

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas

Carrera Profesional de Administración de Empresas

**EVALUACION DE LA GESTION DEL TIEMPO EN LA ENTIDAD
FINANCIERA CMAC-PIURA DE CAJAMARCA DURANTE EL
PERIODO 2020**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar al
Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

Bach. Adm. Jhuly Raquel Pérez Cerna

Bach. Adm. Yessenia Beatriz Rojas Huingo

Asesor:

Lic. Víctor Manuel Valdiviezo Sir

Cajamarca – Perú

Mayo – 2021

COPYRIGHT © 2020 by

JHULY RAQUEL PÉREZ CERNA

YESSENIA BEATRIZ ROJAS HUINGO

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLÍTICA

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

**EVALUACION DE LA GESTION DEL TIEMPO EN LA ENTIDAD
FINANCIERA CMAC. PIURA CAJAMARCA DURANTE EL PERIODO**

2020

Presidente: Mg. Manuel Zelada Chavarry.

Secretario: Mg. Luis Felipe Velasco Luza.

Vocal: Dr. Armando Montenegro Cabrera.

Asesor: Lic. Víctor Manuel Valdiviezo Sir.

Dedicatoria

A:

Dedicamos esta obra con especial cariño a nuestros familiares y amigos por el apoyo incondicional en el logro de esta meta.

Agradecimiento

Agradecemos a nuestros familiares y amigos por el apoyo incondicional en el logro de esta meta.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo evaluar cómo emplean la gestión del tiempo los trabajadores de la entidad financiera CMA-PIURA en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2020. El marco metodológico en la presente investigación fue del tipo descriptiva con un diseño de investigación no experimental de corte trasversal y descriptiva; la población se conformó por 80 personas al igual que la muestra; se empleó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Dentro de los resultados más significativos se encuentra que existen factores tanto internos, como externos que afectan la gestión del tiempo, dentro de los que destaca la falta de planificar, la improvisación de las tareas, el alto volumen de trabajo, falta de una comunicación efectiva, el uso indiscriminado del teléfono y las visitas imprevistas. Concluyendo que muchas de las causas que están afectando la gestión del tiempo se podrían minimizar si se pone en práctica una planificación que organice y distribuya el volumen de las tareas, y los trabajadores tomen conciencia y cambien los hábitos que afectan la gestión de tiempo.

Palabras claves: Gestión del tiempo, improvisación de tareas, pérdida del tiempo

ABSTRACT

The objective of this research is to evaluate how the workers of the financial entity CMA-PIURA use time management in the city of Cajamarca in the period 2020. The methodological framework in this research was of the descriptive type with a non-experimental research design cross-sectional and descriptive; the population was made up of 80 people, as was the sample; the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. Among the most significant results it is found that there are both internal and external factors that affect time management, among which the lack of planning, improvisation of tasks, high volume of work, and lack of effective communication stands out. , indiscriminate use of the telephone and unexpected visits. Concluding that many of the causes that are affecting time management could be minimized if planning is put into practice that organizes and distributes the volume of tasks, and workers become aware and change the habits that affect time management.

Keywords: Time management, improvisation of tasks, waste of time

ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|---|-----------|
| DEDICATORIA | V |
| AGRADECIMIENTO | VI |
| RESUMEN | VII |
| ABSTRACT | VIII |
| ÍNDICE GENERAL | IX |
| LISTA DE TABLAS | XII |
| CAPITULO I..... | 13 |
| INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 13 |
| 1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA..... | 13 |
| 1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | 15 |
| 1.3. OBJETIVOS DE ESTUDIO | 15 |
| 1.3.1. <i>General</i> | 15 |
| 1.3.2. <i>Específico</i> | 15 |
| 1.4. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA | 15 |
| CAPITULO II..... | 16 |
| MARCO TEÓRICO | 16 |
| 2.1. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN | 16 |
| 2.2. ANTECEDENTES TEÓRICOS..... | 17 |
| 2.2.1. <i>Antecedentes internacionales</i> | 17 |
| 2.2.2. <i>Antecedentes nacionales</i> | 20 |
| 2.2.3. <i>Otras investigaciones</i> | 23 |
| 2.3. MARCO HISTÓRICO | 26 |

| | |
|--|--------------------------------------|
| 2.4. BASES TEÓRICAS..... | 27 |
| 2.4.1. <i>Gestión del tiempo</i> | 27 |
| 2.4.2. <i>Técnicas de manejo efectivo del tiempo en las organizaciones</i> | 29 |
| 2.4.3. <i>Ladrones del Tiempo en las organizaciones</i> | 30 |
| 2.4.4. <i>Priorización en la gestión del tiempo</i> | 30 |
| 2.4.5. <i>Actitudes personales para mejorar gestionar el tiempo</i> | 31 |
| 2.5. MARCO CONCEPTUAL | 32 |
| 2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 33 |
| CAPITULO III..... | 34 |
| METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 34 |
| 3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN | 34 |
| 3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN | 34 |
| 3.2.1. <i>Dimensión temporal</i> | 35 |
| 3.2.2. <i>De acuerdo con el tratamiento de variables</i> | 35 |
| 3.3. ÁREA DE INVESTIGACIÓN..... | 35 |
| 3.4. PARTICIPANTES, UNIDADES O CASOS DE ESTUDIO | 35 |
| 3.4.1. <i>Población</i> | ¡Error! Marcador no definido. |
| 3.4.2. <i>Muestra</i> | 35 |
| 3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 36 |
| 3.5.1. <i>Técnica</i> | 36 |
| 3.5.2. <i>Instrumentos</i> | 36 |
| 3.5.3. <i>Validez y confiabilidad del instrumento</i> | 36 |
| 3.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS | 41 |
| CAPITULO IV | 43 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 43 |
| 4.1. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS ESTADÍSTICOS Y DISCUSIÓN | 43 |
| 4.1.1. <i>Resultados del nivel de relevancia de la gestión del tiempo</i> | 44 |

| | |
|---|------------|
| 4.1.2. Resultado de las principales causas de pérdida de tiempo | 46 |
| 4.1.3. Resultados de cómo realizan la gestión del tiempo los trabajadores | 48 |
| 4.1.4. Resultados de la percepción del trabajador respecto a la gestión del tiempo..... | 50 |
| CAPITULO V | 52 |
| CONCLUSIONES..... | 52 |
| 5.1. GENERAL..... | 52 |
| 5.2. ESPECÍFICAS | 52 |
| CAPITULO VI | 52 |
| RECOMENDACIONES..... | 54 |
| 6. REFERENCIAS | 55 |
| 7. GLOSARIO | 59 |
| 8. ANEXOS | 601 |

LISTA DE TABLAS

| | Pág. |
|---|------|
| TABLA 1: LA MALA GESTIÓN DEL TIEMPO | 28 |
| TABLA 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE | 33 |
| TABLA 3: BAREMOS DE CONFIABILIDAD ALFA DE CRONBACH | 37 |
| TABLA 4: CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO ALFA DE CRONBACH | 38 |
| TABLA 5: RESUMEN DE PROCEDIMIENTOS DE DATOS..... | 40 |
| TABLA 6: ESTADÍSTICOS DE FIABILIDAD..... | 40 |
| TABLA 7: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DEL NIVEL DE RELEVANCIA DE LA GESTIÓN DE TIEMPO | 44 |
| TABLA 8: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LAS PRINCIPALES CAUSAS DE LA PÉRDIDA DE TIEMPO | 46 |
| TABLA 9: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE COMO LOS TRABAJADORES GESTIONAN EL TIEMPO..... | 48 |
| TABLA 10: REPRESENTACIÓN GRÁFICA PORCENTUAL DE LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS TRABAJADORES RESPECTO A LA GESTIÓN EL TIEMPO | 50 |

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del Problema

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

El tiempo es visto como un recurso muy valioso dentro de las organizaciones, en especial cuando estas dependen de los servicios que prestan a los clientes externos. Las entidades Financieras manejan con regularidad una amplia cartera de clientes que requieren que por lo general necesitan mantenerse en contacto con las entidades financiera bien sea de manera presencial, virtual o telefónica. Sin embargo, es muy común que dicho contacto se vea afectado por la falta de rapidez para realizar sus operaciones, lo que ocasiona malestar y demoras para obtener una respuesta lo que afecta directamente el servicio, (Barral, 2015).

Estas demoras son producidas por múltiples factores, como puede ser la falta de habilidades del personal en cargo, demoras por falta de entrenamiento del personal, poco personal para atender las demandas de los clientes, falta de planificación, mala gestión para delegar funciones entre otras. Siendo la más comunes la caída del sistema o la falta del uso eficiente del tiempo por parte de los trabajadores. Dicha problemática es un factor común entre las entidades financieras tal como lo resalta la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (en adelante ASFI) de Bolivia, (2017), quienes manifestaron que una de las mayores quejas de los clientes se relaciona con las demoras en la atención, pérdida de tiempo para resolver cualquier trámite, demoras en los tiempos de respuestas, quejas por falta de atención entre otros. Lo que ocasiona un malestar al usuario, una mala experiencia y una percepción desfavorable del servicio que presta la entidad financiera.

Dicha problemática es evidente en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de PIURA, (en adelante CMAC, Piura), la cual es una entidad financiera regulada y autorizada para captar depósitos y realizar de intermediación financiera desde año 1982, ubicándose como la segunda mayor Caja de participación y números de depositantes del país, lo cual garantiza un posicionamiento de manera indiscutible. Este aumento considerado de la cartera de clientes, se ha visto afectada la atención de los usuarios, debido a que con frecuencia se observa en las diferentes agencias largas filas de clientes, para ser atendidos y resolver cualquier tratamiento financiero. Sin embargo, esta situación se ha ido agravando y cada día la cantidad de clientes que se quejan por la demora en atender y solucionar sus demandas.

En cuanto al personal que labora se observa demoras para comenzar sus jornadas lo que impacienta a los clientes, debido a la pérdida de tiempo al momento de realizar sus actividades, provocando acumulación de trabajo, y aumento progresivo de clientes dentro de las instalaciones lo que ocasiona que extiendan su horario de trabajo para cumplir con sus actividades diarias: así mismo provocan que el tiempo de atención al cliente se demore, lo que da como resultado malestar a los usuarios, quejas, e insatisfacción de los clientes.

La evaluación de gestión del tiempo es un mecanismo efectivo que ayuda a los empleados hacer un análisis de la situación laboral diaria, que les permita evaluar la situación de la empresa y verificar si sus empleados tienen el tiempo necesario para desarrollar sus actividades, o por el contrario es necesario realizar los ajustes pertinente para que ellos desarrollen de manera eficientemente sus actividades, implementando las acciones de desarrollo para los empleados en el marco de las estrategias de la organización y gestión del tiempo.

1.2. Formulación del Problema

- ¿Cómo emplean la gestión del tiempo los trabajadores de la entidad financiera CMAC-PIURA en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2020?

1.3. Objetivos de estudio

1.3.1. General

- Evaluar cómo emplean la gestión del tiempo los trabajadores de la entidad financiera CMAC PIURA en la ciudad de Cajamarca en el periodo 2020.

1.3.2. Especifico

- Describir el nivel de relevancia que la gestión del tiempo tiene para los trabajadores.
- Mostrar cuantitativamente las principales causas de pérdida de tiempo.
- Describir cómo realizan los trabajadores de la entidad financiera la gestión del tiempo.
- Describir la percepción del trabajador respecto a la gestión del tiempo que él mismo lleva a cabo.

