



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
BIBLIOTECA EDUARDO COTE LAMUS



RESUMEN TESIS DE GRADO

**AUTOR (ES):**

**NOMBRE (S):** FABER ALBERTO

**APELLIDOS:** PEÑA GARCIA

**NOMBRE (S):** RUBEN DARIO

**APELLIDOS:** ACEVEDO OVALLOS

**FACULTAD:** INGENIERÍA

**PLAN DE ESTUDIOS:** INGENIERIA INDUSTRIAL

**DIRECTOR:**

**NOMBRE (S):** CLARA PAOLA

**APELLIDOS:** PARRETO

**TITULO DE LA TESIS:** ANALISIS DE CAPACIDAD Y CARGA LABORAL PARA LOS PUESTOS DE TRABAJO EN FINANCIERA CAMBIAMOS S.A, DE LA CIUDAD DE CUCUTA.

**RESUMEN:**

Se realizó el diagnóstico de los procesos operativos y comerciales que se realizó en caja. Igualmente, se ejecutó el estudio de métodos y tiempos para analizar las operaciones objeto de estudio y establecer estándares de operación buscando mejorar el sistema de operaciones. Por ultimo, se desarrollo el estudio de carga laboral, analizando las líneas de espera diseñando estrategias para mejorar el sistema de operaciones.

Palabras clave: análisis, capacidad, carga laboral, puestos de trabajo.

**CARACTERÍSTICAS:**

**PAGINAS:** 87    **PLANOS:**    **ILUSTRACIONES:**    **CD-ROM:** 1

ANALISIS DE CAPACIDAD Y CARGA LABORAL PARA LOS PUESTOS DE  
TRABAJO EN FINANCIERA CAMBIAMOS S.A, DE LA CIUDAD DE CUCUTA.

FABER ALBERTO PEÑA GARCIA  
RUBEN DARIO ACEVEDO OVALLOS

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIA  
PLAN DE ESTUDIOS INGENIERIA INDUSTRIAL  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2013

ANALISIS DE CAPACIDAD Y CARGA LABORAL PARA LOS PUESTOS DE  
TRABAJO EN FINANCIERA CAMBIAMOS S.A, DE LA CIUDAD DE CUCUTA.

FABER ALBERTARCIAO PEÑA  
RUBEN DARIO ACEVEDO OVALLOS

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al titulo de  
Ingeniero de Producción Industrial

Director  
CLARA PAOLA PARRETO  
Ingeniero Industrial

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERIA  
PLAN DE ESTUDIOS INGENIERIA INDUSTRIAL  
SAN JOSE DE CUCUTA  
2013



**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE UN TRABAJO DE GRADO**

FECHA: Cúcuta, 01 de Noviembre de 2013

HORA: 10:00 a.m.

LUGAR: SALA 4 CREAD

PLAN DE ESTUDIOS: INGENIERIA INDUSTRIAL

Título de la Tesis: "ANÁLISIS DE CAPACIDAD Y CARGA LABORAL PARA LOS PUESTOS DE TRABAJO EN FINANCIERA CAMBIAMOS S.A. DE LA CIUDAD DE CUCUTA"

Jurados: Ing. SOFIA ORJUELA ABRIL  
Ing. SAMUEL ANDRES CASTILLA  
Doc. ANA MILENA GOMEZ

Directora: ING. CLARA PAOLA BARRETO

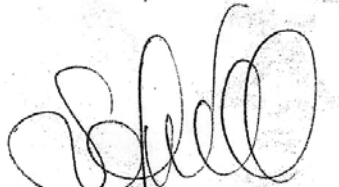
Nombre de los estudiantes	Código	Calificación Letra	Número
FABER ALBERTO PEÑA GARCIA	0190778	Cuatro	4.0
RUBEN DARIO ACEVEDO OVALLOS	0190401	Cuatro	4.0

**APROBADA**

  
Ing. SOFIA ORJUELA ABRIL

  
Ing. SAMUEL ANDRES CASTILLA

  
Doc. ANA MILENA GOMEZ

  
Vo.Bo. SOFIA ORJUELA ABRIL  
Coordinadora Comité Curricular  
Ingeniería Industrial  
Kelly R.

## CONTENIDO

	pág.
INTRODUCCION	11
1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA	13
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.2 FORMULACION DEL PROBLEMA	14
1.3 JUSTIFICACION	14
1.4 OBJETIVOS	14
1.5 DELIMITACION	15
2. REFERENTES TEORICOS	16
2.1 ANTECEDENTES	16
2.2 MARCO TEORICO	17
2.3 MARCO LEGAL	36
3. METODOLOGIA	37
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	37
3.2 POBLACIÓN Y MUESTRA	37
3.3 INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	37
4. ANALISIS E INTERPRESTACION DE RESULTADOS	38
4.1 SITUACIÓN ACTUAL	38
4.2 DIAGNOSTICO PROCESOS OPERATIVOS	47

4.3 ESTUDIO DE METODOS Y TIEMPOS	50
4.4 ESTUDIO DE CARGA LABORAL	65
4.5 ANALISIS DE LAS LINEAS DE ESPERA	70
4.6 ESTRATEGIA PARA MEJORAMIENTO DEL SISTEMA DE OPERACIONES	80
5. CONCLUSIONES	84
6. RECOMENDACIONES	86
BIBLIOGRAFIA	87