



**UNIVERSIDAD LAICA "ELOY ALFARO" DE MANABÍ**

**TEMA**

**La Administración del tiempo en las actividades del personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, Período 2017-2018.**

**AUTORA: Gema Monserrate Loor Mendoza**

**Facultad de Gestión, Desarrollo y Secretariado Ejecutivo  
Carrera: Secretariado Ejecutivo**

**Manta, 20 febrero de 2018**

## **TEMA**

**La administración del tiempo en las actividades del personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, Período 2017-2018.**

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico: Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 80 horas, bajo la modalidad de Elaboración de Tesis, cuyo tema del proyecto es “**LA ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO EN LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL SECRETARIAL ADMINISTRATIVO DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE MANTA, PERÍODO 2017-2018.**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor/señora/señorita **GEMA MONSERRATE LOOR MENDOZA**, estudiante de la carrera de Secretariado Ejecutivo período académico 2017-2018, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 23 de febrero de 2018.

Lo certifico,

**Ing. Isabel Barreiro Cedeño**  
**Docente Tutor(a)**

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Una vez revisado y corregido el informe final de la investigación cuyo tema es: **“LA ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO EN LAS ACTIVIDADES DEL PERSONAL SECRETARIAL ADMINISTRATIVO DE LA AUTORIDAD PORTUARIA DE MANTA, PERÍODO 2017-2018.”**, realizado por la Srta. GEMA MONSERRATE LOOR MENDOZA, autorizo su impresión final y encuadernación respectiva para que sea entregado a las autoridades de la Facultad de Gestión Desarrollo y Secretariado Ejecutivo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, para la sustentación y defensa respectiva.

Manta, 23 de febrero de 2018

**Ing. Isabel Barreiro Cedeño**  
**TUTORA DEL TRABAJO DE GRADO**

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo lo dedico principalmente a Dios, junto a mi madre MARYURY MENDOZA y mi esposo STEVEN VINCES; quienes han sido mi inspiración e impulso para poder lograr esta meta que tanto anhelaba.

De igual manera a mis Docentes, los cuales han transmitidos sus conocimientos y experiencias en mi aprendizaje durante el proceso de estudios académicos y así poder culminar esta etapa de mi vida.

Además también le dedico a mis compañeros en especial a GENESIS CEVALLOS, que de una a otra manera formaron parte de mis enseñanzas en mi formación profesional.

Gema Monserrate Loor Mendoza

## **RECONOCIMIENTO**

Al concluir el presente proyecto, reconozco que lo he podido lograr gracias a la UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ, la cual abrió sus puertas permitiendo que mi formación académica surja desde las primeras instancias, junto con los docentes que siempre estuvieron prestos para aclarar nuestras dudas y enriqueciendo nuestros conocimientos.

A la Facultad de GESTION, DESARROLLO Y SECRETARIADO EJECUTIVO, a nuestra querida Decana, que siempre está pendiente de las necesidades académicas de los estudiantes.

A la docente Isabel Barreiro, en calidad de tutora del trabajo de titulación, quien durante este proceso supo orientar con sabiduría y tolerancia en el desarrollo del trabajo de investigación.

Gema Monserrate Loor Mendoza

## INDICE

TEMA.....	I
CERTIFICACIÓN.....	II
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
DEDICATORIA.....	IV
RECONOCIMIENTO.....	V
RESUMEN.....	VIII
INTRODUCCIÓN.....	1
MARCO TEÓRICO.....	7
CAPÍTULO I.....	7
1. FUNDAMENTACIONES.....	7
1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	7
1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	9
1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA.....	11
1.4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	14
CAPITULO II.....	14
2. ADMINISTRACION DEL TIEMPO.....	14
2.1. El tiempo.....	14
2.2. Administración.....	14
2.3. Administración del tiempo.....	15
2.4. Características del tiempo.....	15
2.5. Realidades y mitos.....	17
2.6. Tiempo proactivo.....	20
2.7. Tiempo reactivo.....	21
2.8. Ladrones del tiempo.....	21
2.9. Uso del tiempo: Reflejo de la personalidad.....	24
2.10. Tiempo y valores humanos.....	25
2.11. El tiempo y el proceso administrativo.....	26
2.12. Como decir que no.....	26
2.13. Delegación del trabajo.....	28
2.14. Lo urgente y lo importante.....	29
2.15. Beneficios de una buena gestión del tiempo.....	30
CAPITULO III.....	33

3. ACTIVIDADES SECRETARIAL.....	33
3.1. La secretaria. ....	33
3.2. Perfil de la secretaria. ....	33
3.3. Funciones de la secretaria.....	34
3.4. Desempeño secretarial. ....	35
3.5. Relación entre secretaria y atención al cliente .....	36
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	38
DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	48
TEMA .....	48
DATOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA .....	48
INTRODUCCIÓN.....	48
OBJETIVOS.....	49
OBJETIVO GENERAL.....	49
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	49
METODOLOGÍA DEL TRABAJO .....	50
CONTENIDO DEL PROGRAMA CAPACITACIÓN.....	51
CONCLUSIONES .....	52
RECOMENDACIONES.....	53
BIBLIOGRAFÍA.....	54
ANEXOS .....	56

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se lo realizó en La Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta, esta es una institución de carácter público la cual establece las normativas adecuadas para cumplir con las necesidades de seguridad en referencia a los servicios portuarios que brinda a la sociedad.

La presente investigación tiene por objetivo determinar las causas por lo cual las secretarias no pueden cumplir con sus actividades en el tiempo establecido, en donde después de ejecutada la correspondiente investigación de campo se evidenció que el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta no cumplen con un proceso para gestionar las actividades en el tiempo programado.

Las encuestas fueron aplicadas a las 12 secretarias correspondientes de los diferentes departamentos de la Autoridad portuaria de Manta, en lo cual se corroboró la existencia de la problemática establecida, comprobándose que no han recibido ninguna capacitación por parte de la empresa con temas relacionados a la administración del tiempo en las tareas secretariales.