1.4. Justificación e Importancia

La presente investigación se justifica desde el punto de vista teórico, dado que pretende ser un aporte para la comunidad universitaria, puesto que, tales resultados y conclusiones serán de utilidad para futuras investigaciones; ya que, con la aplicación de las diferentes teorías y herramientas teóricas se espera que mejore las situaciones problemáticas encontradas en la entidad financiera. También se justifica desde un punto de vista práctico, dado que brinda un aporte a la empresa, que, si bien puede ser aplicado, este ayudaría a mejorar la gestión del tiempo optimizando los procesos y prestando un mejor servicio de atención a los clientes.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentos teóricos de la investigación

El tiempo es considerado por algunos enfoques tradicionales como uno de los recursos más importante en los procesos de administración, con una lógica de corto plazo, baso en el control de las acciones, rigidez en los procesos de manera cronológica. Sin considerar algunos aspectos como la capacitación, las actitudes y personalidades de los empleados. En los enfoques modernos estas premisas han evolucionado considerando además otros aspectos como el uso inteligente del tiempo como un factor primordial para el logro de los objetivos de la empresa, convirtiendo el tiempo como uno de los recursos más valioso de la empresa moderna, (Mengual, Juárez, Sampere, & Rodríguez, 2012)

En virtud de la importancia que tiene el factor tiempo como recurso, es necesario su administración efectiva para utilizarlo obtenido el máximo provecho diario. Uno de los autores más relevantes en el estudio del tiempo como recurso es Peter Drucker, quien aporta al análisis del tiempo considerando como un bien intangible puesto que no puede ser alquilado, no se puede almacenar, es irremplazable lo cual lo convierte en un bien muy valioso y requiere ser administrado para su mayor eficacia, (Pérez, 2016).

Gestionar el tiempo en la actualidad se ha convertido en un verdadero reto para las organizaciones debido a la multiplicidad de actividades que se requieren realizar, el uso de las tecnologías de la comunicación y las herramientas que han aportado para la gestión efectiva del tiempo en la organización lo cual incluye una buena gestión, planificación, establecer prioridades y que ayuden a ser cada día más eficientes, (Mandolesi, 2014).

2.2. Antecedentes Teóricos

Luego de hurgar en la literatura referente al tema de investigación en el afán de determinar si existen trabajos previos de titulación relacionados a la gestión del tiempo, se encontraron los siguientes temas que se referencian a continuación:

2.2.1. Antecedentes internacionales

Cardona y Torres (2020), en su tesis denominada: “ Modelo de gestión del tiempo y de los costos del proyecto para la conservación de la malla vial y del espacio publico del Consorcio HI Bosa, basado en la metodología del PMBOK”. De la Universidad Católica de Colombia. La presente, teniendo en cuenta las anteriores consideraciones, se plantea la propuesta para realizar la gestión del tiempo y la gestión de los costos del proyecto mediante la metodología cuantitativa descriptiva y siguiendo los lineamientos de las buenas prácticas establecidas en el PMBOK, para los segmentos priorizados que requieren la renovación del alcantarillado que se encuentran dentro del Contrato del FDLB No. 241 de 2018. Donde los principales resultados revelaron que:

- Durante el análisis de los datos observados para la gestión del tiempo, se evidenció que la mayoría de los segmentos viales intervenidos no gozan de un cronograma detallado para su correcto control y seguimiento, además, se relaciona de manera constante la poca planificación realizada para la elaboración de este tipo de documento.
- En el análisis realizado para la gestión del costo, se demostró la poca planificación para la determinación del presupuesto en cada uno de los segmentos, ya que como se demostró en la tabla 29, en la mayoría de los tramos intervenidos, los costos relacionados con la ejecución de obra fueron menores a los estimados en el presupuesto.

- El control y seguimiento en un proyecto de obra civil corresponde a una de las tareas más importantes a realizar para determinar el estado en el cual se encuentra la obra, y de ser necesario, tomar medidas correctivas para contrarrestar los efectos negativos generados por algunos factores externos.
- El ingeniero civil debe garantizar la supervisión del proyecto, mediante el uso de conocimientos enmarcados en asignaturas relacionadas con la administración de obras y herramientas tecnológicas, que le permitan establecer argumentos necesarios para llevar a cabo su monitoreo y control en función de la optimización de los recursos disponibles.

Mandolesi (2014), en su tesis titulada: "Gestión del tiempo en mujeres trabajadoras de dos organizaciones de la ciudad de Rosario, Argentina". Datos que se presentan como parte de una investigación mas amplia denominada "Tiempo y espacio. Implicancias en los procesos de aprendizaje y cambio en contextos organizativos". La metodología empleada es del tipo cualitativa, realizando observaciones participantes, entrevistas semiestructuradas y grupos focales. Así mismo, para el análisis de los datos se construyeron categorías, las cuales fueron surgiendo tanto de la teoría previamente sistematizada como del discurso de los/as miembros de las organizaciones. Las conclusiones a las cuales arribaron fueron que en los dos grupos de mujeres presentan algunas diferencias con relación a la configuración del tiempo dentro de la organización. En el caso de la empresa, las empleadas deben cumplir un horario fijo de trabajo, ingresando a cierta hora y saliendo a otra; en el caso de facultad, si bien hay ciertos horarios que deben cumplirse, las entradas y las salidas son más flexibles y no son impuestas por la organización; además, las tareas realizadas dentro de la

organización en el primer caso son pautadas y estructuradas y, en el segundo, presentan mayor flexibilidad y libertad en cuanto a su organización y puesta en acción. Otra diferencia bastante marcada por las entrevistadas y que afecta a la configuración del tiempo fuera de la organización es que las empleadas de la empresa, una vez que ha finalizado su jornada laboral, llegan a sus casas y “se olvidan” del trabajo, cosa que no ocurre con las empleadas de la facultad, quienes plantean que terminan llevando trabajo a sus hogares.

Angulo y Herrera (2020), en su tesis: “ Programa de capacitación para la Gestión del Tiempo en docentes que tienen dos empleos”. De la Universidad Católica de Colombia. Cuyo objetivo de este programa fue brindar capacitaciones que mejoren los conocimientos y habilidades en gestión del tiempo en profesores que se encuentren vinculados a más de una institución educativa privada del sector de chapinero de la Ciudad de Bogotá. El mercado meta estuvo compuesto por colegios privados de Bogotá con profesores que tuvieran dos empleos. Actualmente Bogotá cuenta con más de 2.404 instituciones educativas privadas, las cuales están conformadas: Liceos, Gimnasios, centros educativos, instituciones educativas. La presente investigación concluyó que de igual forma se comprueba con la revisión teórica realizada que aunque en la cultura colombiana surgen diversas responsabilidades que impulsan a las personas a desempeñarse en dos empleos para suplir los recursos necesarios en la vida cotidiana, no se desconoce que esta problemática no solo se presenta a nivel nacional ya que profesores de distintos lugares del mundo la vivencian, de acuerdo con Rodríguez, Artazcoz, López y Benavides (2019) quienes realizaron un estudio en Brasil encontraron que las ausencias laborales son mayores en docentes que trabajan en más de una institución debido a dificultades en la salud.

2.2.2. Antecedentes nacionales

Cruzado (2017), en su tesis titulada: “ Relación de la administración del tiempo y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Mancos - Año 2017”, en la Universidad César Vallejo, Perú. Del cual tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la administración del tiempo y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Mancos – Año 2017. El marco metodológico estuvo enmarcado por un diseño descriptivo con un enfoque cuantitativo, con un alcance temporal trasversal y del tipo no experimental con un diseño correlacional. La población censal fue la totalidad de los integrantes de una unidad de análisis, por lo consiguiente se tomó como muestra al total de la población por ser un número reducido o de fácil alcance; como técnica se empleó la encuesta y el cuestionario como instrumento. Las conclusiones a las que llegaron fueron que la relación encontrada entre la administración del tiempo y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Mancos - Año 2017, es percibida como alta, directa y significativa ($r=0,761^{**}$), dando a conocer que una buena administración del tiempo en los procesos administrativos que realice la municipalidad entre los diferentes servicios que brinda a los usuarios internos y externos de la municipalidad conllevará a una productividad eficiente y adecuada por parte de los trabajadores administrativos, esto fue percibido por los propios trabajadores que formaron parte de la muestra de estudio. Así mismo se comprobó la hipótesis de investigación a través de la prueba Chi cuadrado indicando que existe relación directa y significativa entre la administración del tiempo y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Mancos- Año 2017.

Pfeiffer (2017), en su tesis nominada: “Hábitos de comunicación y organización de la información asociados a la gestión del tiempo y su relación

con la productividad de directivos de empresas en 15 distritos de Lima”, en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Cuyo objetivo principal de investigación fue describir la relación que existe entre los hábitos de comunicación y organización de la información asociados a la gestión del tiempo y el nivel de productividad de directivos de empresas en Lima Centro. El marco metodológico fue bajo un tipo de investigación mixta. Con un alcance descriptivo, pero se enriqueció con elementos de análisis correlacional. La presente metodología tuvo como fin identificar, conocer, describir y comprender la relación que existe entre las variables gestión del tiempo y productividad. En la fase cuantitativa, la población de estudio se focalizó en Lima centro, al ser esta la zona que concentra la mayor densidad empresarial del país, conformada por 15 distritos con una muestra de 346 directivos. Como técnica se empleó la encuesta a través de cuestionarios *online* autoadministrados. En la cualitativa, se buscó describir y profundizar en los hallazgos de la fase cuantitativa respecto a la relación entre las variables Gestión del Tiempo y Productividad, incorporando la perspectiva más amplia que sobre estas variables, sus características y relación brindaron sujetos representativos del universo en estudio. Los resultados concluyeron que:

En la literatura sobre la sociedad de la información es usual encontrar referencia al vínculo entre los conceptos de información, comunicación y conocimiento. En la literatura sobre la administración empresarial es frecuente, tanto la asociación entre conocimiento y productividad, como la cercanía entre los términos de productividad y tiempo. Sin embargo, la relación directa entre comunicación, tiempo y productividad, no ha sido, a nuestro entender, explorada lo suficiente.

La presente investigación reunió estos conceptos en un solo espacio y cumple el objetivo de describir la relación entre los hábitos de comunicación y organización de la información asociados a la gestión del tiempo y el nivel de productividad de directivos de empresas.

Desarrolló un acercamiento de tipo secuencial mixto, que combina de forma complementaria los enfoques cuantitativo y cualitativo. El alcance del estudio fue descriptivo, pero se enriqueció con elementos de análisis correlacional. La investigación se realizó sobre una muestra de trabajadores cuyas organizaciones se ubican en la zona de mayor densidad empresarial del Perú, Lima Centro, y se restringe a empresas grandes y medianas. Se partió de la premisa de que estas empresas serían las más afectadas por las transformaciones que introduce al mundo del trabajo la sociedad de la información, debido a la complejidad de sus operaciones, sus recursos tecnológicos y el alcance de sus redes. Se eligió como sujetos de estudio a directivos que ocupan altos cargos, pues se presumió que por su rol y funciones encarnan por excelencia a los trabajadores del conocimiento (aquellos que se desempeñan predominantemente con recursos intangibles y cuyas tareas involucran análisis teórico complejo, diseño de estrategias, creación de innovaciones, uso de tecnología, transformación de información en conocimiento y socialización de este conocimiento).

Fruto del análisis de los datos empíricos, se logró aceptar la hipótesis de que los hábitos de comunicación y organización de la información asociados a un alto nivel de eficiencia en la gestión del tiempo se reflejan en un mayor nivel de productividad entre los directivos de empresas en Lima Centro. Al evidenciar que esta relación es positiva y significativa, la investigación resaltó la importancia del componente comunicacional e informacional en el rendimiento laboral.

Palacios (2017), en su tesis: “Administración del tiempo y la fuerza de ventas en la empresa Genfar Perú S.A.- Lima, 2017”, en la Universidad César Vallejo. Cuyo objetivo principal de investigación fue identificar la relación de la administración del tiempo y la fuerza de ventas de la empresa Genfar Perú S.A., Lima – 2016. Empleando para tal caso, una metodología del tipo de investigación aplicada con un nivel descriptiva- correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal; la población se conformó con 20 personas al igual que la muestra; se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento para ambas variables de estudio. Los principales resultados demostraron que se identificó que existió relación significativa directa alta de rho 0.860 entre la Administración del Tiempo y la Fuerza de Ventas en la empresa Genfar Perú S.A., Lima, es de consideración la relación de ambas variables para el cumplimiento de los objetivos trazados por la empresa, cabe resaltar que si la fuerza de ventas no administra bien su tiempo difícilmente llevara un orden en las actividades que se le asigne.

2.2.3. Otras investigaciones

Para Vasco y Montufar (2018) en su artículo científico titulado; “Estrategias de administración del tiempo en una empresa de servicio”, publicado en la revista Observatorio de la economía Latinoamericana, cuyo objetivo fue diseñar Estrategias de Administración del Tiempo dirigido al personal secretariado que laboran en las empresas de servicios. En el cual aplicó un modelo para mejorar la efectividad del tiempo y su uso efectivo en la realización de las diversas tareas, que llevan a cabo el personal secretarial, señala que el tiempo es un aliado para el logro de las metas empresariales; y este se debe organizar en función de las tareas y priorización las actividades más importantes y las urgentes.

