromiso será imposible que mejoremos la calidad de nuestro servicio y a su vez la productividad; resulta evidente que sin un compromiso verdaderamente total de los altos niveles con respecto a la calidad no podemos esperar que los más bajos niveles tengan un alto compromiso ya que estos siempre siguen el ejemplo de los altos niveles. En las organizaciones tendrán que implementar normas específicas para el servicio que deberán ser comunicadas a todo el personal para que se puedan cumplir. También se debe tener en cuenta que los trabajadores de primera línea como los meseros, recepcionistas, trabajadores que tienen contacto directo con el cliente son el recurso más crítico de la empresa. Porque una de las partes más importantes de lo que vende la empresa es su personal esto quiere decir que una empresa debe primero tener en cuenta que su personal es un vínculo importante con el usuario del servicio.

## CAPITULO 2

### MARCO TEÓRICO

**PRODUCTIVIDAD** Desde el punto de vista social, la productividad es factor que va de la mano con la calidad de vida de las personas que habitan en un país, mientras que desde el sector macroeconómico la productividad determina la rentabilidad de una empresa, determinando su éxito en un mercado amplio (CITATION Col07 \l 22538 (Colmenares, 2007)). Al usar una terminología económica, cuando hacemos que lo que hemos producido aumente sin tener que aumentar el trabajo, la mano obra o cualquier otro recurso utilizado para la producción a eso le llamamos productividad. La productividad es el aumento del PIB que no se interpreta por los niveles de trabajo y capital (CITATION Hul00 \l 22538 (Hulten, 2001)). Según (CITATION Jon15 \l 22538 (Jones, 2015)) en la productividad total de los factores se involucran varios factores que van desde el acervo de conocimientos que hay en una economía, hasta la eficiencia con la que recursos son asignados. (CITATION Gut06 \l 22538 (Gutiérrez, 2006)) afirma que la productividad son los resultados que se consiguen en los procesos, por eso para llegar a obtener un mejor resultado es importante aumentar la productividad. La productividad determina que tan eficientes son los bienes y servicios que se están obteniendo en una empresa. Mediante esto se puede decir que la productividad puede ser asociada con cantidades físicas o económicas (CITATION Luc07 \l 22538 (Lucey, 2007)). La productividad debe considerarse de una manera integral, lo cual significa que este concepto tiene varios aspectos:

- Social: que las cosas que hagas mañana sean mucho mejor que las que hiciste hoy.
- Económico: generar un mayor valor agregado a los productos y servicios, además que las ganancias sean distribuidas justamente
- Mental: que se incremente la motivación
- Técnico: mejorar la calidad de nuestros productos y servicios, es decir, una relación entre salidas e insumos.

Al revisar las diferentes definiciones de lo que es la productividad nos permiten tener un concepto más puntual de lo que significa la productividad en esta investigación, decimos que es la integración de diferentes variables como la tecnología, el factor humano y el dinero con el único propósito de generar bienes y servicios, que beneficien a todos. Según los autores (CITATION Ser162 \l 22538 (Serna-Mosquera & Agualimpia-Ortiz, 2016)) exponen que la

productividad posee indicadores que se pueden diferenciar en diferentes niveles de desagregación. Estos pueden ser medidos mediante

0: PROPUESTA\_PARA\_URKUND\_31AGO17.docx

50%

los factores productivos, o a través de las diferentes actividades económicas que se desenvuelven en un país o en una empresa o establecimiento que

ejercer una actividad económica. Para que un país tenga un desarrollo competitivo, como uno de los factores que más influyen en este aspecto tenemos a la productividad, la cual es definida como la relación entre el volumen producido o también llamado salidas y los factores productivos también llamados entradas, es decir que la productividad es la relación de los bienes o servicios obtenidos y los insumos utilizados.  $\text{Productividad} = \frac{\text{Salidas}}{\text{Entradas}}$  La productividad puede ser expresada por mediciones parciales (relación entre lo producido y una sola entrada), multifactoriales (relación entre un producto y varias entradas) y totales (relación entre todos los productos generados y todas las entradas utilizadas). La recopilación de datos es de vital importancia para tener una medición de la productividad precisa. Hay dos maneras de poder incrementar la productividad; incrementando el producto final y que la entrada sea fija, o que la producción de la salida siempre sea la misma mientras que las entradas tienen que reducirse CITATION Gar15 \l 22538 (Huertas García & Domínguez Galcerán, 2015).

Dimensiones de los factores que afectan la productividad Factores externo  
 Gobierno:Reglamentaciones , política, social y económica Entorno:Competencia, cliente medio ambiente, sociedad. Factores Interno Maquinaria:Vida útil de los equipo, tecnología, mantenimiento Metodo de trabajo:Diseño del trabajo, flujos del proceso,ergonomía  
 Capital:Inversión, razón capital/trabajo,investigación y desarrollo Cultura: ética del trabajo,calidad,trabajo en equipo Gestion Administrativa: Administración, gestión del conocimiento, toma de decisiones. Mano de obra:Mezcla del a fuerza del trabajo , estabilidad ,capacitación, remuneración,calidad de fuerza laboral Materiales: Energía, comprar, inventario, diseño del producto,materiales, logística