En base a los resultados obtenidos de la investigación se determina el problema; por lo tanto se plantea como propuesta un plan de capacitación sobre la administración del tiempo en las actividades secretariales con la finalidad de aportar en la eficacia y eficiencia de las labores cotidianas que realizan las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta.

## INTRODUCCIÓN

La administración del tiempo actualmente se ha convertido en algo de suma importancia para la consecución de los objetivos, hablar de este recurso es hablar de una parte vital en la vida, que si se lo utiliza correctamente se le puede sacar mucho provecho y el problema no es la falta de tiempo, sino qué hacer con éste y como administrarlo correctamente.

La administración del tiempo es un tema que se conoce desde el inicio de la humanidad cuando los habitantes distribuían sus actividades para sobrevivir, cuando el sol era una herramienta utilizada por el hombre para medir el tiempo y así paulatinamente con la evolución de la sociedad se han creado herramientas de fácil uso. En toda su larga historia y hasta inicios del siglo XX, la administración se desarrolló con una lentitud impresionante. Sólo a partir de este siglo atravesó etapas de desarrollo de notable pujanza e innovación (Universidad Autónoma Metropolitana, 2017), recién en el siglo XX se empezaron a publicar libros referente a la administración del tiempo y éste se ha ido ampliando y nuevas investigaciones han ido surgiendo, aplicando a nivel mundial en todas las empresas tanto en la vida laboral como en las actividades personales y familiares.

La administración del tiempo se la considera como un recurso en las empresas públicas y privadas, para desempeñar las actividades de una manera eficaz; por lo cual es de mayor importancia enriquecer los conocimientos sobre este tema.

La Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta, es una institución del sector público, que a través de las leyes rige normas de seguridad en los servicios portuarios que brinda a la sociedad, ésta consta de un puerto marítimo donde se gestiona el comercio nacional e internacional.

Las diferentes responsabilidades del día a día requieren del cumplimiento de una agenda que se debe manejar correctamente, de no hacerlo, podrían generar pérdidas millonarias en la institución, en cuanto a la gestión de alguna

importación o exportación fuera del tiempo previsto; a pesar de ser pocas las ocasiones que ocurren estas situaciones, el factor humano de la Autoridad Portuaria debe sobrepasar sus 8 horas laborales para cumplir con los requerimientos, dejando de lado el tiempo de descanso, la familia, su interacción social, provocando estrés en medio de ellos.

La problemática radica, en que las secretarias no pueden cumplir con su agenda en el tiempo previsto, por diferentes factores que se le presentan diariamente, junto a la errónea distribución de tareas y los imprevistos, por tal motivo se formuló la siguiente interrogante.

**¿De qué manera la administración del tiempo incide en las actividades del personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta?**

Para dar respuesta a esta interrogante se establecieron las siguientes preguntas:

- 1) ¿Qué conocimientos teóricos-prácticos posee el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, período 2017-2018, sobre administración del tiempo?
- 2) ¿Qué proceso utiliza el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, período 2017-2018 para la administración del tiempo?
- 3) ¿Utiliza el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, técnicas de administración del tiempo para la realización de sus actividades?
- 4) ¿Qué actividades realiza el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, para desarrollar nuevas herramientas que le permitan optimizar su tiempo?

- 5) En la presente investigación, se determinó como objeto de estudio a las actividades secretariales y como campo de estudio a la administración del tiempo del personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, período 2017-2018.

Administración del tiempo es sacar mayor provecho al recurso, esto no significa que se debe abusar, sino que se lo utilice de la manera correcta; la administración del tiempo es un tema que está en auge, todo el mundo habla sobre el tiempo que no le alcanza, debido a que es complicado abarcar y terminar todas las tareas en un solo día; sin embargo, las exigencias de hoy en día implican en que cada día se adquieran nuevas responsabilidades.

A pesar de que actualmente la tecnología brinda programas que ayudan y facilitan el trabajo diario de la secretaria ejecutiva, también es necesario que ella conozca y aplique técnicas sobre administración del tiempo, éste le permitirá adoptar nuevas estrategias que aporten en la ejecución de sus tareas diarias y por ende al alcance de sus objetivos empresariales.

Administrar el tiempo, es seguir varios pasos que permitan la reducción del lapso en cada tarea, es priorizar las obligaciones diarias de acuerdo si son urgentes, importantes o rutinarias y fijarse metas; así mismo, también hay que considerar que en el camino se pueden encontrar con muchos obstáculos que impiden alcanzar dichos objetivos, a estos se los denomina los famosos ladrones del tiempo que pueden ser las interrupciones, el celular, las visitas inesperadas, etc.; a través de una adecuada planificación cualquier profesional podrá tener en cuenta que tareas ha realizado, que tiempo le conlleva o por qué no cumplió con las tareas previstas y así mismo podrá analizar la situación y buscar una solución para no reincidir con los mismos atrasos.

El desarrollo de esta investigación es importante porque aportará en uno de los recursos más importantes que tiene el ser humano que es el tiempo; en el campo laboral este recurso requiere de una adecuada administración, de no hacerlo será desperdiciado y sin opción a recuperarlo, a través de este conocimiento el

personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta, periodo 2017 – 2018, desarrollará nuevas técnicas que le permitirán ser eficiente en la ejecución de sus tareas.

Este proyecto es trascendental porque al adoptar la metodología se notará el cambio en la ejecución de las actividades y la administración del tiempo, serán propias de las tareas diarias del personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de la ciudad de Manta; así mismo, este tema será base para futuras investigaciones que buscarán mejorar los procesos.

Para realizar esta investigación se contó con los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para ejercerlo; con la autorización y acceso al campo de estudio, el conocimiento previo y fuentes bibliográficas actualizadas y adecuadas, así mismo se realizó un cronograma que ayudó en el control del tiempo de ejecución de cada una de las actividades que conllevaron al objetivo general de esta investigación.

El objetivo general del presente trabajo de grado fue: Determinar las causas por lo cual las secretarias no pueden cumplir con sus actividades en el tiempo previsto en la Autoridad Portuaria de Manta. Período 2017-2018.