El tiempo es un recurso importante para la organización y debe ser empleado de manera efectiva y calidad en las labores ejecutadas en una empresa. Para el desarrollo de la investigación se verificó los procesos de ingreso de documentos, tiempo invertido en la atención del cliente. Obteniendo como resultados la falta de organización de los materiales necesarios para ejecutar las labores afectando de manera significativamente la calidad del servicio que se presta, además se encontró carencia de formatos para organizar la información, repetición de procesos, carencia de un manual de procedimiento, falta de planificación de las tareas, presencia de tiempos muertos por carencia de información oportuna, quejas de los clientes y baja productividad de la empresa.

De igual manera en Hernández & García, (2018) realizaron un artículo científico denominado: “Impacto de la procrastinación en la productividad del Gerente”, su objetivo fue contrastar los elementos teóricos para la comprensión de la procrastinación y su efecto en la productividad. Dicha investigación es una revisión documental sobre las variables estudiadas, profundizando en los elementos procrastinadores y su efecto. De igual manera como este elemento trae consecuencias negativas a la producción debido a que muchos gerentes subestiman la administración eficiente del tiempo. De la revisión se obtuvo como resultados que las categorías más afectadas son escasa planificación, poca administración del tiempo, bajo rendimiento, baja productividad. Llegando a la conclusión que la procrastinación actualmente ha sido un factor de preocupación para las empresas, lo cual motiva a la empresa a genera estrategias que ayuden a mejorar los procesos productivos para disminuir los vicios de la procrastinación.

En tanto que Vargas, (2018), publico un artículo científico denominado; “La administración de lo urgente y lo importante en la empresa moderna”, el

mismo tuvo como objetivo, identificar las diferencias entre lo urgente y lo importante, así como mostrar como lo importante se relaciona con el propósito estratégico. Se realizó una investigación documental el cual consistió en el análisis de la información para establecer relaciones o diferencias, observando la organización del trabajo y el uso eficiente del tiempo en las empresas. Dentro de los resultados más importantes se evidenció que la conducta de los trabajadores afecta directamente las actividades laborales al no saber organizarse y planificar las tareas, aumentando progresivamente los robadores de tiempo, no delegar, y crear hábitos que no permitiente aprovechar de manera adecuada, las horas de trabajo. Como conclusión los autores lograron diferenciar lo urgente de lo importante en la empresa y como estos dos factores afectan el logro de las metas para ello la gestión del tiempo produce efectos positivos en el trabajo por lo que se debe generar estrategias que favorezcan su control y medición que ayuden a generar las riquezas y cumplir con las metas.

Así mismo Salazar, (2017), publico un artículo científico denominado; “La gestión del tiempo como factor clave en las habilidades directivas aplicadas al sector turístico”, su objetivo fu estudiar en qué medida la gestión del tiempo es considerada como una habilidad para los directivos de las organizaciones y de qué manera esta influye en las actividades, funciones o roles en el sector turístico. Para ello se aplicó una investigación exploratoria, apoyada en una técnica documental, mediante un análisis bibliográfico para la construcción del estado del arte basado en artículos científicos, donde se estableció una relación entre estos dos criterios. Como resultados se obtuvo que dentro de los aspectos más importantes de los gerentes de las empresas turísticas las habilidades de liderazgo, planificación y gestión del tiempo son esenciales para la ejecución de las distintas

actividades y roles. Como conclusión señala el autor que la gestión del tiempo debe ser considerada como una habilidad y desarrollarla genera un recurso importante que debe ser considerado, ya que el gerente gestiona con mayor eficiencia las tareas importantes de las urgentes.

En tanto que Miranda, (2017), de Universidad Nacional Mayor de San Marcos la realizó una tesis de Magíster denominada: “La Gestión del Tiempo y su incidencia en la adquisición de los productos en FONER II de la Dirección General de Electrificación Rural del Ministerio de Energía y Minas año 2015”. Su objetivo fue identificar la relación entre la gestión del tiempo y la adquisición de los productos en el FORNER II de la Dirección General de Electrificación Rural del Ministerio de Energía y Minas del año 2015. En la cual se elaboró un diseño correlacional y se aplicó una encuesta arrojando como resultados más resaltantes que el 25% de los trabajadores se encuentran en un nivel deficiente, mientras que el 50% se encuentran en nivel regular, mientras que el 25% menciona que el procesamiento de las compras es bueno y el 10 % es mala. Además se evidenció que la planificación está relacionada directa y positivamente con la variable adquisición de los productos, alcanzando una correlación de Spearman de 0,927 con una significancia de $p=000$ aceptando la hipótesis. Como conclusión se logró evidenciar que a mayor conocimientos y confianza en los programadores y mejorara el proceso de adquisición de los productos, la planificación de la gestión ayuda a mejorar la comprensión del proceso de adquisición de los productos.

2.3. Marco Histórico

Haciendo un análisis retrospectivo de la administración del tiempo basado en lo señalado por (Fernández, 2018) el cual nos indica que este es de larga data

aproximadamente en los años 50 y 60 se encuentran sus primeros aportes teóricos de la mano de Drucker, (1996) y McCay, (1959), quienes se preocuparon por los problemas que se presentaban con el personal en los sitios de trabajo y su falta de planificación del tiempo. Dentro de los aportes de McCay, (1959) se encuentra la planificación diaria, que hasta el día de hoy se mantiene como una de las más efectivas, donde el trabajador garantiza el desempeño de sus labores de manera eficiente (Fernández, 2018).

Más tarde Drucker, (1967) considero la posibilidad de adecuar el enfoque relacionándolo con la eficacia, lo que lleva a aumentar el rendimiento profesional para gestionar las tareas y las actividades pendientes ya para los años 70 dichos autores pudieron identificar algunas fases o etapas de la gestión del tiempo como son; a) Notas y listados de tareas; b) Las agendas; c) Moderna y d) administración del tiempo, (Reverón, 2015).

2.4. Bases teóricas

2.4.1. Gestión del tiempo

La gestión del tiempo es vista desde distintas áreas del conocimiento relacionándola con términos como flexibilidad, equilibrio, control, cumplimiento, etc. Sin embargo, para Aponte & Pujol, (2012) consideraron la gestión del tiempo como el proceso mediante el cual se establecen las metas y los objetivos de manera precisa y clara. En ella se establecen las herramientas que favorecen su gestión, considerando la disponibilidad y verificación el buen uso que se le da al tiempo disponible tanto personal como profesional como personal para lo cual se debe considerar ciertos principios tanto teóricos como prácticos como son:

- Se debe distinguir entre tareas urgentes de tareas importantes
- El tiempo es considerada un recurso muy valorado por todo el mundo.

- El hábito de procrastinar y postergar tareas por lo general ocasiona pérdidas de tiempo.
- Se debe realizar una planificación flexible a circunstancias inesperadas.
- Es fundamental tomar conciencia del buen uso del tiempo.
- Establecer los plazos de las entregas entre otros.
- Llevar un control de las actividades realizadas y las pendientes.

Tabla 1

La mala gestión del tiempo

| Una mala gestión del tiempo implica que | Las respuestas más habituales ante la falta de tiempo son | Y las consecuencias de esta falta de tiempo llevan a |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Se esté atrapado en el día a día - Se pierda de vista los objetivos - Se hacen cosas poco importantes - Precipitación - Tensión | <ul style="list-style-type: none"> - Trabajar más horas - Trabajar más deprisa - Pensar en que lo haga otra persona - Posponer las tareas a realizar | <ul style="list-style-type: none"> - Realiza jornadas demasiado largas - Estar estresado - Padecer problemas de salud - Tener sentimientos de frustración - Cometer errores |

Fuente: Tomado de Reverón, (2015)

Para gestionar adecuadamente el tiempo en la organización esta debe aceptarse y cambiar de paradigma asumiendo que tiempo es un recurso escaso, limitado, no almacenable, ni acumulable ni intercambiable. Que depende de un recurso humano, con conocimiento para realizar las tareas la falta de organización del tiempo impedirá que los demás recursos se gestión de manera correcta (Fernández, 2018).

2.4.2. Técnicas de manejo efectivo del tiempo en las organizaciones

Existen una serie de técnicas que son muy útiles para manejar de manera efectiva el tiempo en las organizaciones debido a que este representa un recurso muy valioso y debe ser utilizado de manera óptima. Estas ayudan a los trabajadores a evitar distractores, y mantenerse enfocado para cumplir las metas (Vasco & Montufar, 2018):

- Conocer los procedimientos de su cargo, normativa, objetivos y funciones de manera precisa.
- Si dentro de sus funciones debe manejar gran volumen de documentos, estos deben estar organizados colocando lo más urgente de primero.
- Utilizar una Agenda Diaria, la cual consistirá en llevar una lista de cosas pendientes por realizar en el transcurso del día, la misma puede ayudar al trabajo tanto en el plano personal como profesional.
- Establecer prioridades diarias, para ello se recomienda seleccionar las tareas que van de primero, luego las segundas hasta organizar todas las tareas o actividades.
- Utilice señalizadores o notas donde pueda mantener visible las tareas que requieren su atención inmediata.
- Mantener los documentos organizados y archivados estableciendo un sistema de orden bien sea por asuntos, contenidos, cronológicos etc
- Delegar funciones y compartir el trabajo y reconocer el trabajo y el apoyo de los colaboradores.
- Realizar una planificación de contingencia para estar preparados ante cualquier eventualidad.

- Llevar un registro del tiempo y las tareas cumplidas (Vasco & Montufar, 2018).

2.4.3. Ladrones del Tiempo en las organizaciones

Se considera ladrones del tiempo toda actividad que impida que un trabajador culmine a tiempo con las tareas asignadas, estos pueden generados bien sea por personas (ladrones externos) o por la misma persona (ladrones internos) como ejemplo se puede mencionar los siguientes:

2.4.3.1. Internos.

Se encuentra las interrupciones de parte de los compañeros de trabajo, el jefe, información incompleta o errada, dificultad en la comunicación, fallas en el sistema, poca claridad en los objetivos o las metas, situaciones imprevistas, reuniones improductivas, desorden, sin planificación previa entre otras.

2.4.3.2. Externos.

Se encuentra la familia cercana que dependen del trabajador, situaciones de emergencia doméstica, interrupciones, llamadas telefónicas, visitantes, excesos de clientes o usuarios, ruidos, altas o bajas temperaturas, inadecuada organización de la empresa, reuniones imprevistas, falta de compromiso del resto del personal para cumplir con sus labores retrasando las tareas propias (Salazar, 2017).

2.4.4. Priorización en la gestión del tiempo

Priorizar las actividades o tareas son parte primordial de la gestión del tiempo. Su utilización eficiente dependerá de la forma clara de plantar las metas u objetivos que den un orden sistemático a las tareas diarias para mantenerse

enfocado y centrarse en lo realmente importante al respecto señalan Mengual, Juárez, Sampere, & Rodríguez, (2012) consideran que la planificación podría guiarse para su elaboración de la siguiente manera:

- **Tareas urgentes e importantes:** se refiere a todas aquellas actividades o tareas que son prioritarias, puesto que ya están planificadas o que aún no se han podido cumplir por culpa de imprevisto de última hora, y pasan hacer urgentes y ya deben ser ejecutadas.
- **Tareas urgentes y no importantes:** se refiere a tareas que han de ser realizadas cuanto antes, pero que realmente no son importantes puesto que su cumplimiento no aportan ningún valor al logro de los objetivos.
- **Tareas no urgentes e importantes:** se refiere aquellas tareas que son parte de los objetivos, y se han planificado de manera apropiada y pueden ser ejecutadas con perspectiva.
- **Tareas no urgentes y no importantes:** se refiere aquellas tareas que ni son importantes para el cumplimiento de los objetivos, ni son apremiantes.

Según Mengual, Juárez, Sampere, & Rodríguez, (2012), el trabajador debe aprender a gestionar su tiempo para no centrarse solo en realizar tareas o actividades importantes, pero con carácter urgente, porque desequilibra su tiempo de atención a las demás tareas perdiendo toda perspectiva, ejecutando acciones de manera ineficientes.