Figura 1. Productividad

Dimensiones de los factores que afectan la productividad Factores externo  
 Gobierno:Reglamentaciones , política, social y económica Entorno:Competencia, cliente medio ambiente, sociedad. Factores Interno Maquinaria:Vida útil de los equipo, tecnología, mantenimiento Metodo de trabajo:Diseño del trabajo, flujos del proceso,ergonomía  
 Capital:Inversión, razón capital/trabajo,investigación y desarrollo Cultura: ética del trabajo,calidad,trabajo en equipo Gestion Administrativa: Administración, gestión del conocimiento, toma de decisiones. Mano de obra:Mezcla del a fuerza del trabajo , estabilidad ,capacitación, remuneración,calidad de fuerza laboral Materiales: Energía, comprar, inventario, diseño del producto,materiales, logística

Dimensiones de los factores que afectan la productividad Factores externo  
 Gobierno:Reglamentaciones , política, social y económica Entorno:Competencia, cliente medio

ambiente, sociedad. Factores Interno Maquinaria: Vida útil de los equipos, tecnología, mantenimiento  
 Metodo de trabajo: Diseño del trabajo, flujos del proceso, ergonomía  
 Capital: Inversión, razón capital/trabajo, investigación y desarrollo  
 Cultura: ética del trabajo, calidad, trabajo en equipo  
 Gestión Administrativa: Administración, gestión del conocimiento, toma de decisiones.  
 Mano de obra: Mezcla de la fuerza del trabajo, estabilidad, capacitación, remuneración, calidad de fuerza laboral  
 Materiales: Energía, comprar, inventario, diseño del producto, materiales, logística

Fuente: CITATION Placeholder1 \l 22538 (MIPRO, 2006)

En Ecuador la productividad relativa ha ido decreciendo desde el 2012, con respecto a sus países vecinos. El factor por el cual se ve afectado es por el salario percibido.

Factores que afectan a la productividad Existen 2 tipos de factores que han llegado a afectar la productividad en una organización y estos pueden llegar a ser externos e internos. Los factores internos son los cuales la empresa puede interactuar y depende de ella para convertir estos factores negativos en aspectos positivos, mientras que los factores externos la empresa no tiene control total sobre ellos por lo que esta debe de crear estrategias para poder sobrepasar las amenazas que este factor ocasiona. En la siguiente figura podemos encontrar

los

factores

0: <https://prezi.com/zxpgjjkr335s/factores-internos-y-externos-que-afectan-la-productividad/>

72%

que afectan la productividad. Figura 12.

Factores que afectan la productividad

Dimensiones de los factores que afectan la productividad

Factores

externo Gobierno: Reglamentaciones, política, social y económica Entorno: Competencia, cliente medio ambiente, sociedad. Factores Interno Maquinaria: Vida útil de los equipos, tecnología, mantenimiento  
 Metodo de trabajo: Diseño del trabajo, flujos del proceso, ergonomía  
 Capital: Inversión, razón capital/trabajo, investigación y desarrollo  
 Cultura: ética del trabajo, calidad, trabajo en equipo  
 Gestión Administrativa: Administración, gestión del conocimiento, toma de decisiones.  
 Mano de obra: Mezcla de la fuerza del trabajo, estabilidad, capacitación, remuneración, calidad de fuerza laboral  
 Materiales: Energía, comprar, inventario, diseño del producto, materiales, logística

Fuente: Elaboración propia a partir de aportes de autores Eficiencia La eficiencia es los recursos que hemos utilizado y la realización de las tareas. Intervienen la cantidad de los recursos que utilizamos y la cantidad de recursos que planeamos utilizar  
 CITATION She06 \l



22538 (Shemerhorn, 2006). Eficacia Se dice que la eficacia es medida por los resultados que se obtiene por parte de la organización. Es necesario medir para así poder saber el grado de coherencia que tenemos trazados entre los objetivos y los resultados que hemos obtenido CITATION Ayd06 \l 22538 (Aydin & Ceylan, 2006). La eficacia es el efecto que se obtiene el producto o servicio que estamos ofreciendo sobre los clientes. Importancia de medir la productividad • Aumenta la rentabilidad de la empresa. • Permite alcanzar las metas comerciales de una empresa. • Reduce el desperdicio de materia prima. • Aumenta la competitividad en el mercado. • Ayuda en la planeación de las empresas. • Permite encontrar las áreas que poseen problemas y requieren atención. Indicadores de productividad Los indicadores de productividad ayudan a determinar una relación entre el total de bienes y servicios producidos con la cantidad de los recursos que se han utilizado, siendo este un factor de suma importancia para lograr establecer la eficiencia de los recursos CITATION Ber07 \l 1033 (Berechet, Huerta , & San Miguel, 2007). Mientras que CITATION Lev051 \l 22538 (Levy, 2005) afirma que para medir la eficiencia en las operaciones de una organización es necesario utilizar los indicadores de la productividad ya que estos pueden ayudar a determinar los resultados del negocio. Los indicadores de productividad son de vital importancia para llegar a obtener buenos resultados económicos en una empresa u organización así permitiendo la realización de inversiones en las mejoras de los recursos utilizados; esto permite llegar a lograr una alta competitividad en el mercado CITATION Gra14 \l 1033 (de la Hoz Granadillo, Fontalvo Herrera , & Morelos Gómez, 2014). Este tipo de medición nos permite saber que tan productiva es nuestra empresa en comparación con las demás empresas dedicadas al mismo sector. Entre los diferentes indicadores tenemos: • Indicadores de medio ambiente • Indicadores de administración • Indicadores de informática • Indicadores de recursos humanos • Indicadores de finanzas • Indicadores de servicios • Indicadores de procesos y producto Servicio Es una actividad económica que tiene como fin dar valor al tiempo utilizado para luego obtener una ganancia sin que exista un intercambio de propiedades CITATION Lov06 \l 22538 (Lovelock & Wirtz, 2009). Es decir que los servicios son bienes intangibles, con un objetivo principal que es lograr que sus clientes se encuentren plenamente satisfechos con sus deseos y requerimientos. El servicio es mucho más que solo un bien intangible ya que este abarca lo que es vender, guardar en el inventario, comprar, capacitar al personal, aborda temas financieros, marketing (publicidad), etc. Estas son actividades que un empleado realiza en una empresa que ofrece un servicio ya que esto puede llegar a repercutir la calidad expresada CITATION Tsc08 \l 22538 (Tschohl, 2008). El servicio posee 4 características esenciales véase en la tabla 1.