Así mismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- 1) Determinar que conocimientos teóricos-prácticos posee el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, sobre administración del tiempo.
- 2) Conocer los procesos que utiliza el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, período 2017-2018 para la administración del tiempo en las actividades secretariales.

- 3) Indicar si el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta utiliza técnicas de administración del tiempo para la realización de sus actividades.
- 4) Conocer las actividades que realiza el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, para desarrollar nuevas herramientas que le permitan la optimización del tiempo.
- 5) Diseñar un plan de capacitación en la actualización de conocimientos sobre la administración del tiempo.

La hipótesis con la que se trabajó en esta tesis de grado fue: Un programa de capacitación sobre administración del tiempo ayudará positivamente en las actividades del personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta. Período 2017-2018.

Como variable independiente se consideró las actividades de la secretaria y como variable dependiente la administración del tiempo.

El proceso metodológico se realizó a través de los diseños de investigación **documental-bibliográfica**, porque se realizó una investigación científica cuyas bases teóricas se obtuvieron de fuentes documentadas y luego fueron interpretadas; así mismo se hizo uso de la investigación de campo porque se tuvo que relacionar directamente con los implicados en la problemática.

Se utilizó los tipos de **investigación descriptiva** para comprender el tema a través de la desfragmentación de cada una de las partes de la investigación y el tipo de **investigación propositiva** porque para la solución de la problemática se planteó una solución.

Los métodos empleados fueron los métodos cualitativos porque se describió cada una de las condiciones y los datos fueron tomados en base a las actividades secretariales que realizan a diario; y el método cuantitativo porque

se utilizó cuadros estadísticos en el momento de la interpretación de resultados; así mismo, se emplearon las técnicas de las encuestas aplicadas al personal administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta.

Se consideró como universo a la Autoridad Portuaria de Manta conformado por gerencia y direcciones, la población fue el personal secretarial administrativo compuesto por 11 direcciones y gerencia y sus respectivas Secretarías.

# MARCO TEÓRICO

## CAPÍTULO I

### 1. FUNDAMENTACIONES

#### 1.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La presente tesis de grado tiene sus antecedentes investigativos en las siguientes conclusiones de varios autores:

Según (García, 2009) en su tesis denominada “Desarrollo de la Habilidad de Administración del Tiempo en directivas del primer nivel del MITRANS” obtuvo las siguientes conclusiones:

- a) Las directivas estudiadas presentan dificultades que les impide una buena administración del tiempo, dadas principalmente por el comportamiento de las acciones que conforman la habilidad de administración temporal y la gestión que hacen de sí misma en aras de optimizar un mejor uso de este recurso, por lo que se valora de Regular, encontrándose el 87% de ellas, en un nivel medio de desarrollo de dicha habilidad.
- b) En el trabajo dedican el mayor tiempo a la confección de informes y a atender imprevistos, quienes son en definitiva los que impiden en su mayoría llevar a cabo las tareas planificadas y por tanto hace que se extiendan en la jornada laboral, trayendo consigo la fatiga, desmotivación, incumplimiento y desatención de la familia y de sí mismas.
- c) A las actividades que desarrollan en el ámbito privado dedican 12.43 hrs. Diarias incluyendo el horario del descanso, siendo la realización de las tareas domésticas y el sueño nocturno, las que consumen mayor tiempo 2.75 y 5.1 horas respectivamente.

- d) El análisis de las correlaciones establecidas entre las competencias y las acciones de la habilidad de administración temporal, arrojaron que pueden contribuir al desarrollo de dicha habilidad los atributos capacidad de organización, pensamiento analítico, cumplimiento de normas y el estilo de trabajo en equipo centrado en las tareas y la responsabilidad por los resultados.

Según (Edison & Solis, 2015) en su tesis denominada “Propuesta de diseño de la metodología justo a tiempo (JIT) en el área de producción para la empresa Novo, periodo 2014-2015.” obtuvieron las siguientes conclusiones:

- a) Por medio de lo propuesto con el JIT se busca crear valor eliminando actividades innecesarias, las mismas que no generan valor en el proceso, sin la necesidad de hacer inversiones costosas, sino solo las requeridas para agilizar los procesos que lo necesiten. La propuesta de un sistema JIT en el área de producción en la empresa “NOVO” permitirá la mejora de todo su proceso para sus diferentes productos, desde la recepción de materias primas e insumos hasta la obtención del producto terminado.
- b) Con la metodología propuesta por el JIT se determinó a los proveedores idóneos basándose en las características de la materia prima, tiempo de entrega y ubicación con el propósito de asegurar el abastecimiento de los insumos en el momento en el que se necesite y en la cantidad que se requiera.
- c) Al implementar el supermercado después del proceso de *Montaje Inicial* se pretende dar una respuesta rápida y efectiva a la demanda del cliente, apoyándose en un abastecimiento continuo del producto requerido y asegurando el tiempo de entrega programado, en lo que actualmente la empresa tiene deficiencias.
- d) Según (Delgado & Parrales, 2015) en su tesis denominada “La administración de los tiempos de respuesta y su incidencia en la logística

de productos terminados en la Planta Novacero S.A. de la ciudad de Guayaquil.” obtuvieron las siguientes conclusiones:

- e) Se pudo conocer que dentro del proceso logístico en la entrega de productos terminados que distribuye la empresa, el punto crítico se debe al retraso en el despacho de las notas de pedido y por ende la salida tardía del transporte de carga.
- f) Novacero S.A. tiene su propio manual de procedimientos en la logística de productos terminados, sin embargo no existe una adecuada coordinación entre el personal que ejecuta los despachos del producto.
- g) La mayor parte de las personas relacionadas o que ejecutan actividades en Novacero S.A. han visto la incidencia y el cambio real al ser evaluados, y están de acuerdo en establecer un instructivo como guía, que ayudará a la empresa en la entrega de sus productos a tiempo y seguir siendo pionera en el mercado de la industria a nivel nacional y de esta manera hacerse conocer a nivel internacional.