2.4.5. Actitudes personales para mejorar gestionar el tiempo

La gestión del tiempo requiere del desarrollo de actitudes personales que implica establecer y respetar las prioridades, para ser un trabajador cuyo trabajo

sea eficiente realizando las tareas y alcanzando sus objetivos por tanto este deberá:

- El saber, disponer de los conocimientos tanto teóricos como técnicos necesarios para ejecutar la tarea.
- El saber hacer, o capacidad de aplicar y utilizar dichos conocimientos mediante el despliegue de las habilidades y destrezas apropiadas.
- El saber estar, es decir, adoptar las actitudes y desarrollar el comportamiento adecuado a las normas y cultura de la organización.
- El querer hacer, mostrando el interés y la motivación precisos.
- El poder hacer, es decir, disponer de los medios y recursos necesarios para llevar a cabo la actividad, (Pérez, 2016).

Dichas actitudes necesariamente deberán estar acompañadas de asimilar nuevas competencias y habilidades como saber asumir compromisos y responsabilidades y ejercer el rol que le corresponde dentro de la empresa.

2.5. Marco Conceptual

- Gestión del Tiempo productivo

La gestión del tiempo productivo se ha definido como el proceso por el cual un individuo logra realizar de manera eficaz las tareas y metas que se le han asignado, obteniendo el control el momento y del contenido de su actividad, (Miranda, 2017).

- Rendimiento laboral

Motowidlo (2003), lo concibe como el valor total que la empresa espera con respecto a los episodios discretos que un trabajador lleva a cabo en un período de tiempo determinado. Ese valor, que puede ser positivo o negativo, en función de que

el empleado presente un buen o mal rendimiento, supone la contribución que ese empleado hace a la consecución de la eficacia de su organización.

2.6. Operacionalización de Variables

Tabla 2

Operacionalización de Variable

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Factores | Ítems | Escala de medición |
|---------------------------|---|--|---|--------------|---|
| Gestión del Tiempo | <p>Consiste en el reparto adecuado del tiempo de trabajo de una persona en las distintas tareas que tiene que acometer. La gestión del tiempo permite administrar el tiempo de trabajo de manera que se obtenga la mayor productividad posible.</p> | <p>La gestión de tiempo incluye los procesos necesarios para lograr la conclusión de sus actividades a tiempo.</p> | Relevancia de la gestión del tiempo para los trabajadores | 11 - 18 | <p>Cuestionario de Escala Tipo Likert</p> |
| | | | Principales causas de pérdida de tiempo. | 7 - 10 | |
| | | | Realización de la gestión del tiempo por los trabajadores. | 1 - 6 | |
| | | | Percepción del trabajador respecto a la gestión del tiempo. | 19 - 24 | |

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de Investigación

La presente investigación es de tipo descriptiva, debido a que se centra en conseguir mecanismos que ayuden a alcanzar los objetivos, fundamentada en teorías pre-elaboradas que sirven para comparar los aspectos presentes en la realidad, la misma se centra en analizar cada una de las variables que la componen, enfocado en una población definida y una muestra específica, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.2. Diseño de Investigación

La presente investigación aborda un diseño de investigación No Experimental. Según lo afirmado por (Hernández Sampieri et al., 2014), el estudio no experimental es:

Observar correlacional fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos (...) sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos (...), no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien la realiza. (p.152)

De igual modo, tales autores indican que la investigación no experimental tiene variables independientes que ya han sucedido y por ello mismo no es viable influir en ellas, manipularlas o controlarlas (Hernández et al., 2014). De esta manera, la metodología de la investigación se adapta y permite describir la gestión del tiempo en la entidad financiera CMAC. PIURA Cajamarca durante el periodo 2020.

3.2.1. Dimensión temporal

Por otro lado, de acuerdo con el alcance temporal, se ha escogido realizar un diseño transaccional, llamado también transversal, mediante el cual se analizan variables respecto a un acontecimiento dado y cuyo propósito es describir dichas variables y examinar su influencia e interrelación en un determinado momento (Hernández et al., 2014). Es decir, la medición se efectuó en un periodo específico, en un único momento.

3.2.2. De acuerdo con el tratamiento de variables

Al mismo tiempo, el tratamiento de las variables presenta un diseño descriptivo, porque tales estudios buscan indagar el nivel o estado de una o más variables en una población; en este caso, en un tiempo único, con el fin de describir la gestión del tiempo en la entidad financiera CMAC. PIURA Cajamarca durante el periodo 2020.

3.3. Área de investigación

El área de investigación se centra en el sector financiero.

3.4. Participantes, unidades o casos de estudio

3.4.1. Población

La población es el conjunto de personas, fenómenos, o hechos que concuerdan con una serie de especificaciones para su posterior análisis (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). En tal sentido la Población está conformada por 80 trabajadores de la entidad financiera CMAC Piura.

3.4.2. Muestra

La muestra es igual a la población debido a que se consideró como significativa, por tanto, se toma en su totalidad, es decir a los 80 trabajadores de la entidad financiera

CMAC.PIURA de la ciudad de Cajamarca. Se aplicó como criterio de inclusión que los correos estuviesen correctamente y no se rebotaran o devolvieran. Así como descartar a los empleados que no se pudieron ubicar.

3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.5.1. Técnica

Se empleó como técnica de recolección de datos la Encuesta. El mismo consiste según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), en la construcción de una serie de ítems o preguntas, cuya intención es recolectar información de primera los empleados, referente a la problemática estudiada.

3.5.2. Instrumentos

El instrumento de recolección de dato utilizado fue el formulario o cuestionario. El cual consiste según Hernández, Fernández, & Baptista, (2014), en diseñar una serie de preguntas o ítems para ser aplicados a una población determinada. Para la presente investigación se elaboró un cuestionario en Google forms, con 24 preguntas, utilizando una escala de medición tipo Likert de 24 ítems el cual fue aplicado de manera virtual.

3.5.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La escala para medir los reactivos sobre cómo emplean la Gestión del Tiempo los trabajadores de la entidad financiera CMA- PIURA en la ciudad de Cajamarca, está constituida por ítems establecidos según indicadores. Cada uno de estos ítems tiene cinco opciones de respuestas categóricas, escaladas mediante el procedimiento Likert (5=Totalmente de acuerdo, 4=De acuerdo, 3=Ni en desacuerdo ni en acuerdo, 2=En desacuerdo, 1=Totalmente en desacuerdo).

De igual modo, se debe medir la confiabilidad del instrumento; es decir, el grado en que el cuestionario compuesto por varios ítems mide consistentemente la muestra de la población. Por tanto, la fórmula más empleada para determinar la confiabilidad del instrumento es el coeficiente alfa de Cronbach; dicho método, es utilizado con la finalidad de determinar el grado de certeza de la consistencia interna en la escala; en otras palabras, mide la magnitud en que los ítems del instrumento están correlacionados. La escala (*Tabla 03*) de valores para determinar la confiabilidad es el siguiente:

Tabla 3

Baremos de confiabilidad Alfa de Cronbach

| Criterios de confiabilidad | Baremos de medición |
|-----------------------------------|----------------------------|
| - No es confiable | -1.00 a 0.00 |
| - Baja confiabilidad | 0.01 a 0.49 |
| - Moderada confiabilidad | 0.50 a 0.75 |
| - Fuerte confiabilidad | 0.76 a 0.89 |
| - Alta confiabilidad | 0.90 a 1.00 |

Fuente: Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio (2014), en su libro: "Metodología de la Investigación" 6ta Ed. México.

Por tanto, para obtener la confiabilidad del instrumento, se aplicó la prueba piloto a 20 personas que laboran en una organización con características similares a la entidad Financiera en mención.

Tal instrumento estuvo constituido por 24 preguntas (ítems), del cual se necesitaba saber si los datos obtenidos a partir de esta herramienta son fiables o no. Por consiguiente, para tal proceso se consideró en detalle los procedimientos de cuantificación de las respuestas siguiendo las pautas indicadas:

- Cuantificación de primera mano para la elaboración de la base de datos y posteriormente ejecutar el análisis en el programa estadístico Excel y posteriormente IBM-SPSS Statistics V. 25
- Las preguntas de respuesta tienen un formato de 5 categorías ordenadas del 1 al 5, dependiendo si la opción mide de manera directa o inversa el rango que interesa conocer.

Escala: Confiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach

Por cada pregunta de la encuesta, se obtuvo el índice de homogeneidad (HC) o correlación pregunta-test corregida. Los resultados son los siguientes:

Tabla 4

Confiabilidad del Instrumento Alfa de Cronbach

| Estadísticas de total de elemento | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | Media de escala si el elemento se ha suprimido | Varianza de escala si el elemento se ha suprimido | Correlación total de elementos corregida | Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido |
| 1. Prioriza la lista de sus actividades pendientes, para gestionar de manera adecuada su tiempo. | 88.75 | 285.776 | 0.469 | 0.974 |
| 2. Durante el desarrollo de sus actividades diarias, le interrumpen a menudo por situaciones relacionadas o no con el trabajo. | 89.00 | 278.526 | 0.584 | 0.974 |
| 3. Resuelve eficazmente las interrupciones en tu trabajo. | 88.80 | 285.537 | 0.446 | 0.975 |
| 4. Para gestionar de manera adecuada el tiempo los trabajadores deben diferenciar lo urgente e importante de lo no urgente y no importante | 88.95 | 263.945 | 0.820 | 0.972 |
| 5. Considera que la falta de información o que la información incorrecta, repercute en la Gestión adecuada del Tiempo. | 88.70 | 276.221 | 0.790 | 0.973 |
| 6. Los incumplimientos por parte de los trabajadores influyen en la adecuada Gestión del Tiempo. | 89.05 | 271.629 | 0.678 | 0.973 |
| 7. La Insuficiente o inadecuada delegación de actividades en los colaboradores, afecta en la Gestión adecuada del Tiempo. | 88.55 | 287.313 | 0.553 | 0.974 |
| 8. Las llamadas telefónicas o correos electrónicos entrantes o salientes influyen en la | 89.25 | 269.566 | 0.839 | 0.972 |

| adecuada Gestión del Tiempo de los Colaboradores. | | | | |
|---|-------|---------|-------|-------|
| 9. Las visitas o distracciones de los trabajadores influyen en la Gestión adecuada del Tiempo de los Colaboradores. | 89.05 | 267.945 | 0.832 | 0.972 |
| 10. Los objetivos y prioridades en el trabajo afectan en la Gestión adecuada del Tiempo. | 89.35 | 265.608 | 0.865 | 0.972 |
| 11. Considera que la Comunicación escasa o inadecuada se relaciona con la Gestión del Tiempo. | 89.00 | 269.368 | 0.852 | 0.972 |
| 12. Desarrollar muchas actividades al mismo tiempo influye en la Gestión del Tiempo. | 88.95 | 268.576 | 0.846 | 0.972 |
| 13. Ha hecho previsiones de tiempo erróneas o poco realistas que influyen en el desarrollo de sus actividades. | 89.25 | 271.671 | 0.821 | 0.972 |
| 14. Los errores de terceros o propios le ocasionan pérdida de tiempo. | 89.05 | 263.524 | 0.881 | 0.972 |
| 15. La poca organización de la empresa o del área de trabajo influye en el desarrollo de sus actividades. | 88.90 | 273.358 | 0.817 | 0.972 |
| 16. Una Inadecuada organización personal afecta en la Gestión adecuada del Tiempo. | 88.80 | 275.432 | 0.807 | 0.972 |
| 17. Posponer las actividades para después o en otro momento repercute en la Gestión del Tiempo. | 89.00 | 268.947 | 0.867 | 0.972 |
| 18. Las reuniones imprevistas o reuniones que duran mucho tiempo generan que sus actividades programadas se retrasen. | 89.00 | 269.263 | 0.856 | 0.972 |
| 19. La motivación personal en los trabajadores produce un mejor manejo de tiempo para sus actividades. | 88.75 | 277.776 | 0.754 | 0.973 |
| 20. Considera que hace el mejor uso de su tiempo. | 89.30 | 271.168 | 0.835 | 0.972 |
| 21. Tras haber sido interrumpido ¿puede volver al trabajo sin perder el ritmo? | 89.30 | 268.537 | 0.819 | 0.972 |
| 22. Trata de utilizar los manuales y/o procedimientos para realizar sus actividades de manera efectiva. | 88.95 | 270.366 | 0.743 | 0.973 |
| 23. Le es posible realizar diversas actividades en simultáneo. | 89.20 | 270.168 | 0.883 | 0.972 |
| 24. Ha gestionado mal el tiempo por no saber decir "No" en algunas ocasiones. | 88.65 | 269.187 | 0.793 | 0.972 |

Interpretación: De acuerdo con la Tabla estadística N° 04, se ha verificado la relación entre cada pregunta del instrumento, del cual se observa en la primera columna la puntuación media del test si eliminamos la pregunta, en la siguiente columna observamos la varianza del test si eliminamos la pregunta, en la tercera columna se detalla el índice de homogeneidad

corregido; es decir, la correlación entre la puntuación en una pregunta y la suma total de las puntuaciones en las preguntas restantes.