Tabla 1. Características de los servicios

Dimensiones de los factores que afectan la productividad Factores externo  
 Gobierno:Reglamentaciones , política, social y económica Entorno:Competencia, cliente medio ambiente, sociedad. Factores Interno Maquinaria:Vida útil de los equipo, tecnología, mantenimiento Metodo de trabajo:Diseño del trabajo, flujos del proceso,ergonomia Capital:Inversion, razon capital/trabajo,investigacion y desarrollo Cultura: etica del trabajo,calidad,trabajo en equipo Gestion Administrativa: Administracion, gestion del conocimiento, toma de decisiones. Mano de obra:Mezcla del a fuerza del trabajo , estabilidad

,capacitacion, remuneracione,calidad de fuerza laboral Materiales: Energia, comprar, inventario, diseño del producto,materiales, logistica

**CARACTERISTICAS INTANGIBILIDAD** Es decir que el servicio no se lo puede ver, tocar, olfatear u oler sin que antes se haya comprado.

**INSEPARABILIDAD** Los servicios no pueden ser separados de sus proveedores

**HETEROGENEIDAD** Se refiere a que la calidad del servicio ofrecido siempre dependerá de quien los presta, cuando y donde.

**PERECEDERO** No puede ser almacenado, conservado o guardado en un inventario.

Fuente: Elaboración propia a partir de autores.

**Dimensiones de los factores que afectan la productividad Factores externo**

Gobierno:Reglamentaciones , politica, social y economica Entorno:Competencia, cliente medio ambiente, sociedad. Factores Interno Maquinaria:Vida util de los equipo, tecnologia, mantenimiento Metodo de trabajo:Diseño del trabajo, flujos del proceso,ergonomia Capital:Inversion, razon capital/trabajo,investigacion y desarrollo Cultura: etica del trabajo,calidad,trabajo en equipo Gestion Administrativa: Administracion, gestion del conocimiento, toma de decisiones. Mano de obra:Mezcla del a fuerza del trabajo , estabilidad ,capacitacion, remuneracione,calidad de fuerza laboral Materiales: Energia, comprar, inventario, diseño del producto,materiales, logistica

**Calidad** Es una medida por la que se puede determinar el nivel de satisfacción de una necesidad, puede encontrar la solución a un problema o le agrega valor a alguien. Cuando se habla de servicio la percepción del cliente puede ser diferente al de otro, ya que una alta calidad no le dará un afecto, más bien lo hará si supera las expectativas del cliente CITATION Tig06 \l 22538 (Tigani, 2006). Se puede llegar a expresar que:  $Calidad = Resultados - Expectativas$  Siempre y cuando el resultado sea positivo podemos expresar que existe una calidad perceptible. **Calidad del Servicio** Es un seguimiento que en el que intervienen todos los recursos utilizados y el personal labora en los procesos y los que están directamente en contacto con los clientes, con el único objetivo de llegar a ofrecer la satisfacción total de los clientes CITATION Tsc08 \l 22538 (Tschohl, 2008). CITATION Tig06 \l 22538 (Tigani, 2006), afirma que la calidad del servicio dentro de una organización es dar un valor agregado de sus servicios a los clientes. Es decir que que todos los recursos empleados deben incrementar la capacidad de producir calor agregado para el cliente. **Importancia de la excelencia en el servicio** Se dice que más del 90 % de los clientes insatisfechos no hacen un reclamo, solo toman la decisión de irse y no regresan más .Se dice que los clientes que se sienten demasiado satisfechos con el servicio comentan su satisfacción a otras personas por los general a 3 o hasta menos , por el contrario de los clientes que se sienten insatisfechos ellos comentan su insatisfacción a 9 personas o hasta más porque se dice que una mala experiencia siempre entra en los temas de conversación de las personas. Es mucho más difícil conseguir un nuevo cliente que venderle a un cliente, ya cuando le tenemos que vender a un cliente nuevo tenemos que hacer publicidad, promociones, descuentos, todo para atraer la