## **1.2. FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

(Congreso Nacional, 2012) En el Capítulo V De la duración máxima de la jornada de trabajo, de los descansos obligatorios y de las vacaciones Parágrafo 1ro. De las jornadas y descansos del Código de trabajo vigente se mencionan los siguientes artículos, que sustentan la presente tesis con respecto al tiempo laboral:

- ✓ **“Art. 47.- De la jornada máxima.-** La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación,

podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

- ✓ **Art. 48.- Jornada especial.-** Las comisiones sectoriales y las comisiones de trabajo determinarán las industrias en que no sea permitido el trabajo durante la jornada completa, y fijarán el número de horas de labor. La jornada de trabajo para los adolescentes, no podrá exceder de seis horas diarias durante un período máximo de cinco días a la semana.
- ✓ **Art. 49.- Jornada nocturna.-** La jornada nocturna, entendiéndose por tal la que se realiza entre las 19H00 y las 06H00 del día siguiente, podrá tener la misma duración y dará derecho a igual remuneración que la diurna, aumentada en un veinticinco por ciento.
- ✓ **Art. 50.- Límite de jornada y descanso forzosos.-** Las jornadas de trabajo obligatorio no pueden exceder de cinco en la semana, o sea de cuarenta horas hebdomadarias. Los días sábados y domingos serán de descanso forzoso y, si en razón de las circunstancias, no pudiere interrumpirse el trabajo en tales días, se designará otro tiempo igual de la semana para el descanso, mediante acuerdo entre empleador y trabajadores.
- ✓ **Art. 51.- Duración del descanso.-** El descanso de que trata el artículo anterior lo gozarán a la vez todos los trabajadores, o por turnos si así lo exigiere la índole de las labores que realicen. Comprenderá un mínimo de cuarenta y ocho horas consecutivas.
- ✓ **Art. 52.- Trabajo en sábados y domingos. -** Las circunstancias por las que, accidental o permanentemente, se autorice el trabajo en los días sábados y domingos, no podrán ser otras que éstas:

- Necesidad de evitar un grave daño al establecimiento o explotación amenazado por la inminencia de un accidente; y, en general, por caso fortuito o fuerza mayor que demande atención impostergable.
  - Cuando esto ocurra no es necesario que preceda autorización del inspector del trabajo, pero el empleador quedará obligado a comunicárselo dentro de las veinticuatro horas siguientes al peligro o accidente, bajo multa que será impuesta de conformidad con lo previsto en el artículo 628 de este Código, que impondrá el inspector del trabajo. En estos casos, el trabajo deberá limitarse al tiempo estrictamente necesario para atender al daño o peligro; y,
  - La condición manifiesta de que la industria, explotación o labor no pueda interrumpirse por la naturaleza de las necesidades que satisfacen, por razones de carácter técnico o porque su interrupción irroque perjuicios al interés público.
- ✓ **Art. 57.- División de la jornada.-** La jornada ordinaria de trabajo podrá ser dividida en dos partes, con reposo de hasta de dos horas después de las cuatro primeras horas de labor, pudiendo ser única, si a juicio del Director Regional del Trabajo, así lo impusieren las circunstancias.

### 1.3. FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA

Según (Avelino, 2007) manifiesta “La visión del tiempo como imagen de la eternidad es la que más problemas ha planteado sobre la doctrina cosmológica platónica. Siguiendo el estudio de Sciacca”.

Zeller identifica el tiempo con la duración de los giros de los cuerpos celestes. Por ser la que mejor pone de manifiesto la ambigüedad entre los conceptos de eternidad y de infinita sucesión temporal, hacia el pasado y hacia el futuro. Sciacca presenta como principal problema el de saber si el tiempo, para Platón, es o no eterno.

Las especies del tiempo: pasado, presente y futuro, no se aplican a la eternidad. Sin embargo, hay ciertas semejanzas entre eternidad y tiempo. Ambos son duraciones a las que se aplica el siempre (a leí): eterno es lo que permanece siempre en su identidad sin cambio alguno; temporal es lo que existe siempre en el cambio constante. Por otra parte, la eternidad se concibe como «una infinidad de infinitos movimientos de existencia inmutable». De esto, concluye Mondolfo, que la eternidad, «con toda su trascendencia, puede incluir el tiempo y condescender con él». Pero esta visión de la eternidad en Platón no es compartida por otros especialistas como Stefanini.

No obstante, Mondolfo expresa que el tiempo con la eternidad consiste en el orden cíclico que siguen los movimientos del cosmos por la acción reguladora del Alma universal. En esa circularidad, que tiene carácter divino, está el carácter perenne del tiempo, que lo asemeja a la eternidad. La circularidad es, entonces, un aspecto absolutamente esencial a la visión platónica del mundo y a su mito del Gran Tiempo. La sucesión temporal lineal sin límite alejaría aún más de la eternidad el tiempo y todo el mundo sensible. El tiempo y el mundo sensible serían menos imagen, menos semejantes al modelo eterno.

Por otra parte, el tiempo para Platón se revela como número en el caso del movimiento circular y cíclico de los astros. En el caso del movimiento de la Gran Esfera, al ser circular, pero no cíclico, esa revelación del número ya no está tan clara. Tampoco queda claro en el Timeo el que ninguno de esos movimientos tenga alguna vez un cambio de sentido, girando en dirección opuesta a la anterior y provocando como consecuencia el desorden o el caos, según la visión del tiempo en El Político. En el Timeo es un pitagórico el que habla y los pitagóricos tenían una visión circular del tiempo, que afectaba tanto al Universo como a la existencia humana.

Las almas se reencarnaban indefinidamente. Sin embargo, si según Brague el Cielo está hecho para que imite lo mejor posible al modelo, parece que no tiene sentido que ese esfuerzo de imitación cese periódicamente. Sería contradecir el sentido global del Universo: ser la imagen más perfecta posible del mundo de las

Ideas. Todo el Cosmos tiene, según Platón, la misión ontológica y también moral de parecerse lo más posible al Mundo Ideal. Esta misión cósmica marca también y muy especialmente el sentido de la existencia humana en la Tierra y de su Gran Tiempo.”