Como resultado, el coeficiente alfa de Cronbach del test inicial, compuesto por 24 ítems, aparece en la Tabla N° 06:

Tabla 5

Resumen de procedimientos de datos

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|--|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 20 | 100.0 |
| | Excluido ^a | 0 | 0.0 |
| | Total | 20 | 100.0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: IBM- SPSS Statistics V.25

Tabla 6

Estadísticos de fiabilidad

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| 0.974 | 24 |

Fuente: IBM- SPSS Statistics V.25

Interpretación: De acuerdo con los procedimientos para el análisis de fiabilidad se obtuvo un coeficiente alfa de 0.974, tal y como se observa en la tabla estadística N° 6, indicando “alta confiabilidad” de acuerdo con los baremos de medición. Concluyendo que las preguntas están relacionadas fuertemente entre sí y, en general, todos los datos ayudan a medir lo que se ha establecido en el test inicial de 24 elementos (ítems).

3.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Como procedimiento para la recolección de datos se siguió con los siguientes pasos:

- Para elaborar el instrumento siguió lo abordado en el marco teórico del presente trabajo permitiendo la confección de los ítems interpretando los datos la empresa para que así llegue a cumplir sus metas organizacionales.
- El instrumento diseñado consto de 24 preguntas cerradas. Para ello se siguió los principios de brevedad y simplicidad.
- Para establecer la escala se seleccionó cinco alternativas de respuestas que iban desde:

1=Totalmente de acuerdo

2= De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

4= En desacuerdo

5= Totalmente en desacuerdo

- Una vez elaborado el instrumento se procedió a su validación mediante tres expertos (el tutor y dos directivos), el cual permitió ajustar los ítems en contenido y cantidad.
- Se envió a los correos de los empleados el link para responder el formulario, y una vez que este respondiera se iba generando de manera inmediata una la base de datos en una hoja de cálculo Excel.

- Una vez recolectada la información se utilizó el paquete informático Office 2016, el programa IBM-SPSS Statistics, versión 25 para el proceso de la información.
- Matriz con las puntuaciones de las dimensiones de la variable Gestión del tiempo.
- Construcción de tablas de distribución de frecuencias de la variable estudiada
- Elaboración de figuras estadísticas de los niveles encontrados.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

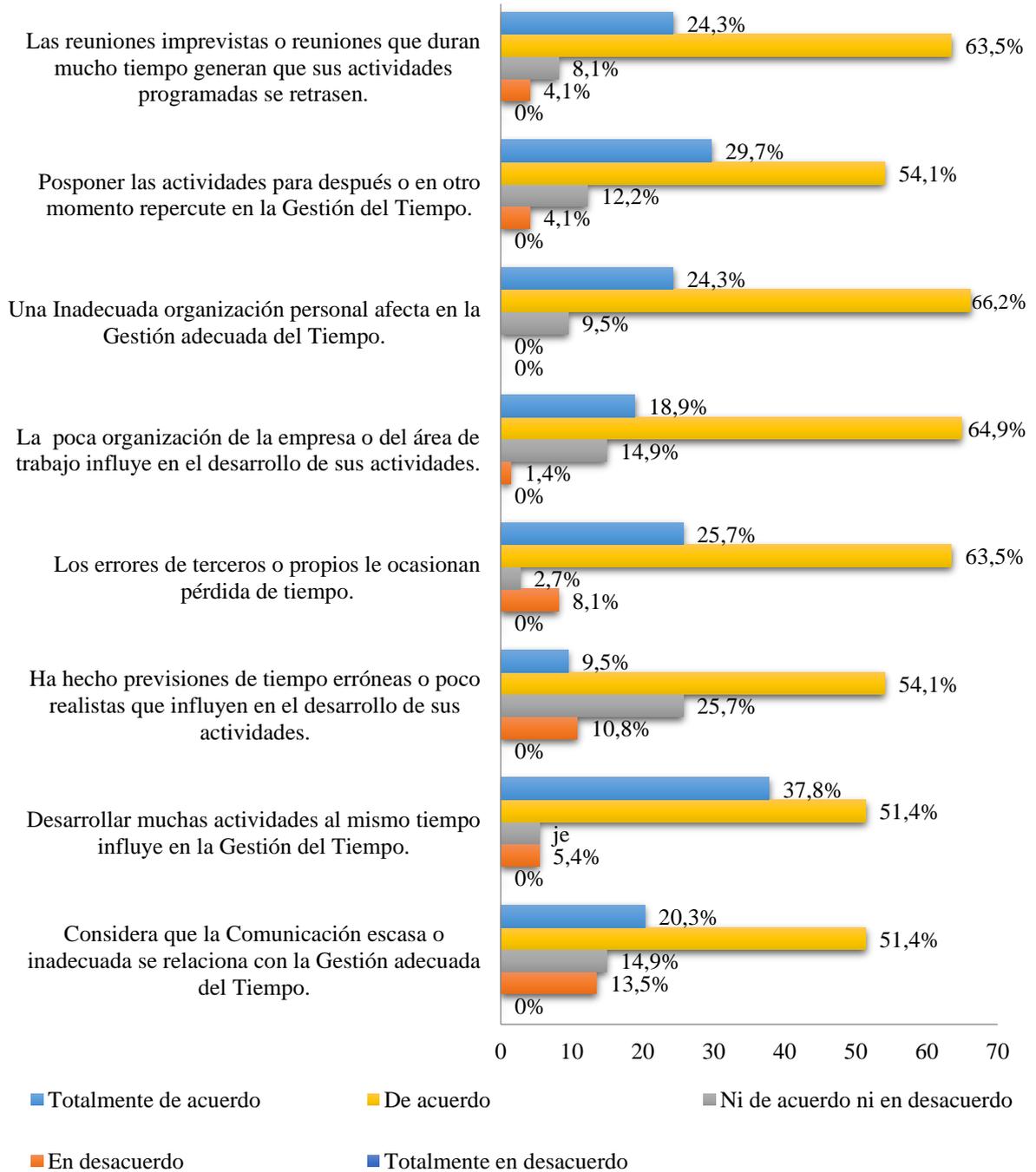
4.1. Presentación de resultados estadísticos y discusión

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en la encuesta on line. Aplicando los criterios de inclusión se logró obtener la información de 74 respuestas de empleados al formulario on line, mientras que 6 fueron descartados por rebote o devolución de los correos enviados, y debido a la pandemia y la restricción por cuarentena fue imposible ubicarlos en su lugar de trabajo. Los datos obtenidos se detallan a continuación:

4.1.1. Resultados del nivel de relevancia de la gestión del tiempo

Tabla 7

Representación gráfica porcentual del nivel de relevancia de la Gestión de Tiempo



Los resultados obtenidos en cuanto a la relevancia, los trabajadores manifestaron que consideran la falta de comunicación como un factor que afecta la Gestión del Tiempo. Mientras que un 51,4% estuvieron de acuerdo que desarrollar varias actividades a la vez influyen de forma negativa, así como no tomar las previsiones de tiempo o ser pocos realistas en su uso influyen de forma negativa en las actividades, por tanto, es relevante tener un control de ello ya que no les alcanza el tiempo para cumplir con sus obligaciones. Estas son algunas de las razones que los empleados consideran que impiden que se logre una buena gestión del tiempo, lo que se puede deducir que actualmente no hay una buena planificación de las actividades, lo cual es necesario tomar en cuenta y considerar los elementos o factores que garanticen la organización del trabajo y las tareas.

Otro aspecto que resalta fue la falta de planificación de las tareas, al respecto el 63,5% de los empleados manifestó que están de acuerdo en que muchos de los errores que se cometen bien sean propios o de terceros son por falta de planificación, por tanto, consideran relevante mantener una planificación para un mejor manejo de la gestión del tiempo. Así mismo el 64,9% de los empleados indicó que la realización de reuniones improvisadas y demasiado largas son improductivas y afectan la rutina diaria ocasionando una pérdida tiempo, por tanto, es relevante su gestión.

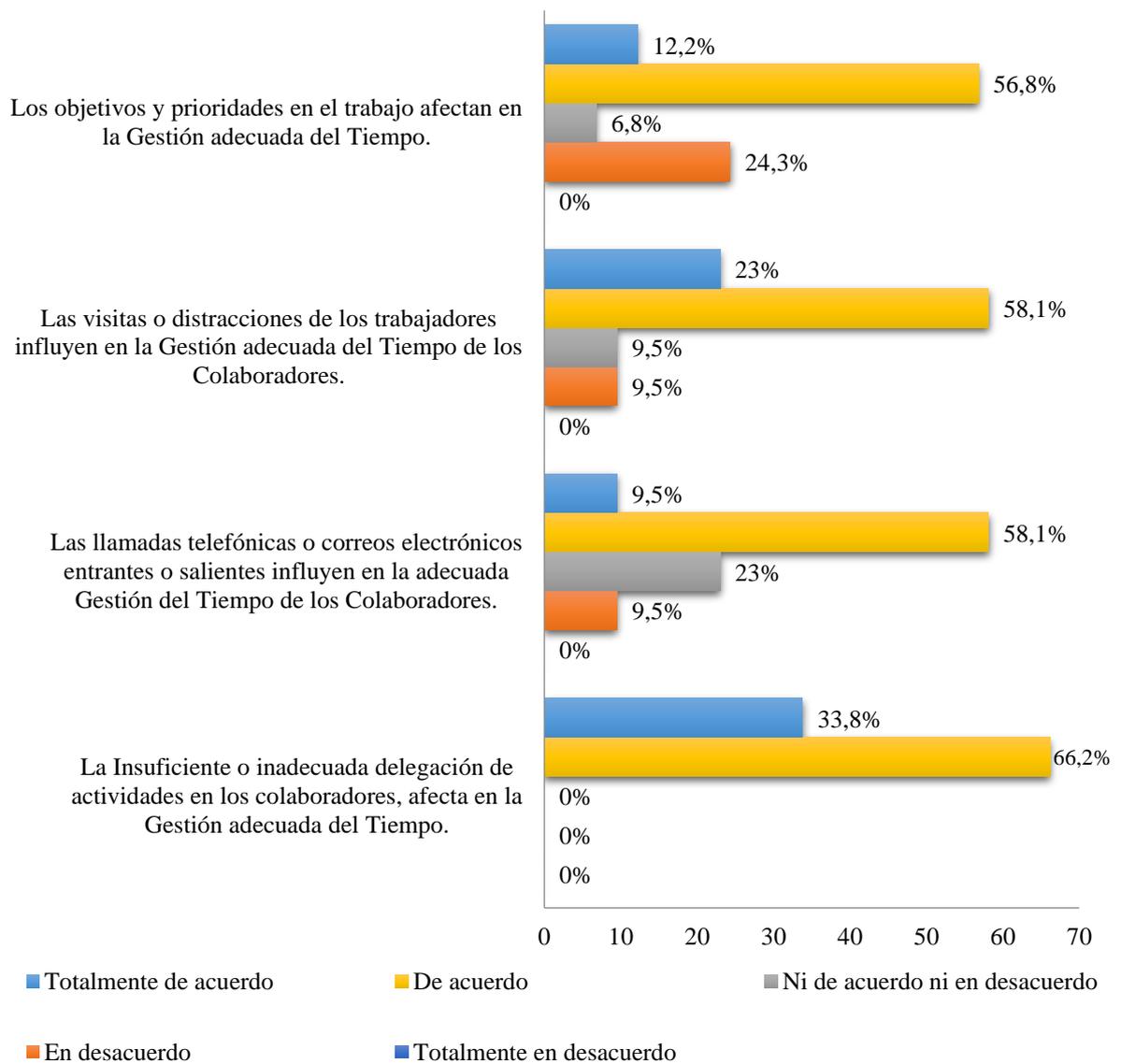
Dichos resultados se comparan con los obtenidos por Vargas, (2018) quien obtuvo como resultados que el 80% de los empleados no distinguían lo “importante” de lo “urgente”, y evadiendo su cuota de responsabilidad

porque al evaluar a profundidad los resultados se evidencio que en varias ocasiones la mala gestión del tiempo es producto de los hábitos personales arraigados lo que impide realmente un mejor aprovechamiento del mismo, retrasando las tareas y sustituyéndolas por otras actividades imprevistas.