atención del cliente y así poder venderle nuestro servicio. El cliente tiene un valor importante en este ciclo su valor es de por vida, ya que es el que consume nuestro servicio y si este se siente satisfecho el estará con nosotros por mucho tiempo, a su vez mediante el ganaremos futuros nuevos clientes que querrán saber qué es lo que nuestra empresa ofrece. Por eso se dice que, si el perder a un cliente no es lo mismo que perder una venta ya que una venta la podremos recuperar, pero a un cliente no. Sector de servicios En las últimas décadas el sector de los servicios se ha tenido un papel muy importante a nivel mundial por los beneficios que ofrecen y por la gran cantidad de empleo que ha generado. Como lo expresan CITATION Arz07 \l 22538 (Arzola & Mejías , 2007) y lo ratifica CITATION Mar101 \l 22538 (Maroto, 2010), desde los 80 hasta hoy en día, el desarrollo económico en esta área a evoluciona de manera progresiva, ha llegado a ser un factor que ha predominado en las empresas en el que la mayoría de estas ofrece un servicio o un producto intangible. El gran desarrollo en este sector ha ocasionado que exista una mejora e innovación constante. CITATION Oja031 \l 22538 (Ojasalo , 2003) refiere a la importancia de los clientes y la intervención en la producción de los servicios, debido a que este puede llegar afectar la productividad; por lo que los clientes estas presentes en la producción de los servicios CITATION Jää091 \l 22538 (Jääskeläine & Lönnqvist, 2009) Es decir que el cliente puede llegar a dejar tanto una huella positiva como negativa en la productividad de un servicio. Los clientes son esenciales debido a que aportan con información, innovación y creatividad CITATION Kas11 \l 1033 (Kaski , Ojasalo, & Toivola, 2011), por esto es importante que las organizaciones y empresas enfocadas al sector de los servicios tenga un conocimiento sobre los requerimientos del cliente, y asi existe un buena relacion entre cliente-proveedor, que ayude a integrar nuevos metodos o factores que ayuden a aumentar la productividad. Calidad en el Sector Servicios y su relación con la Productividad Conviene mencionar que las empresas de servicio se han manejado dentro del prototipo tradicional de las empresas manufactureras, en donde aún existen un sin número de barreras que no permite la competencia, donde se manifiestan compradores, pero no clientes CITATION Ser06 \l 22538 (Serna , 2006). Con lo que se quiere decir que es importante la modificación sobre la lógica de negocio industrial de las empresas a una lógica de servicios. Cuando hablamos de lógica de servicio nos referimos de cierta manera como a una habilidad de anteponerse a los cambios en las necesidades y conducta o proceder de los clientes para de esta manera entender el valor de creación del cliente, y en el resultado de la competencia en el diseño de los conceptos de servicio y propuestas de valor CITATION Kas11 \l 22538 (Kaski , Ojasalo, & Toivola, 2011). La calidad ofrecida en el servicio asegura una excelente relación con el cliente y más que todo aseguro su fidelidad con la empresa y ayuda a esta a cumplir con sus objetivos estratégicos. Cuando una empresa generar valor en su producto y ofrece una buena calidad esta es percibida por el cliente, es decir que el cliente se encuentra plenamente satisfecho con sus necesidades. Estas características pueden ser observadas en el modelo propuesto por CITATION Par10 \l 1033 (Parasuraman, 2010), ver figura 3 en el cual se expresa que una organización es medida por la productividad interna.

Figura 3. Modelo Conceptual de interrelación entre calidad del servicio y productividad.

Dimensiones de los factores que afectan la productividad Factores externo  
Gobierno:Reglamentaciones , politica, social y economica Entorno:Competencia, cliente medio ambiente, sociedad. Factores Interno Maquinaria:Vida util de los equipo, tecnologia,

mantenimiento Metodo de trabajo:Diseño del trabajo, flujos del proceso,ergonomia  
 Capital:Inversion, razon capital/trabajo,investigacion y desarrollo Cultura: etica del  
 trabajo,calidad,trabajo en equipo Gestion Administrativa: Administracion, gestion del  
 conocimiento, toma de decisiones. Mano de obra:Mezcla del a fuerza del trabajo , estabilidad  
 ,capacitacion, remuneracione,calidad de fuerza laboral Materiales: Energia, comprar,  
 inventario, diseño del producto,materiales, logistica

Fuente: (Parasuraman, 2010)

Dimensiones de los factores que afectan la productividad Factores externo  
 Gobierno:Reglamentaciones , politica, social y economica Entorno:Competencia, cliente medio  
 ambiente, sociedad. Factores Interno Maquinaria:Vida util de los equipo, tecnologia,  
 mantenimiento Metodo de trabajo:Diseño del trabajo, flujos del proceso,ergonomia  
 Capital:Inversion, razon capital/trabajo,investigacion y desarrollo Cultura: etica del  
 trabajo,calidad,trabajo en equipo Gestion Administrativa: Administracion, gestion del  
 conocimiento, toma de decisiones. Mano de obra:Mezcla del a fuerza del trabajo , estabilidad  
 ,capacitacion, remuneracione,calidad de fuerza laboral Materiales: Energia, comprar,  
 inventario, diseño del producto,materiales, logistica

Dimensiones de los factores que afectan la productividad Factores externo  
 Gobierno:Reglamentaciones , politica, social y economica Entorno:Competencia, cliente medio  
 ambiente, sociedad. Factores Interno Maquinaria:Vida util de los equipo, tecnologia,  
 mantenimiento Metodo de trabajo:Diseño del trabajo, flujos del proceso,ergonomia  
 Capital:Inversion, razon capital/trabajo,investigacion y desarrollo Cultura: etica del  
 trabajo,calidad,trabajo en equipo Gestion Administrativa: Administracion, gestion del  
 conocimiento, toma de decisiones. Mano de obra:Mezcla del a fuerza del trabajo , estabilidad  
 ,capacitacion, remuneracione,calidad de fuerza laboral Materiales: Energia, comprar,  
 inventario, diseño del producto,materiales, logistica