El tiempo no es tema sencillo de definir y es así como varios filósofos a través de la historia han mencionado, es por ello que no se tiene una definición veraz al respecto, para Aristóteles no tenía sentido dividir el tiempo y así se lo analice y vea en diferentes esquemas siempre habrá una incertidumbre porque el tiempo que ya ha transcurrido ya no existe y el que está por venir aun no es, es decir que él ahora es el punto que divide el pasado del futuro. Por otro lado, Platón define al tiempo como la eternidad y ve al tiempo pasado como era, el presente como es y el futuro como será y que deben ser predicados según la generación que proviene con el lapso.

## **1.4. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **CAPITULO II**

## **2. ADMINISTRACION DEL TIEMPO**

### **2.1. El tiempo**

(Real Academia Española, 2017) Define al tiempo como Magnitud física que permite ordenar los sucesos, estableciendo un pasado, un presente y un futuro, y cuya unidad en el sistema internacional es el segundo”. En concordancia con la Real Academia Española se considera que el tiempo es un tema interesante de tratar pero complicado de definir y explicar, ésta conceptualización coinciden varios autores a la hora de definir esta variable.

### **2.2. Administración**

“Definimos administración como el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional. Por su parte, esta definición se subdivide en cuatro partes fundamentales:

- 1) Administración es un proceso: consiste en una serie de actividades y operaciones, como planear, decidir y evaluar.
- 2) Administración implica estructurar y utilizar conjuntos de recursos: Es el proceso que reúne y pone en funcionamiento una variedad de tipos de recursos: humanos, financieros, materiales y de información.
- 3) Administrar significa actuar en dirección hacia el logro de una meta para realizar las tareas: Por consiguiente, no efectúa actividades elegidas al azar, sino actividades con un propósito y una dirección bien definidos. Este propósito y dirección podrían ser los del individuo, la organización o, lo más usual, una combinación de los de ambos. Comprende los esfuerzos necesarios para completar las actividades propuestas y para que los resultados correspondan a los niveles deseados.

- 4) Administración implica llevar a cabo actividades en un entorno organizacional: Es un proceso que tiene lugar en las organizaciones y que realizan personas con funciones diferentes intencionalmente estructuradas y coordinadas para lograr propósitos comunes”. (Hitt, 2006)

El concepto de la administración tiene varias definiciones o así mismo para nombrar un área específica de la compañía, cabe indicar que este término no solo se utiliza en las grandes empresas sino también se puede administrar un pequeño negocio, el hogar, alguna actividad, porque en todos estos ámbitos es necesario la utilización de técnicas, herramientas, procesos, planificación, que sirvan de guía para la obtención de los objetivos personales o de un conjunto de personas.

### **2.3. Administración del tiempo**

“Es el arte de hacer que sirva para el beneficio de las personas y de las sociedades. Como el tiempo no existe en sí, la administración del tiempo es la administración de sí mismo, es decir, el manejo adecuado de los recursos de todo orden, ya que no hay una sola realidad que se sustraiga al tiempo” (Rodríguez M. , 2011)

El tiempo es un recurso sumamente importante que no se puede ahorrar y que va pasando continuamente sin parar, es por eso que es uno de los recursos más apreciados de la vida que si se mal gasta es imposible retroceder para retractarse de las decisiones, la administración correcta de éste recurso permite emplear buenas prácticas que ayuden a gestionar mejor el tiempo, a través de una planificación que permita acaparar la mayor cantidad de funciones pero con resultados de calidad.

### **2.4. Características del tiempo**

Según (Luna, 2018) expresa las siguientes características del tiempo:

- a) “**Recurso escaso**”. Tiene fecha de caducidad y no se puede conservar. Cada minuto pasa y desaparece, no podemos reservarlo para utilizarlo

cuando nosotros queramos. Puesto que no puedes conservar y guardar tu tiempo, lo único que puedes hacer es utilizarlo de forma diferente para dedicarlo a objetivos realmente importantes y abandonar las cuestiones que te aportan poco valor. Ten en cuenta siempre que cuando el tiempo pasa, se va para siempre”.

Por lo expuesto anteriormente se considera efectivamente que cuando el tiempo pasa ya no regresa, es por eso que este recurso debe administrarse correctamente y utilizarlo en actividades que generen satisfacción personal, profesional, laboral y familiar, y que al final del tiempo no se sienta frustrado por haberlo desperdiciado.

- b) “**Imprescindible**“. Cualquier actividad requiere tiempo. Da igual lo que quieras conseguir, siempre necesitarás un determinado tiempo. Planifica bien el tiempo que vas a consumir y cómo lo vas a consumir. Ten en cuenta que lo que inviertes en planificación, te ahorrará posteriormente gran parte del tiempo que dedicas a tus actividades. A través de la planificación se ahorra tiempo”.

En concordancia a lo expresado anteriormente, manifiesto que toda actividad e incluso la vida misma está distribuida en tiempo, en etapas. Sin tiempo es imposible elaborar las tareas, emplear correctamente una estrategia de administración del tiempo ayudará a que éste sea distribuido eficientemente para el alcance de las metas.

- c) “**Irreemplazable**“. No podemos sustituir “este tiempo” por “el otro”. Por este motivo, es importante plantearse cómo y con quién estamos utilizando nuestro tiempo. Esto es especialmente importante en nuestras relaciones. Muchas veces utilizamos el tiempo y tenemos la sensación de que no estamos dedicando el suficiente a determinadas personas de nuestra familia, amigos o trabajo. Las personas que realizan una utilización efectiva de su tiempo lo distribuyen con disciplina entre las personas y entornos que consideran importantes”.

Por lo expuesto por el autor se analiza que el tiempo es irremplazable, debido a que es real; es por eso que es imprescindible tener conciencia de cómo y en que estamos utilizando nuestro tiempo.