4.1.2. Resultado de las principales causas de pérdida de tiempo.

Tabla 8

Representación gráfica porcentual de las principales causas de la pérdida de tiempo



En cuanto a las causas que afectan a la adecuada gestión del tiempo el 58,1% de los encuestados equivalentes a 42 de los encuestado señalan que tanto las llamadas telefónicas, como responder correos electrónicos, y las visitas o distracciones de los trabajadores influyen de manera negativa en la adecuada Gestión del Tiempo. Otro factor a considerar es la falta de claridad en los objetivos y delegar actividades, para lo cual el 66,2% de los trabajadores estuvo de acuerdo, esto equivale a 49 trabajadores encuestados. La carencia de criterios para establecer prioridades y cumplir una planificación alcanzó un 56% de empleados equivalente a 42 empleados manifestaron que estaban de acuerdo.

Estos resultados permiten inferir que la presencia de factores tanto internos como externos afecta la gestión del tiempo. Al igual que la falta de una planificación del tiempo, se ve reflejado en la baja productividad diaria y en el incumplimiento de los objetivos. El no reconocer estas causas dificulta su control porque ya forman parte de la rutina del día a día y lo ven como algo natural.

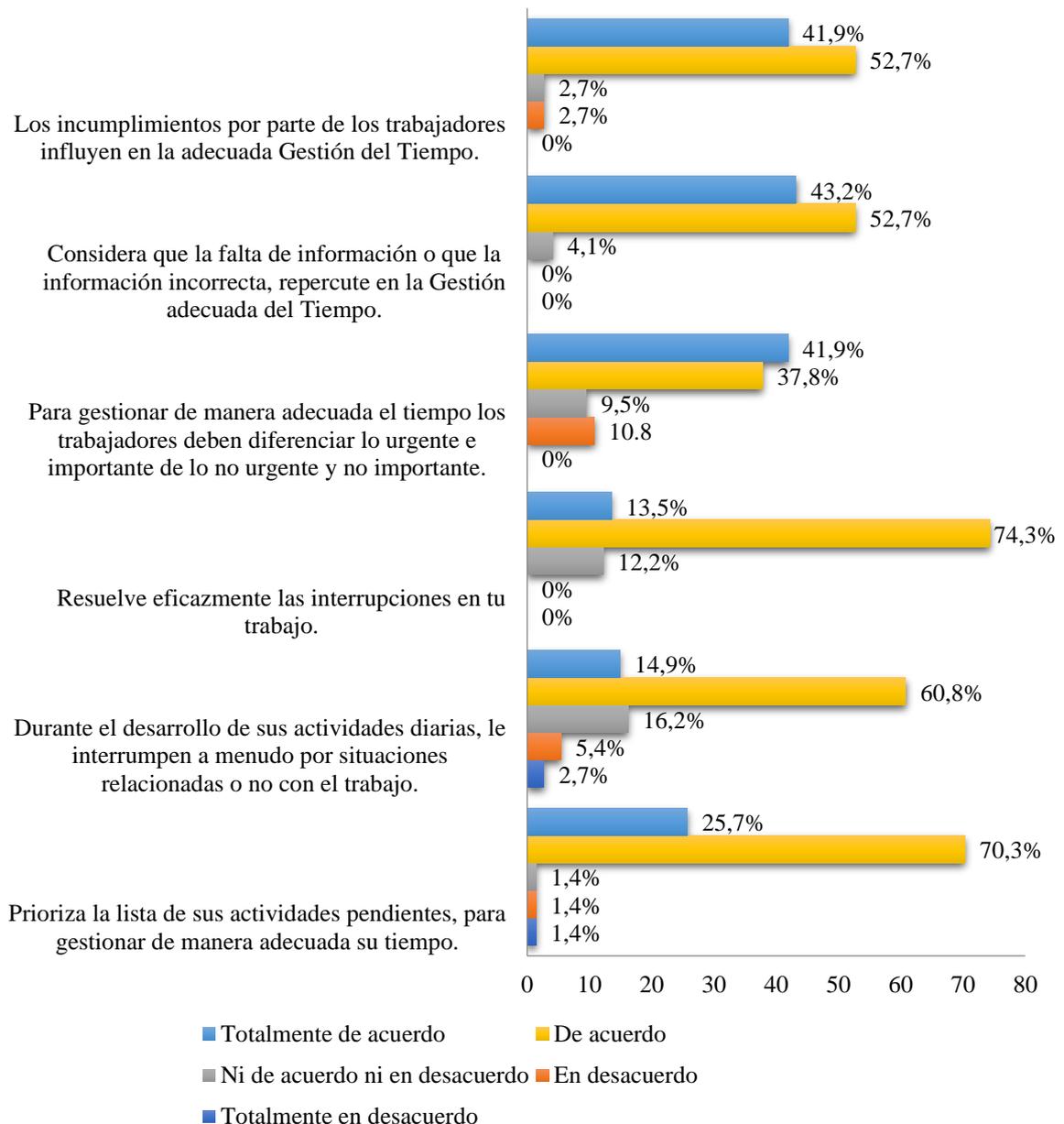
Estos resultados se relacionan con los obtenidos por Salazar, (2017), quien evidencio que los hábitos arraigados en el personal en todos los niveles de la cadena de mando que afectan la gestión del tiempo y a su vez el logro de los objetivos. Además de considera que la falta de formación en estrategias para gestionar el tiempo, limita sus cambios de actitud, por tanto, propone que realizar procesos de capacitación que ayuden a crear conciencia y potenciar la participación y el compromiso de todos, especialmente de

aquellos que están en cargos de liderazgos, facilitando herramientas que les ayude a identificar de manera consiente cuales son las tareas urgentes, y cuales son realmente importantes para optimizar el tiempo.

4.1.3. Resultados de cómo realizan la gestión del tiempo los trabajadores

Tabla 9

Representación gráfica porcentual de como los trabajadores gestionan el tiempo



En cuanto a cómo gestionan los trabajadores el tiempo, los resultados obtenidos arrojan que el 70,3% manifestó estar de acuerdo que priorizan las actividades de manera adecuada. Además, logran resolver de manera eficaz las interrupciones que se les presentan (74,3 % de acuerdo), mientras que un 41,9% está totalmente de acuerdo que es importante diferenciar lo urgente de lo importante para optimizar el tiempo. Lo que permite inferir que en la dinámica diaria los colaboradores de la entidad financiera realizan sus trabajos atendiendo las actividades o tareas a medida que se presentan sin contar con ningún tipo de planificación o establecimiento de metas afectando de esta manera la gestión del tiempo.

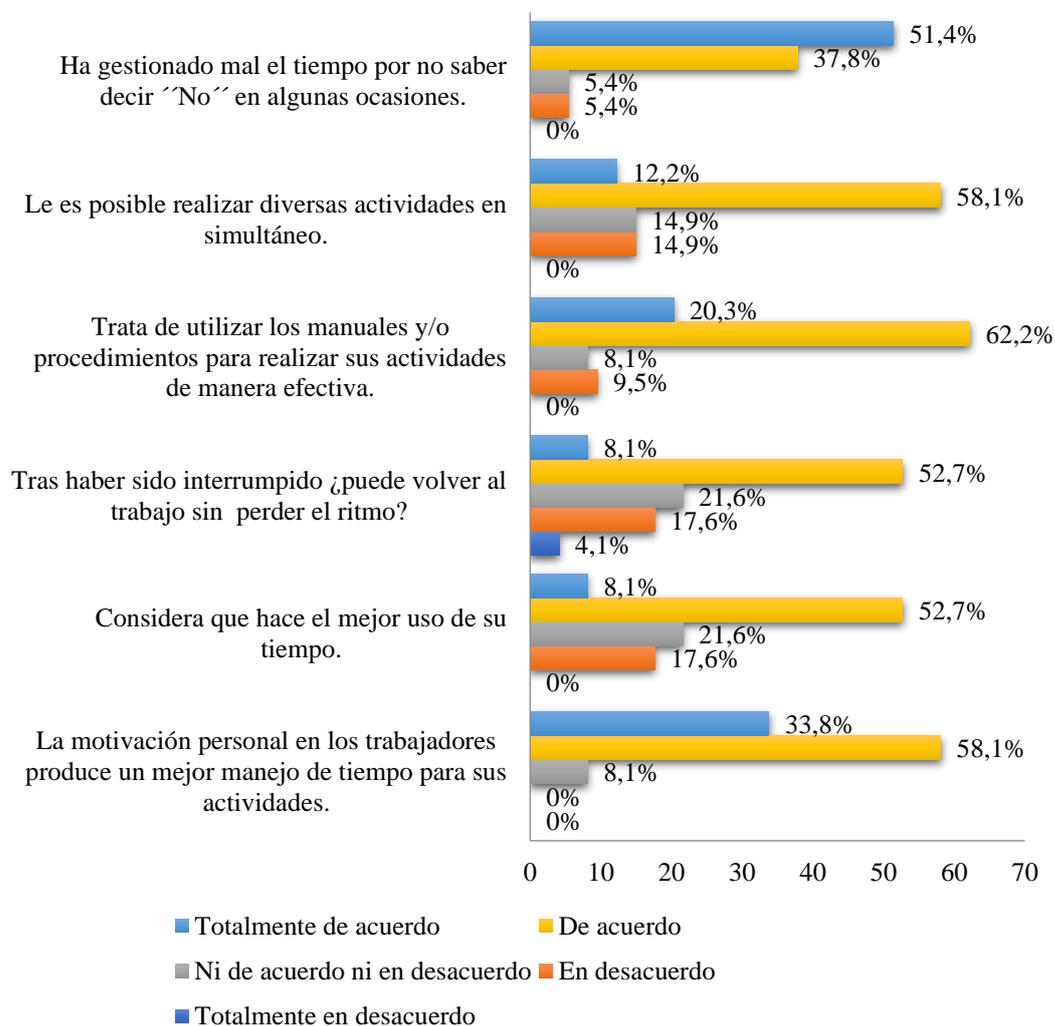
Otro aspecto considerado como negativo fue la falta de información para la realización de las actividades o tareas al cual el 52,7% de los encuestados manifestó estar de acuerdo. Dichos resultados se contrastan con los obtenidos por Vasco & Montufar, (2018), quienes consideraron que no basta con que el empleado manifieste que no tiene una buena gestión de su tiempo, sino que la alta gerencia debe implementar medidas y planes de formación para el desarrollo de sus talentos, dándole las herramientas necesarias para que las ponga en práctica. Dentro de las herramientas que sugieren los autores se encuentran la lectura de forma selectiva, establecimiento de criterios, generar nuevos hábitos, llevar una agenda diaria para planificar las tareas, establecer de manera clara las prioridades, archivar y organizar los documentos, aprender a delegar tareas o funciones

y mantener un registro riguroso del tiempo de ejecución de las actividades, bien sea de forma manual o apoyado en algún dispositivo tecnológico.