CITATION Par10 \l 22538 (Parasuraman, 2010) hace referencia a las variaciones que ocurren  
 en las entradas que están sujetas a la perspectiva de la organización, este se ve afectado  
 desde el punto de vista del cliente, estas se ven reflejadas en la calidad del servicio que  
 percibe, se inserta en la variación de las salidas bajo la perspectiva de la organización  
 (rentabilidad, ventas, mercado), y en la productividad que obtenemos. En el caso de que la  
 organización aumenta su productividad bajando lo que son las entradas, las entradas que  
 tienen los clientes ascienden tendrán mayor tiempo, un mayor esfuerzo y energía emocional),  
 y a su vez la percepción de la calidad desciende debido a que el cliente no se sentirá satisfecho  
 porque no se cumple con lo que él desea. Y a consecuencia de esto bajaran las salidas de la  
 compañía esto quiere decir que se tendrá menores ventas porque hemos perdido clientes, se  
 disminuye la rentabilidad y esto a su vez provocaría la disminución de la productividad.

El incremento de la productividad en el sector de servicios En años anteriores las empresas  
 hacían énfasis en lo que son

las estrategias competitivas esto tenía como objetivo superar a la competencia, esto quiere decir que tenías que superar a tus rivales, a principio de los 80 algunas empresas esta estrategia competitiva les estaba causando muchos costos

por el cual se estaban centrando más en una estrategia de diferenciación. Las empresas querían cambiar y para esto tuvieron que dejar los viejos procedimientos que se basaban en la división del trabajo y la rigidez en las tareas, esto tenían que sustituirlos por técnicas más flexibles que ayuden a tener más énfasis en la calidad del producto, la rapidez del proceso y que el servicio sea personalizado. El incluir a la informática fue uno de los elementos principales para la flexibilización del proceso productivo. Los sistemas informáticos nos ayudan a realizar tareas que están programadas y que no necesitamos del factor humano y se logra así un nivel de rendimiento óptimo en las 4 dimensiones estratégicas que son: Coste, Calidad, Plazo de entrega, flexibilidad.

Con la informática hemos logrado mejorar la eficacia de nuestros procesos productivos debido a que se han creado diferentes tipos de sistemas y dispositivos, pero no solo se ha logrado que la productividad mejore, también debido a esto mejora la calidad de los productos y el servicio, disminuyendo el tiempo de diseño y producción.

#### Aplicación de las Tics

La información es un recurso que vale mucho y en la actualidad con las diferentes técnicas y herramientas es mucho más fácil su recopilación. Este es un recurso estratégico con el cual conseguiremos más ventaja competitiva, además de que podemos almacenar, transportar mediante una memoria es decir estará disponible cuando la necesitemos, su acceso es muy fácil desde cualquier lugar que nos encontremos. Un elemento básico en lo que es la toma de decisiones es la información ya que sin ella todas las decisiones que tome una empresa será riesgosa y

0: PROPUESTA\_PARA\_URKUND\_31AGO17.docx

89%

para que la información ayude en la toma de decisiones debe reunir cuatro características importantes. -Exacta:

Esta debe estar libre de errores la información debe de ser precisa. -Verificable: Esta debe ser sustentada -Oportuna: Que dispongamos de ella cuando lo necesitemos -Aplicable: Deber ser la indicada para la decisión concreta que tomemos

Factor humano En el sector de los servicios es de vital importancia el factor humano debido a que esta expresa la calidad del servicio ofrecido, ya que se encuentra constantemente en contacto con el cliente, por eso es importante saber cómo los trabajadores con los que contamos ayudan a ser más productivo. Recalcando que la productividad va de la mano tanto del factor humano como la calidad del servicio que ofrece CITATION Mej13 \l 22538 (Mejía Giraldo, Bravo-Castillo, & Montoya-Serrano, 2013).

#### METODOLOGÍA

El incremento de la productividad en las empresas de servicios se ha vuelto de mucha importancia hoy en día es por esto por lo que al analizar cada uno de los artículos pudimos observar varias metodologías que usaban las empresas para incrementar la productividad de las empresas una de ellas fue la incorporación de la automatización en los procesos ya que nos permite bajar el número de la plantilla que tenemos con esto reduciremos costos. También se observó que la participación del cliente sube con la automatización, esto nos indica que el cliente también es utilizado para aumentar la productividad. CITATION M<sup>a</sup>E05 \l 1033 (Comesaña , Vásquez, & López , 2005). Contar con personal capacitado es otro de los métodos que se usaron para el aumento de la productividad ya que nos dimos cuenta de que en la mayoría de las empresas el factor humano es uno de los más importantes y que si el personal no está debidamente capacitado nuestra productividad se verá afectada. Para esto la empresa le hizo unas pruebas a todo su personal para saber cómo están en todos los aspectos físico, emocional, etc. Con estas pruebas sabían qué tipo de charlas transmitir o que tan capacitado se encontraba su personal. CITATION M<sup>a</sup>E05 \l 1033 (Comesaña , Vásquez, & López , 2005). La identificación de los factores que intervienen en la medición de la productividad para esto se usó una metodología de investigación de carácter exploratorio, en el que se plantean como objetivo encontrar posibilidades, conceptos y ejemplos que les permitieron realizar una investigación acerca de la identificación de los factores que afectan a la productividad en el sector de los servicios en la que en base al estudio de los diferentes artículos pudieron determinar y encontrar que pueden llegar a ser factores internos o externos, así como encontrar el entorno en el que estos se desenvuelven y la manera en que las empresas los pueden tratar y obtener beneficios, también tenían como propósito determinar los indicadores de la productividad y la importancia del cliente en la intervención de los procesos para que un servicio sea más productivo con un alto rango de calidad, mediante estas etapas ayudó a llegar al objetivo general que tenían planteado. CITATION M<sup>a</sup>E05 \l 1033 (Comesaña , Vásquez, & López , 2005). Una empresa tenía como propuesta la medición de la productividad de las empresas de servicios donde el cliente tenga participación para el desarrollo de la misma ellos seleccionan empresas de servicio en el cual evaluaban la ponderación de tipos de factores, esto dio como resultado que el factor de mayor importancia es el de la expectativa esto para los clientes, pero para los empleados este ocupó el último lugar. Según la evaluación para los clientes la infraestructura y el entorno es de menor importancia, esto nos indica la importancia de la comunicación que debe haber entre el cliente y la empresa ya que así podremos conocer cuáles son sus necesidades. CITATION Rox15 \l 1033 (Martínez & Camacaro, 2015). Este trabajo se lo realizó mediante el análisis fundamentado de diferentes artículos científicos que han hecho resaltar los aspectos importantes en el contenido y de igual manera han realizado un análisis crítico con respecto a los problemas que han presentado las empresas y los diferentes métodos que han usado.