- d) **“Fundamental para obtener resultados”**. Cuando te plantees objetivos, cuando pongas en marcha proyectos o cuando realices cualquier actividad, por pequeña que sea, tendrás que asignar un tiempo. Tendremos que definir, para cada objetivo, cuánto tiempo nos llevará y en qué momento lo conseguiremos. Si no lo hacemos así, todo tiende a dilatarse indefinidamente y provoca, en ocasiones, que no consigamos el objetivo”.

En concordancia con el autor se define que la clave está en plantearse objetivos, para de esa manera organizar y lograr cada objetivo propuesto durante nuestras actividades.

## **2.5. Realidades y mitos**

En la actualidad se comenta sobre las prácticas de diferentes estrategias y métodos para optimizar la productividad laboral y personal a través de la correcta administración del tiempo, las empresas pueden aplicar estas técnicas, sin embargo hay que resaltar que lo complicado es llevarlo a la práctica y que el personal adopte esa cultura y los conocimientos no queden solamente escritos en papel.

Es por ello que a continuación se mencionan los siguientes mitos según (Piqueras, 2012):

- a) **“El mito de dividir demasiado el día en “trozos” de tiempo**. Escuché hablar de una persona que dividía el día en porciones de 10 minutos cada una de forma que planificaba con antelación que hacer en cada una de ellas. No sé si has probado hacer esto alguna vez, quizás un día puedas seguir este consejo, pero al siguiente acabarás completamente hastiado de “porcionar” un valioso día en trocitos de 10 minutos.

Porque no sirve el mito: Esto sería válido para un trabajo puramente mecánico y racional y aun así no se podría conseguir una estabilidad al llevar a cabo esta práctica. La productividad profesional hoy día necesita tanto de ser altamente lineales y racionales, como no-lineales y creativos. No hagas de tu gestión del tiempo una cárcel”.

Es decir, que el trabajo se volvería prácticamente monótono y no se disfrutará al momento de ejecutar una tarea, porque se viviría en tensión con un cronometro y que al no cumplir en el tiempo establecido puede crear estrés y preocupación en el funcionario por no cumplir en el horario establecido.

- b) **“El mito de conseguirlo todo en un día o una semana.** Con la Gestión del Tiempo, si te pasas te lo pierdes. Esto quiere decir que, si un día o una semana soy “super productivo”, es muy probable que al día siguiente o la semana siguiente mi productividad sea mucho menor.

Porque no sirve el mito: Aunque podamos mejorar nuestra productividad personal, cuando nos pasamos de querer ser productivos y conseguimos hacer muchas cosas en poco tiempo e incluso alargamos más de la cuenta la jornada laboral, conseguimos que posteriormente nuestra productividad se reduzca. Encuentra tu ritmo y mantenlo, ésa es la clave”.

No todas las tareas son iguales y no todos los días se va a contar con los recursos necesarios, porque puede haber algún imprevisto como un apagón eléctrico, lentitud del internet. Debe haber un equilibrio e ir priorizando las actividades de acuerdo a las necesidades de la empresa en el tiempo preciso y con resultados de calidad.

- c) **“El mito de ser el dueño del tiempo.** Por mucho que quieras, hoy en día trabajamos en red, dependemos de otras personas para conseguir resultados. Muchas veces planificamos un día y este acaba siendo muy diferente a como lo habíamos hecho. Un buen gestor de su tiempo, debe de tener mucha autonomía para decidir qué y cuándo hacer, pero de ahí

a querer ser el dueño del tiempo hay mucho por recorrer. Acabar definitivamente con cierto tipo de imprevistos e interrupciones es una quimera.

Porque no sirve el mito: La realidad supera a la ficción cuando hablamos de Gestión del Tiempo. Sobre el papel es muy fácil planificar, reserva un 10-20% de tu tiempo para aquellas cosas que durante el día acabarán apareciendo. Trabajar en equipo implica pedir disponibilidad de vez en cuando y también poder ofrecerla a tus compañeros, clientes. Eso sí, evita las tentaciones.

Hay tareas que dependen de las labores de otra persona, por lo tanto, no se puede decir con exactitud o prever en que tiempo exactamente concluirás algo, porque aparte de esto también se presentan imprevistos de un momento a otro que impiden cumplir en el lapso previsto.

- d) **“El mito del momento productivo.** Tendemos a pensar que sólo cuando estamos “manos a la obra”, estamos produciendo. Sin embargo, en la mayoría de trabajos hoy día, la creatividad, la generación de ideas, la reflexión, el razonamiento, son tan necesarias como la tarea en sí misma. Muchos de nuestros proyectos que no se están llevando a cabo, están gestándose en nuestro interior, el subconsciente tiene una relevancia muy alta en nuestra productividad.

Por poner un ejemplo, cuando voy a escribir un libro lo planifico con unos meses de antelación y durante esos meses, no paro de tener ideas y de gestar el proyecto dentro de mí, cuando la gestación se ha hecho correctamente “el parto” es de lo más sencillo. Fue tan importante el momento de implosión (creatividad hacia dentro, la gestación) como el de explosión (creatividad hacia fuera, el parto). Consejo: no seas demasiado crítico contigo mismo/a si no estás siendo lo productivo que deseas, puede haber muchas razones subyacentes para que así sea”.

Entre más hora se trabaja no significa que se es más productivo, sino la productividad depende de la calidad del trabajo que realiza; así mismo, del tipo de trabajo por ejemplo si es una actividad rutinaria que es muchas ocasiones hasta por inercia se realiza, pero, también hay tareas que requieren de razonamiento y concentración.

- e) **“El mito de las tareas.** Tendemos a pensar que tardaremos en hacer las tareas un tiempo determinado. Sin embargo, algunas se nos atragantan más que otras. A la hora de ser productivos, tenemos que saber sobre todo que tipo de tareas son más motivadoras para nosotros y cuáles no. Es lógico que una tarea que no nos motive tanto tardemos más en realizarla debido a que la vamos postergando”.

Por lo tanto, sería recomendable empezar por las tareas que sean de menor agrado, porque si se la deja para el final se irán acumulando semana tras semana y luego el trabajador se verá apurado a la hora en que tenga que realizarlo de urgencia.