4.1.4. Resultados de la percepción del trabajador respecto a la gestión del tiempo

Tabla 10

Representación gráfica porcentual de la percepción que tienen los trabajadores respecto a la gestión el tiempo



En cuanto a la percepción de la Gestión del Tiempo el 58,1% de los trabajadores encuestados manifestaron que la motivación personal produce

un mejor manejo del tiempo para el cumplimiento de las actividades, así como realizar diversas tareas al mismo tiempo. La dinámica de la agencia implica constantes interrupciones sin embargo el 52,7% indicó estar de acuerdo que pueden continuar trabajando sin perder el ritmo. Un 62,2% manifiesta estar de acuerdo en que se apoya en los manuales para realizar sus actividades de manera efectiva, consideran que hacen un buen uso de su tiempo (52,7 % está de acuerdo), a pesar de que el 51,4% está totalmente de acuerdo que ha gestionado mal su tiempo por no saber decir “NO” en algunas ocasiones. Esto explica de alguna manera que los empleados a pesar de no contar con la formación necesaria para gestionar el tiempo en su dinámica diaria y de manera empírica tratan de cumplir con las tareas y reconocen que en ocasiones posponen las tareas por lo que necesitan manejar algunas herramientas que les ayuden a optimizar el uso de su tiempo.

Dichos resultados se comparan con lo señalado por Hernández & García, (2018), quienes comparten dentro de sus resultados que la persona en ocasiones asumen un comportamiento de posponer las actividades o tareas debido a múltiples causas dentro de las que destaca la procrastinación, la cual es muy común en el personal afectando directamente la productividad de la empresa, lo cual es necesario promover un cambio que ayude a los empleados generar herramientas y estrategias que estén dirigidas en gestionar el tiempo.

CAPITULO V

CONCLUSIONES

5.1. General

- La evaluación realizada a la gestión del tiempo en la entidad financiera CMAC-PIURA en la ciudad de Cajamarca durante el periodo 2020, permitió llegar a la conclusión que la gestión del tiempo por parte de los empleados es deficiente, y de manera específica se detalla lo siguiente considerando cada dimensión.

5.2. Específicas

- El nivel de relevancia de la gestión del tiempo para los trabajadores es alto debido a que estos reconocen que existen factores tanto internos como externos que afectan la debida gestión del tiempo, como son la falta de planificación, la falta de comunicación, las reuniones improvisadas, la sobrecarga de trabajo, son algunas de las razones que impiden una buena gestión del tiempo.
- Las causas que influyen en la pérdida del tiempo son la falta de claridad en los objetivos de empresa, la falta de disposición para realizar las tareas, las visitas imprevistas, responder llamadas telefónicas o correos, la falta de planificación, y la falta de distribución de las actividades, son las principales causas que afectan la gestión del tiempo en la entidad financiera.
- Se evidencia una deficiente gestión de tiempo en la realización de este debido a que los empleados no manejan herramientas o estrategias que les ayuden en la gestionar su tiempo. A demás de su dificultad para discriminar las

actividades o tareas importantes, de las actividades o tareas urgentes debido a la falta de planificación y la constante improvisación afectando su productividad laboral diría.

- Los trabajadores manifiestan que tienen una percepción de la gestión del tiempo bastante negativa debido que la mayoría tienen un manejo empírico de la gestión del tiempo, lo hacen por ensayo y error, sin contar con ninguna herramienta o estrategia que les ayude en su gestión, y discriminar las actividades o tareas importantes de las actividades o tareas urgentes. Consideran necesario recibir una capacitación para manejar algunos factores que les ayude hacer más eficientes.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

- Se recomienda brindar a los empleados charlas o talleres de capacitación, 4 veces al año, de manera trimestral, con una duración de al menos 4 horas por cada sesión, para que desarrollen las estrategias y las herramientas que les permitan tener claridad en los hábitos y actitudes personales que están afectando la gestión del tiempo.
- Se recomienda que el personal tenga claridad e identifique tanto los factores internos como externos que son causantes de la pérdida de tiempo y mantenerlos controlado. Eliminando las constantes interrupciones como las distracciones o visitas imprevistas.
- Se recomienda utilizar herramientas para la gestión del tiempo como agendas diarias, blog de notas, delegar tareas, llevar un control de actividades ayuda a minimizar las improvisaciones y cumplir con los objetivos y metas trazadas. Al igual que trazar objetivos claros y por escrito que ayuden a visualizar el ritmo de su cumplimiento.
- Se recomienda realizar jornadas de capacitación que ayude a evidenciar una gestión del tiempo más efectiva, estableciendo prioridades, distinguiendo lo urgente de lo importante.

6. REFERENCIAS

Angulo Rojas, K. R., & Herrera Vasallo, A. N. (2020). *Programa de capacitación para la gestión del tiempo en docentes que tienen dos empleos*. Universidad Católica de Colombia , Facultad de Psicología Programa de Psicología Pregrado Bogotá D.C, Colombia.

Cardona Sanchez, E. J., & Torres Mejia, J. D. (2020). *Modelo de gestión del tiempo y de los costos del proyecto para la conservación de la malla vial y del espacio público del Consorcio HI Bosa, basado en la metodología del PMBOK*. Trabajo de Investigación , Universidad Católica de Colombia , Facultad Ingeniería Programa de Ingeniería Civil Bogotá D.C, Colombia .

Cruzado Mejía , M. C. (2017). *Relación de la administración del tiempo y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Mancos - Año 2017*. Tesis para obtener el grado académico de: Maestra en Gestión Pública, Universidad César Vallejo, Escuela de Postgrado, Perú.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: McGraw-Hill / Interamericana editores, S.A. de C.V.

Mandolesi, M. (2014). *Gestión del tiempo en mujeres trabajadoras de dos organizaciones de la ciudad de Rosario, Argentina*. Tesis , Instituto Rosario de Investigación en Ciencias de la Educación (IRICE-CONICET), Argentina.

Palacios Quijandría , Á. A. (2017). *Administración del tiempo y la fuerza de ventas en la empresa Genfar Perú S.A.- Lima, 2017*. Tesis para obtener el Título

Profesional de: Licenciada en Administración , Universidad César Vallejo ,
Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración ,
Lima- Perú.

Pfeiffer León, A. K. (2017). *Hábitos de comunicación y organización de la información asociados a la gestión del tiempo y su relación con la productividad de directivos de empresas en 15 distritos de Lima*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Comunicación , Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Postgrado , Lima.

Aponte, E., & Pujol, L. (2012). *Estilos de aprendizaje, gestión del tiempo y rendimiento académico en estudiantes universitarios*. . Colombia: V Congreso Mundial de Estilos de Aprendizajes 27,28 y29 de junio.

Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI) de Bolivia. (2017). *3er encuesta nacional de Servicios Financieros*. Bolivia: ASFI.

Barral, G. (2015). El servicio de atención al cliente en las entidades de crédito. *Revista CESCO de derecho de consumo*, 1 - 15.

Drucker, P. (1996). *The effective executive*. London - Heinemann.

Fernández, F. (2018). El tiempo y su administración efectiva. *Revista de la Universidad de Costa Rica*, 443 - 462.

Hernández, R., & García, T. (2018). Impacto de la procrastinación en la productividad del gerente. *Revista REDIPE*, 1 - 9.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (2 ED. ed.). DF, México: Mc. Graw Hill.
- Mandolesi, M. (2014). Gestión del tiempo en mujeres trabajadoras de dos organizaciones de la ciudad de Rosario, Argentina. *Revista de la Universidad Nacional de la Plata*, 10 - 14.
- McCay, J. (1959). *The Management of Time*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Mengual, A., Juárez, D., Sampere, F., & Rodríguez, A. (2012). La gestión del tiempo como habilidad directiva. *Revista 3ciencias*.
- Miranda, W. (2017). *La gestión del tiempo su incidencia en la adquisición de los productos en FONER II de la Dirección General de Electrificación Rural del Ministerio de Energía y Minas año, 2015*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pérez, A. (2016). La administración del tiempo: una prioridad en la vida. *Revista de la Universidad de La Salle*, 193 - 205.
- Reverón, N. (2015). *La Gestión del Tiempo*. España: Universidad de la Laguna.
- Salazar, D. (2017). La gestión del tiempo como factor clave en las habilidades directivas aplicadas al sector turístico. *Gran Tour de Investigación Turísticas*, 26 - 42.
- Sanabria, P., Ospina, M., & García, S. (2019). Competencias profesionales en el campo de administración: Un análisis para Colombia. *AD-Minister*, 1-49.
- Vargas, S. (2018). La Administración de lo urgente y lo importante en la empresa moderna. *Hojas y Hablas*, 133 - 142.

Vasco, J., & Montufar, J. (2018). Estrategias de administración del tiempo en la empresa de servicios. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1-12.

Miranda Fournier, (2017). La gestión del tiempo su incidencia en la adquisición de los productos en FONER II de la Dirección General de Electrificación Rural del Ministerio de Energía y Minas año 2017.

7. GLOSARIO

- **OBJETIVOS:** Es el proceso que una persona o empresa fija como la meta que se desea alcanzar, estableciéndolo de manera clara y medible.
- **DELEGAR:** Se refiere a ceder la responsabilidad a otra persona para que asuma el compromiso de continuar o completar la tarea o actividad a realizar.
- **ESTRUCTURAR LAS TAREAS:** Consiste en esquematizar las tareas bien sea en bloque o esquemas para poder subdividir y organizar de manera lógica los procesos.
- **GESTIÓN DEL TIEMPO:** Se refiere a la administración eficiente del uso del tiempo para realizar las actividades en la empresa o a nivel personal, optimizando los recursos que estén a disposición.
- **POSTERGACIÓN:** Se refiere a dejar para otro momento la ejecución o cumplimiento de una tarea que se tenía prevista.
- **REGISTRO DE ACTIVIDADES:** consiste en llevar un registro detallado de las actividades realizadas de manera cronológica, para controlar las actividades durante un tiempo determinado.
- **RENDIMIENTO LABORAL:** consiste en la eficiencia del trabajo realizado por un empleado en el tiempo determinado, con la mayor precisión en su ejecución aportando para el logro de los objetivos y metas empresariales.

8. ANEXOS

Anexo 01: la encuesta

GESTIÓN DEL TIEMPO DEL TRABAJADOR

Por favor, responda de manera sincera y espontánea a este cuestionario.

Marca con una X desde el 1 (nada de acuerdo) hasta el 5 (totalmente de acuerdo).

Gracias por su colaboración.

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

CARRERA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

La presente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión sobre como “Administra su tiempo en la entidad financiera donde trabaja”. La información proporcionada es completamente anónima. Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que considere más cercana a usted. Conteste todas las proposiciones. Esta encuesta recogerá información que será utilizada a nivel académico.

Información General:

Género: Femenino () Masculino ()

La escala que deberá considerar para marcar según corresponda es la siguiente:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo.
3. Ni en desacuerdo ni en acuerdo.
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

| Nº | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Prioriza la lista de sus actividades pendientes, para gestionar de manera adecuada su tiempo. | | | | | |
| 2 | Durante el desarrollo de sus actividades diarias, le interrumpen a menudo por situaciones relacionadas o no con el trabajo. | | | | | |
| 3 | Resuelve eficazmente las interrupciones en tu trabajo. | | | | | |
| 4 | Para gestionar de manera adecuada el tiempo los trabajadores deben diferenciar lo urgente e importante de lo no urgente y no importante. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 5 | Considera que la falta de información o que la información incorrecta, repercute en la Gestión adecuada del Tiempo. | | | | | |
| 6 | Los incumplimientos por parte de los trabajadores influyen en la adecuada Gestión del Tiempo. | | | | | |
| 7 | La Insuficiente o inadecuada delegación de actividades en los colaboradores, afecta en la Gestión adecuada del Tiempo. | | | | | |
| 8 | Las llamadas telefónicas o correos electrónicos entrantes o salientes influyen en la adecuada Gestión del Tiempo de los Colaboradores. | | | | | |
| 9 | Las visitas o distracciones de los trabajadores influyen en la Gestión adecuada del Tiempo de los Colaboradores. | | | | | |
| 10 | Los objetivos y prioridades en el trabajo afectan en la Gestión adecuada del Tiempo. | | | | | |
| 11 | Considera que la Comunicación escasa o inadecuada se relaciona con la Gestión adecuada del Tiempo. | | | | | |
| 12 | Desarrollar muchas actividades al mismo tiempo influye en la Gestión del Tiempo. | | | | | |
| 13 | Ha hecho previsiones de tiempo erróneas o poco realistas que influyen en el desarrollo de sus actividades. | | | | | |
| 14 | Los errores de terceros o propios le ocasionan pérdida de tiempo. | | | | | |
| 15 | La poca organización de la empresa o del área de trabajo influye en el desarrollo de sus actividades. | | | | | |
| 16 | Una Inadecuada organización personal afecta en la Gestión adecuada del Tiempo. | | | | | |
| 17 | Posponer las actividades para después o en otro momento repercute en la Gestión del Tiempo. | | | | | |
| 18 | Las reuniones imprevistas o reuniones que duran mucho tiempo generan que sus actividades programadas se retrasen. | | | | | |
| 19 | La motivación personal en los trabajadores produce un mejor manejo de tiempo para sus actividades. | | | | | |
| 20 | Considera que hace el mejor uso de su tiempo. | | | | | |
| 21 | Tras haber sido interrumpido ¿puede volver al trabajo sin perder el ritmo? | | | | | |
| 22 | Trata de utilizar los manuales y/o procedimientos para realizar sus actividades de manera efectiva. | | | | | |
| 23 | Le es posible realizar diversas actividades en simultáneo. | | | | | |
| 24 | Ha gestionado mal el tiempo por no saber decir "No" en algunas ocasiones. | | | | | |

Anexo 2: Modelo de Cuestionario On line

ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD ANTONIO GUILLERMO URRELO CARRERA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN

Buenas tardes. La presente es una encuesta para nuestra investigación sobre la Gestión del Tiempo. Por favor, marque la alternativa que le parezca más adecuada en cada premisa. Le agradezco de antemano su apoyo.