## DESARROLLO

Decimos que la productividad es importante ya que es la que se encarga de medir los outputs que obtenemos en el proceso de producción con relación a los inputs que hemos utilizado. Tendremos que reducir los inputs para cada output determinado, incrementar los outputs para inputs dados o bien mejorar las dos cosas, pero siempre manteniendo el nivel de la calidad CITATION 497 \l 22538 (Fitzsimmons J. , 1997). Otros de los modelos que se usaron

para determinar los factores que afectan a la productividad son los modelos de Prokopenko y Schroeder. Estos modelos se enfocan en reunir todos los factores en dimensiones, se inicia por analizar todos los factores desde una visión interna y externa indicando las características, nos permite realizar la identificación de los factores de una manera más sencilla ya que tenemos que analizar cuáles son los factores que tienen un mayor impacto en las variaciones de productividad. CITATION XVI121 \l 1033 (Congreso de Ingeniería de Organización , 2012). Una vez que estén identificado esto servirá de base para el análisis de las causas y a su vez para saber qué acciones debemos tomar para controlar dichas variaciones de la productividad. De esta manera lograremos aumentar la eficiencia, pero esto no quiere decir que la eficacia incremente, pero hay autores Se dice que al tener una alta productividad generaremos más ingresos ya sea para la empresa o el trabajador, con esto nosotros podremos invertir en innovación tecnológica, nuevos equipos más modernos que permitirán que nuestra productividad mejore. Esto quiere decir que los estándares de calidad serán mucho mejores al igual que nuestra calidad de vida, la moneda cogerá más fuerza, etc. Que consideran que la productividad debe estar enfocado en el cliente esto quiere decir que se busca la satisfacción del cliente y la mejora de la eficacia. CITATION M<sup>a</sup>E05 \l 1033 (Comesaña , Vásquez, & López , 2005). Muchas empresas importantes que compiten entre sí están enfocadas en mejorar los estándares de productividad, ya que si nuestra productividad es lenta esto nos generaría mayores costos y la competencia que tendríamos en el mercado se perdería. En el sector de los servicios el cliente toma un papel muy importante ya que va relacionado con la productividad, decimos esto porque el cliente es el que se encarga de valorar el servicio que estamos dando, las empresas por su parte deben encargarse de cumplir con sus expectativas y requerimientos es por esto que la comunicación entre la empresa y el cliente debe ser excelente ya que así sabremos qué es lo que el cliente quiere de nosotros. CITATION Rox15 \l 1033 (Martínez & Camacaro, 2015).

Dimensiones de los factores que afectan la productividad Factores externo

Gobierno:Reglamentaciones , politica, social y economica Entorno:Competencia, cliente medio ambiente, sociedad. Factores Interno Maquinaria:Vida util de los equipo, tecnologia, mantenimiento Metodo de trabajo:Diseño del trabajo, flujos del proceso,ergonomia Capital:Inversion, razon capital/trabajo,investigacion y desarrollo Cultura: etica del trabajo,calidad,trabajo en equipo Gestion Administrativa: Administracion, gestion del conocimiento, toma de decisiones. Mano de obra:Mezcla del a fuerza del trabajo , estabilidad ,capacitacion, remuneracione,calidad de fuerza laboral Materiales: Energia, comprar, inventario, diseño del producto,materiales, logistica

Figura 24. Propuesta Conceptual de Productividad en las PYMEs del Sector Servicios Fuente: CITATION Rox15 \l 1033 (Martínez & Camacaro, 2015). La importancia del sector de servicios se refleja en el caso de Latinoamérica donde se realizó un estudio por CITATION Saa08 \l 1033 (Saavedra & Hernández, 2008) los que afirman que en 10 países Latinoamericanos el sector de la manufactura representa un 13%, el comercio con un 49%, mientras que el sector de los servicios cuenta con 38 % de las unidades económicas en promedio.