## **2.6. Tiempo proactivo**

“Es aquel en el cual hacemos actividades iniciadas por nuestra voluntad, correspondientes a proyectos que hemos planeado, o en los cuales estamos comprometidos y que valoramos como beneficiosos para nuestra actividad profesional, laboral, personal o familiar, etc. Es el tiempo en que avanzamos, en el que sentimos que nos acercamos a ciertos objetivos o metas” (Román, 2002)

El tiempo proactivo es cuando el trabajador se siente motivado por su actividad, que incluso éste pasa tan rápido y se pierde la noción del tiempo, es el que es razonado, planificado y que se utiliza para alcanzar las metas propuestas anualmente así mismo como metas diarias, y éste no solo se refiere a las metas laborales de alcanzar las metas del mes, o atender eficientemente a un cliente sino también a las personales invertidas para su propio beneficio para su crecimiento intelectual, espiritual, momentos de ocios , familiar, es decir es el tiempo invertido que sirve para crecer.

## 2.7. Tiempo reactivo

“Es el consumido en actividades o situaciones en las que tenemos la sensación y a veces la certeza de que no contribuyen al avance en proyectos, objetivos o metas de nuestros roles en la empresa o en el ámbito de lo personal o familiar. Tiempo reactivo es el que transcurre mientras rehacemos algún informe, propuesta o cálculo realizado defectuosamente por nosotros o por otro” (Román, 2002).

El tiempo reactivo es el que no aporta a la actividad pero quita tiempo, esto puede generar sensación de insatisfacción por no haber invertido correctamente el tiempo o no haber podido avanzar en las tareas importante, este tipo de situaciones pueden ser como una llamada inesperada, corregir un error, atender una visita sin previa cita, etc.

## 2.8. Ladrones del tiempo

(Pena, 2010) Dijo que “Ladrones del tiempo hay muchos pero algunos son mucho más peligrosos y están más extendidos que otros. La mayoría de nosotros caemos y sufrimos algunos (o varios) de los siguientes siete ladrones:

- ✓ **Ladrón nº1:** Interrupciones Las Interrupciones son posiblemente uno de los dos o tres enemigos más feroces de la Productividad y tienen un impacto colosal en tu rendimiento diario. El problema se agrava todavía más cuando caemos en la indolencia, tiramos la toalla y ya no hacemos nada por evitarlas o combatirlas. Aceptamos sumisamente que van a llegar... y nos dejamos llevar.”

Pueden ser interrupciones de corta duración, pero el ser humano tarda 10 minutos aproximadamente para volver a conectarse con el trabajado que estaba ejecutando y que éstas se dan no solo por la visita de un cliente, sino también por los compañeros del trabajo, una llamada inesperada, un e-mail o el uso del celular puede disminuir la productividad laboral, retrasando el trabajo porque se pierde el ritmo y concentración.

- ✓ **“Ladrón nº2:** Improvisación Planificar supone conocer, prepararte, avanzar, anticipar y flexibilizar tú día a día. Quien planifica bien sus tareas conoce el terreno que pisa, identifica mejor la importancia —que no urgencia — de las tareas y está más preparado para encarar los imprevistos, crisis, problemas y encargos de última hora. Por el contrario, la Improvisación o la no-planificación a la hora de hacer las tareas es un importante ladrón que nos impide avanzar más y mejor.”

Una buena planificación evitará que tengas que improvisar, porque todo estará programado y proyectado en un tiempo determinado, de esta manera se evitarán presiones a última hora y se tendrá el control de las tareas claves de acuerdo a la importancia de gestión, lo que traerá consigo buenos resultados que te darán buena imagen y harán crecer como profesional y como persona.

- ✓ **“Ladrón nº3:** Reuniones Improductivas Si alguien nos pidiera que definiéramos las reuniones en unas pocas palabras, la gran mayoría de nosotros diríamos: “una pérdida de tiempo”. En general, y en términos de Productividad, las reuniones están mal vistas y todo el mundo intenta evitarlas a toda costa.

En muchas empresas y organizaciones hay personas que sufren "reunioadicción". Cualquier motivo o excusa les vale para convocar una reunión. Su instintiva reacción ante cualquier conflicto o situación es « ¿por qué no nos reunimos y lo hablamos?»”.

No todas las reuniones son productivas y esto se da porque no tienen un objetivo claro, el contenido y material no está preparado y tienen duración excesiva que provocan aburrimiento en los asistentes, existen temas que no necesariamente deben ser tratados en una reunión, basta con redactar un e-mail para dar a conocer las disposiciones y de esta manera la compañía se ahorraría muchos recursos.

- ✓ **“Ladrón nº4:** Televisión, para miles y miles de personas el descanso es sinónimo de sofá y televisión. Si bien es una actividad que descansa nuestro cuerpo —estamos sentados o tumbados— es algo que nos desgasta mentalmente más de lo que creemos. Lejos de aportar y enriquecer, resta. Monopolizar todo nuestro descanso únicamente haciendo eso, ni es sano, ni inteligente ni enriquecedor.”

El ver televisión es un hábito que la mayoría de los seres humanos posee, esto se adapta desde la niñez, porque es muy fácil acceder a él, solo basta con presionar un botón y el vidente se adentra a otro mundo y puede pasar horas viendo un programa televisivo pero no siempre son productivos ni aportan para el conocimiento y crecimiento personal.

- ✓ **“Ladrón nº5:** Internet Todos los malos hábitos relacionados con Internet son de los más difíciles de quitar o cambiar. Resulta muy curioso. Porque de los malos hábitos que hemos adquirido, son los últimos que han llegado y sin embargo son de los más arraigados y complicados de eliminar.

Porque la inmensa mayoría de nosotros pasamos muchas horas frente al teclado y además nos gusta. Para empezar a utilizar Internet de manera inteligente y provechosa, es necesario reformular cómo nos relacionamos con la Red. Hay que sentar unas nuevas reglas para utilizar todo lo que nos ofrece siempre en nuestro beneficio”.