Prioriza la lista de sus actividades pendientes, para gestionar de manera adecuada su tiempo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Durante el desarrollo de sus actividades diarias, le interrumpen a menudo por situaciones relacionadas o no con el trabajo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo.
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
- De acuerdo.
- Totalmente de acuerdo.

Resuelve eficazmente las interrupciones en tu trabajo.

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Durante el desarrollo de sus actividades diarias, le interrumpen a menudo por situaciones relacionadas o no con el trabajo.

Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo.
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo.
 De acuerdo.
 Totalmente de acuerdo.

Resuelve eficazmente las interrupciones en tu trabajo.

Totalmente en desacuerdo
 En desacuerdo
 Ni de acuerdo ni en desacuerdo
 De acuerdo
 Totalmente de acuerdo

Anexo 3: Resultados del nivel de relevancia que tiene la Gestión del Tiempo

Tabla 7

Resultados del Nivel de relevancia que tiene la Gestión del Tiempo para los trabajadores

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Considera que la Comunicación escasa o inadecuada se relaciona con la Gestión adecuada del Tiempo. | 0% | 13,5 % | 14,9 % | 51,4% | 20,3% |
| Desarrollar muchas actividades al mismo tiempo influye en la Gestión del Tiempo. | 0% | 5,4% | 5,4% | 51,4% | 37,8% |
| Ha hecho previsiones de tiempo erróneas o poco realistas que influyen en el desarrollo de sus actividades. | 0% | 10,8% | 25,7% | 54,1% | 9,5% |
| Los errores de terceros o propios le ocasionan pérdida de tiempo. | 0% | 8,1% | 2,7% | 63,5% | 25,7% |

| | | | | | |
|---|----|------|-------|-------|-------|
| La poca organización de la empresa o del área de trabajo influye en el desarrollo de sus actividades. | 0% | 1,4% | 14,9% | 64,9% | 18,9% |
| Una Inadecuada organización personal afecta en la Gestión adecuada del Tiempo. | 0% | 0% | 9,5% | 66,2% | 24,3% |
| Posponer las actividades para después o en otro momento repercute en la Gestión del Tiempo. | 0% | 4,1% | 12,2% | 54,1% | 29,7% |
| Las reuniones imprevistas o reuniones que duran mucho tiempo generan que sus actividades programadas se retrasen. | 0% | 4,1% | 8,1% | 63,5% | 24,3% |

Anexo 4: Resultado de la Estadística Descriptiva del nivel de relevancia.

Tabla 8

Resultados de la estadística descriptiva de la Nivel de relevancia

| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. Desviación |
|--|----|--------|--------|-------|------------------|
| Considera que la Comunicación escasa o inadecuada se relaciona con la Gestión adecuada del Tiempo. | 74 | 2 | 5 | 3,78 | ,926 |
| Desarrollar muchas actividades al mismo tiempo influye en la Gestión del Tiempo. | 74 | 2 | 5 | 4,22 | ,781 |
| Ha hecho previsiones de tiempo erróneas o poco realistas que influyen en el desarrollo de sus actividades. | 74 | 2 | 5 | 3,62 | ,806 |

| | | | | | |
|---|----|---|---|------|------|
| Los errores de terceros o propios le ocasionan pérdida de tiempo. | 74 | 2 | 5 | 4,07 | ,782 |
| La poca organización de la empresa o del área de trabajo influye en el desarrollo de sus actividades. | 74 | 2 | 5 | 4,01 | ,630 |
| Una Inadecuada organización personal afecta en la Gestión adecuada del Tiempo. | 74 | 3 | 5 | 4,15 | ,566 |
| Posponer las actividades para después o en otro momento repercute en la Gestión del Tiempo. | 74 | 2 | 5 | 4,09 | ,762 |
| Las reuniones imprevistas o reuniones que duran mucho tiempo generan que sus actividades programadas se retrasen. | 74 | 2 | 5 | 4,08 | ,697 |

Anexo 5: Resultado de las principales causas de pérdida de tiempo.

Tabla 9

Resultados de las principales causas de pérdida de tiempo

| | Totalment e en desacuerd o | En desacuerd o | Ni de acuerdo ni en desacuer do | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|-------------------------------------|----------------------|---|---------------|--------------------------|
| La Insuficiente o inadecuada delegación de actividades en los colaboradores, afecta en la Gestión adecuada del Tiempo. | 0 | 0 | 0 | 66,2 | 33,8 |
| Las llamadas telefónicas o correos electrónicos entrantes o salientes influyen en la adecuada Gestión del | 0 | 9,5 | 23,0 | 58,1 | 9,5 |

| | | | | | |
|--|---|------|-----|------|------|
| Tiempo de los Colaboradores. | | | | | |
| Las visitas o distracciones de los trabajadores influyen en la Gestión adecuada del Tiempo de los Colaboradores. | 0 | 9,5 | 9,5 | 58,1 | 23,0 |
| Los objetivos y prioridades en el trabajo afectan en la Gestión adecuada del Tiempo. | 0 | 24,3 | 6,8 | 56,8 | 12,2 |

Anexo 6: Resultado de la Estadística Descriptiva de las principales causas de pérdida de tiempo.

Tabla 10

Estadística descriptiva de las causas de pérdidas de tiempo

| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. Desviación |
|--|----|--------|--------|-------|------------------|
| La Insuficiente o inadecuada delegación de actividades en los colaboradores, afecta en la Gestión adecuada del Tiempo. | 74 | 4 | 5 | 4,34 | ,476 |
| Las llamadas telefónicas o correos electrónicos entrantes o salientes influyen en la adecuada Gestión del Tiempo de los Colaboradores. | 74 | 2 | 5 | 3,68 | ,778 |
| Las visitas o distracciones de los trabajadores influyen en la Gestión adecuada del Tiempo de los Colaboradores. | 74 | 2 | 5 | 3,95 | ,842 |
| Los objetivos y prioridades en el trabajo afectan en la Gestión adecuada del Tiempo. | 74 | 2 | 5 | 3,57 | ,994 |

Anexo 7: Resultados de cómo realizan la gestión del tiempo los colaboradores.

Tabla 11

Resultados de como realizan la gestión del tiempo los colaboradores

| | Totalment e en desacuerd o | En desacuerd o | Ni de acuerdo ni en desacuer do | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--|-------------------------------------|----------------------|---|---------------|--------------------------|
| Prioriza la lista de sus actividades pendientes, para gestionar de manera adecuada su tiempo. | 1,4 | 1,4 | 1,4 | 70,3 | 25,7 |
| Durante el desarrollo de sus actividades diarias, le interrumpen a menudo por situaciones relacionadas o no con el trabajo. | 2,7 | 5,4 | 16,2 | 60,8 | 14,9 |
| Resuelve eficazmente las interrupciones en tu trabajo. | 0 | 0 | 12,2 | 74,3 | 13,5 |
| Para gestionar de manera adecuada el tiempo los trabajadores deben diferenciar lo urgente e importante de lo no urgente y no importante. | 0 | 10,8 | 9,5 | 37,8 | 41,9 |
| Considera que la falta de información o que la información incorrecta, repercute en la Gestión adecuada del Tiempo. | 0 | 0 | 4,1 | 52,7 | 43,2 |
| Los incumplimientos por parte de los trabajadores influyen en la adecuada Gestión del Tiempo. | 0 | 2,7 | 2,7 | 52,7 | 41,9 |

Anexo 8: Resultado de la Estadística Descriptiva de como realizan la gestión del tiempo los colaboradores.

Tabla 12

Estadística descriptiva de como realizan la gestión del tiempo los colaboradores

| Estadísticos descriptivos | | | | | |
|--|----|--------|--------|-------|---------------------|
| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. Desviación |
| Prioriza la lista de sus actividades pendientes, para gestionar de manera adecuada su tiempo. | 74 | 1 | 5 | 4,18 | ,649 |
| Durante el desarrollo de sus actividades diarias, le interrumpen a menudo por situaciones relacionadas o no con el trabajo. | 74 | 1 | 5 | 3,80 | ,860 |
| Resuelve eficazmente las interrupciones en tu trabajo. | 74 | 3 | 5 | 4,01 | ,510 |
| Para gestionar de manera adecuada el tiempo los trabajadores deben diferenciar lo urgente e importante de lo no urgente y no importante. | 74 | 2 | 5 | 4,11 | ,973 |
| Considera que la falta de información o que la información incorrecta, repercute en la Gestión adecuada del Tiempo. | 74 | 3 | 5 | 4,39 | ,569 |
| Los incumplimientos por parte de los trabajadores influyen en la adecuada Gestión del Tiempo. | 74 | 2 | 5 | 4,34 | ,668 |

Anexo 9: Resultados de la percepción que tiene el colaborador respecto a la gestión del tiempo.

Tabla 13

Resultados de la percepción del trabajador respecto a la gestión del tiempo

| | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|---|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| La motivación personal en los trabajadores produce un mejor manejo de tiempo para sus actividades. | 0 | 0 | 8,1 | 58,1 | 33,8 |
| Considera que hace el mejor uso de su tiempo. | 4,1 | 13,5 | 24,3 | 24,3 | 25,7 |
| Tras haber sido interrumpido ¿puede volver al trabajo sin perder el ritmo? | 4,1 | 17,6 | 21,6 | 52,7 | 8,1 |
| Trata de utilizar los manuales y/o procedimientos para realizar sus actividades de manera efectiva. | 0 | 9,5 | 8,1 | 62,2 | 20,3 |
| Le es posible realizar diversas actividades en simultáneo. | 0 | 14,9 | 14,9 | 58,1 | 12,2 |
| Ha gestionado mal el tiempo por no saber decir "No" en algunas ocasiones. | 0 | 5,4 | 5,4 | 37,8 | 51,4 |

Anexo 10: Resultado de la Estadística Descriptiva de como realizan la gestión del tiempo los colaboradores

Tabla 14

Estadística descriptiva Resultados de la percepción del trabajador respecto a la gestión del tiempo

| Estadísticos descriptivos | | | | | |
|---|----------|---------------|---------------|--------------|-------------------------|
| | N | Mínimo | Máximo | Media | Desv. Desviación |
| La motivación personal en los trabajadores produce un mejor manejo de tiempo para sus actividades. | 74 | 3 | 5 | 4,26 | ,598 |
| Considera que hace el mejor uso de su tiempo. | 74 | 1 | 5 | 3,62 | 1,131 |
| Tras haber sido interrumpido ¿puede volver al trabajo sin perder el ritmo? | 74 | 2 | 5 | 3,51 | ,880 |
| Trata de utilizar los manuales y/o procedimientos para realizar sus actividades de manera efectiva. | 74 | 2 | 5 | 3,93 | ,816 |
| Le es posible realizar diversas actividades en simultáneo. | 74 | 2 | 5 | 3,68 | ,878 |
| Ha gestionado mal el tiempo por no saber decir "No" en algunas ocasiones. | 74 | 2 | 5 | 4,35 | ,818 |
| N válido (por lista) | 74 | | | | |