Algunas veces las industrias suelen llegar a estancarse por consecuencia de la mecanización y la automatización que hoy es muy utilizado por las industrias, pero logramos observar un

considerable crecimiento en el sector de los servicios. Se dice que las naciones empezaron por el sector agrícola, después con el pasar del tiempo se fueron industrializando y ahora se concentraron en el sector de los servicios debido a su gran incremento en el sector productivo. CITATION M<sup>a</sup>E05 \l 1033 (Comesaña , Vásquez, & López , 2005). Claro está que no solo se deben concentrar en el sector de los servicios, pero es el que genera más empleo ya que por ejemplo en un hotel se necesita mucho más personal para preparar La productividad de servicios que se menciona debe tener el control ya sea en mediciones internas y externas. Desde el punto de vista de la organización, distribuidor o empresa, la productividad se mide semejantemente a las empresas de manufactura, considerando los elementos o componentes como los materiales, mano de obra, métodos y equipos, y en las salidas se emplean indicadores financieros, como lo son todos los bienes de naturaleza material susceptibles que pueden ser percatados y distinguidos por los sentidos. Por otro lado, el cliente lo percibe dentro del factor de entrada en el evaluó de

0: PROPUESTA\_PARA\_URKUND\_31AGO17.docx

78%

la productividad, el tiempo, esfuerzo emocional, la calidad del esfuerzo y participación de este mismo,

llegando a la plena satisfacción del cliente y la calidad visible, las salidas comunes vistas como en las propuestas evaluadas, las cuales se definen por su propio nombre, es decir, intangible, no puede ser percibido físicamente. CITATION Rox15 \l 1033 (Martínez & Camacaro, 2015).

Dimensiones de los factores que afectan la productividad Factores externo  
 Gobierno:Reglamentaciones , politica, social y economica Entorno:Competencia, cliente medio ambiente, sociedad. Factores Interno Maquinaria:Vida util de los equipo, tecnologia, mantenimiento Metodo de trabajo:Diseño del trabajo, flujos del proceso,ergonomia Capital:Inversion, razon capital/trabajo,investigacion y desarrollo Cultura: etica del trabajo,calidad,trabajo en equipo Gestion Administrativa: Administracion, gestion del conocimiento, toma de decisiones. Mano de obra:Mezcla del a fuerza del trabajo , estabilidad ,capacitacion, remuneracione,calidad de fuerza laboral Materiales: Energia, comprar, inventario, diseño del producto,materiales, logistica

Figura 35. Factores clasificados de acuerdo con la perspectiva (cliente o empresa) Fuente: La participación del cliente en la medición de la productividad de las pymes de servicios CITATION Rox15 \l 1033 (Martínez & Camacaro, 2015).

Los servicios en su mayoría son en contacto con el cliente y representantes de la organización. Por lo tanto, los que intervienen son 3: cliente, personal en contacto y organización interactuando entre ellos. Ahora que tenemos más claro cuáles son los elementos que están involucrados en la prestación de servicios, vamos a fijar estrategias para poder mejorar la productividad:

Dimensiones de los factores que afectan la productividad Factores externo  
 Gobierno:Reglamentaciones , politica, social y economica Entorno:Competencia, cliente medio ambiente, sociedad. Factores Interno Maquinaria:Vida util de los equipo, tecnologia,



mantenimiento Metodo de trabajo:Diseño del trabajo, flujos del proceso,ergonomia  
Capital:Inversion, razon capital/trabajo,investigacion y desarrollo Cultura: etica del  
trabajo,calidad,trabajo en equipo Gestion Administrativa: Administracion, gestion del  
conocimiento, toma de decisiones. Mano de obra:Mezcla del a fuerza del trabajo , estabilidad  
,capacitacion, remuneracione,calidad de fuerza laboral Materiales: Energia, comprar,  
inventario, diseño del producto,materiales, logistica

Figura 46. Propuesta de Medición de la productividad en PYMEs del sector servicios donde participa el cliente Fuente: La participación del cliente en la medición de la productividad de las pymes de servicios CITATION Rox15 \l 1033 (Martínez & Camacaro, 2015).

La importancia de un personal capacitado que sepa cuál es su función en la empresa y que esté dispuesto a trabajar duro por ella es una de las claves principales para el éxito de una empresa, es por eso es que aquí entra una parte importante como lo es la cultura que tiene el trabajador claro está que esto no nos asegura el éxito empresarial, pero eso es clave para mejorar nuestro servicio. Para esto debemos de dar charlas a nuestros empleados para que así ellos se estén capacitando constantemente y puedan desempeñar sus funciones de una mejor manera.CITATION M<sup>o</sup>E05 \l 1033 (Comesaña , Vásquez, & López , 2005). También se dice que se puede aumentar la productividad mediante el cliente ya que si este se ve más involucrado en la prestación de los servicios cambiando a los empleados en varias de sus funciones CITATION Joh04 \l 22538 (Johnston & Jones, 2004). Pero debemos de tener claro que la postura del cliente puede ser tanto positivas como negativa y esto nos puede ocasionar alguna dificultad que no de ningún beneficio para la empresa, es necesario realizar un estudio de mercado para saber qué tan probable es que acepten este cambio. Otra de las formas que hay para incrementar la productividad es la subcontratación claro está siempre que los que vayan a hacer el trabajo por nosotros sean más eficientes, esto es porque existen empresas especializadas para cualquier tarea que requiramos y esto nos generara una mayor producción ya que lo harán mejor y más rápido CITATION Kur98 \l 22538 (Kurtz & Clow, 2003). Cuando la empresa esté pasando por un mal momento económico nos veremos obligados a hacer varios cambios como despedir personal que estén realizando un trabajo con resultados bajos, eliminar procesos innecesarios, etc., esto nos hará que mejoremos nuestra productividad, aunque no a veces no sea la mejor forma de hacerlo, pero todo es para el beneficio de la empresa CITATION Bog98 \l 22538 (Buggie, 1998). La disminución del nivel de servicio se dice que aumentara la productividad, pero como consecuencia se tendrá la reducción del nivel de la calidad. Otra de las soluciones que hoy en día está mejorando la productividad de muchas empresas es la inversión en nuevas tecnologías, equipos mejorados que nos ayuden a mejorar los procesos.

## CONCLUSIONES

En el sector servicios o sector terciario se entiende que la calidad del servicio siempre se verá percibida por parte del cliente, por ende, esta calidad del servicio y la productividad no pueden ser separada, por lo que el cliente siempre se encuentra presente en los procesos que intervienen en la producción del servicio, debido a que el cliente según sus exigencias,

necesidades, requerimientos, expectativas, pueden logra a afectar de manera directa o indirecta a la productividad del servicio.

Según la perspectiva del cliente uno de los factores internos más importante son los empleados capacidades, sin embargo, para las empresas este no es de suma importancia mientras que el factor externo más importante para los clientes es que logren satisfacer plenamente todas sus necesidades del servicio ofrecido, mientras que para la empresa será el precio justo, por eso es importante que exista una buena relación y acercamiento entre cliente-empresa.

La capacitación del personal de una empresa de servicios es clave para que exista una mejora en los procesos existentes dentro de ella. La mejora continua de la calidad del servicio hace que las organizaciones logren ser más competitivos en el mercado y también lleguen a ser más productivos por lo que también es importante que se establezcan metas, implementar o estrategias que permitan mejorar la productividad y de igual manera implementar un sistema que le permita evaluarse de manera interna y de manera externa.

Siempre que existan propuestas para nos permitan desarrollar de la relación de la calidad y productividad en el área del sector servicios son de suma importancia para las organizaciones y para la economía de los países de cualquier parte del mundo. Por eso es necesario que las organizaciones que producen servicios puedan diferenciar la productividad interna de la externa, para que esta pueda tener una medición con mayor precisión.

35

Dimensiones de los factores que afectan la productividad Factores externo  
Gobierno:Reglamentaciones , politica, social y economica Entorno:Competencia, cliente medio ambiente, sociedad. Factores Interno Maquinaria:Vida util de los equipo, tecnologia, mantenimiento Metodo de trabajo:Diseño del trabajo, flujos del proceso,ergonomia Capital:Inversion, razon capital/trabajo,investigacion y desarrollo Cultura: etica del trabajo,calidad,trabajo en equipo Gestion Administrativa: Administracion, gestion del conocimiento, toma de decisiones. Mano de obra:Mezcla del a fuerza del trabajo , estabilidad ,capacitacion, remuneracione,calidad de fuerza laboral Materiales: Energia, comprar, inventario, diseño del producto,materiales, logistica

[Metadata removed]

## 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: PROPUESTA\_PARA\_URKUND\_31AGO17.docx

0: PROPUESTA\_PARA\_URKUND\_31AGO17.docx 50%

los factores productivos, o a traves de las diferentes actividades economicas que se desenvuelven en un pais o en una empresa o establecimiento que

0: PROPUESTA\_PARA\_URKUND\_31AGO17.docx 50%

los factores productivos, o bien a partir de las diversas actividades económicas que se desarrollan en un país o al nivel de cualquier empresa o establecimiento que

2: PROPUESTA\_PARA\_URKUND\_31AGO17.docx 35%

las estrategias competitivas esto tenía como objetivo superar a la competencia, esto quiere decir que tenías que superar a tus rivales, a principio de los 80 algunas empresas esta estrategia competitiva les estaba causando muchos costos

2: PROPUESTA\_PARA\_URKUND\_31AGO17.docx 35%

las estrategias competitivas la cual tenía como fin superar a la competencia en pocas palabras tenias que sumar más que tus rivales a principio de los 80 muchas empresas de EEUU y Europa al ver que la estrategia competitiva les causaba muchos costos

3: PROPUESTA\_PARA\_URKUND\_31AGO17.docx 89%

para que la información ayude en la toma de decisiones debe reunir cuatro características importantes. -Exacta:

3: PROPUESTA\_PARA\_URKUND\_31AGO17.docx 89%

Para que la información ayude en la toma de decisiones debe de reunir cuatro características: • Exacta:

4: PROPUESTA\_PARA\_URKUND\_31AGO17.docx 78%

la productividad, el tiempo, esfuerzo emocional, la calidad del esfuerzo y participación de este mismo,

4: PROPUESTA\_PARA\_URKUND\_31AGO17.docx 78%

la productividad se consideran el tiempo, esfuerzo emocional, la calidad del esfuerzo y la participación del mismo,

Instances from: <https://prezi.com/zxpgjjkr335s/factores-internos-y-externos-que-afectan-la-productividad/>

1: <https://prezi.com/zxpgjjkr335s/factores-internos-y-externos-que-afectan-la-productividad/> 72%

que afectan la productividad. Figura 12.

Factores que afectan la productividad

Dimensiones de los factores que afectan la productividad

Factores

1: <https://prezi.com/zxpgjjkr335s/factores-internos-y-externos-que-afectan-la-productividad/> 72%

QUE AFECTAN LA PRODUCTIVIDAD FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE AFECTAN LA PRODUCTIVIDAD Los factores que afectan la productividad son factores