Este es uno de los avances tecnológicos que más uso se le da, en la casa, en la escuela, en el trabajo a través del uso de correos electrónicos, blogs, redes sociales, sirve de herramienta y facilita muchos trabajos, pero no siempre se lo utiliza adecuadamente o para fines productivos, la gran cantidad de información y páginas que ofrece el internet hace que el usuario pase largas jornadas en la red, no solo investigando sino jugando en línea, viendo videos, escuchando música, etc.

- ✓ **“Ladrón nº6:** Email El Email es uno de los protagonistas de nuestras vidas. Da igual la ocupación o actividad que desarrolles. Da igual si utilizas el Email para ganarte la vida o únicamente como forma de comunicación entre tus amigos. Seguro que es algo que abres y utilizas todos los días. Y eso ya es motivo suficiente para prestarle atención.”

El e-mail es un medio de comunicación que en el mundo laboral actual se utiliza frecuentemente y ha reducido el manejo de documentos físicos, que ha aportado con el medio ambiente y con la empresa en la reducción del uso del papel, pero no siempre se utiliza para estos fines porque también se puede pasar por horas haciendo uso del e-mail para comunicarse con amigos o recibiendo información de diversas páginas.

- ✓ **“Ladrón nº7:** Teléfono «Yo es que necesito el teléfono para trabajar». Es una frase que todos hemos escuchado más de una vez y que tal vez hemos pronunciado. Sin llegar a poner en duda hasta qué punto realmente se necesita el teléfono, es fundamental saber utilizarlo. Da igual si al día haces diez llamadas o treinta. Si es una herramienta que utilizas con relativa frecuencia es esencial utilizarlo siempre en tu provecho”.

Es por eso que se considera que el celular es un dispositivo de medio de comunicación pero que es uno de los mayores ladrones del tiempo, la mayoría de las personas en el mundo posee alguno, éstos traen aplicaciones de mensajerías que con solo un sonido puede desconectarte totalmente del trabajo y hacerte caer en malos hábitos improductivos, o a través de una llamada puedes tener conversaciones largas y así vas disminuyendo el tiempo que tienes asignado para cada tarea.

## **2.9. Uso del tiempo: Reflejo de la personalidad**

Toda administración implica la personalidad del administrador, máxime cuando se trata del tiempo, que no es algo externo a la persona.

Ya lo explicamos: administrar el tiempo es administrar la vida; malgastar el tiempo es malgastar la vida. La administración del tiempo no puede ser sino un reflejo de la personalidad: “Dime cómo gastas tu tiempo y te diré quién eres”.

Nos hallamos no ante un problema de técnicas sino de actitudes básicas; no de aprendizaje conceptual sino de compromisos vitales; no de recetas sino de reeducación; no de simples estrategias sino de madurez humana; no de adoctrinamiento sino de expresión espontánea, vital y creativa”. (Rodríguez M. , 2011)

En concordancia también es cuestión de concientización y compromiso por parte del ser humano, porque no tendrán un resultado efectivo de técnicas aplicadas para la gestión del tiempo si él hombre no tiene predisposición para efectuar el aprendizaje y cambio, para mejorar su proceso laboral.

### **2.10. Tiempo y valores humanos**

“De lo anterior se desprende cómo manejan su tiempo, en formas muy diversas, el individuo materialista, el hedonista, el perfeccionista, el idealista soñador, el bohemio, el burócrata rutinizado, el artista, el científico, el empresario, el religioso contemplativo, el “grillo” político, etcétera.

De igual manera, manejamos nuestro tiempo de diversa manera a los 5 años de edad, a los 15, a los 25 y a los 60. Están de por medio, los valores de cada individuo: los conscientes y los inconscientes. Ellos nos motivan a obrar y determinar nuestros intereses y nuestros gustos.

Por ello, si bien es posible hasta cierto punto programar “desde fuera” el tiempo de trabajo de un individuo, no es posible programarle el tiempo vital. Eso sería una burda violación a la intimidad personal. Cuestión de valores, voluntad, autodisciplina y madurez”. (Rodríguez M. , 2011)

Las empresas manejan su economía teniendo como base el tiempo, éste se aplica para realizar las actividades de producción, de gestiones administrativas y directivas, etc., todo aquello requiere de este gran recurso que al ser mal administrado o no ser símbolo de concientización de los trabajadores van generando que la productividad tengan un mayor costo de lo que generalmente debería ser. Esto es producto de la poca aplicación de valores humanos porque

no se está compensando lo que se está recibiendo y por ende se consideraría como dinero mal gastado.

### **2.11. El tiempo y el proceso administrativo**

(Rodríguez M. , 2011) Manifiesta que la mayor parte de las actividades de la vida moderna son complejas, sufriendo la interacción de muy diversos factores. Pretender que converjan en forma espontánea hacia nuestros objetivos y bienestar es tanto como pretender que arrojando al azar mil tipos de imprenta resulte una página de poesía limpiamente redactada. Todos somos administradores, en el sentido de que a todos nos toca manejar recursos heterogéneos y situaciones que nos abren camino hacia el logro de nuestros objetivos. La administración es un proceso que pasa a través de por lo menos cuatro fases:

- 1.- Planeación
- 2.- Organización
- 3.- Operación
- 4.- Control”

Estás cuatro fases implican la participación del ser humano y del tiempo para realizar las funciones correctamente, éstas sirven para la toma de decisiones, alcance de los objetivos y buen funcionamiento de la empresa de acuerdo a su correcta aplicación y gestión será más fácil ver resultados en un tiempo determinado y sobre todo tener control de los fines alcanzados. Como se puede observar toda actividad requiere de tiempo por lo más mínima que sea.

### **2.12. Como decir que no**

Esta es otra herramienta para gestionar correctamente el tiempo, decir no es un dilema, en el cual muchas personas caen porque no se tiene la suficiente autoconfianza y se suele decir si a todo, cargándose de más trabajo que a veces no tienen nada que ver con la tareas importantes, sino que por no perder la amistad, para no tener sentimientos de culpa, temor a perder oportunidades,

temor a ser rechazado se suele acaparar todo y al final no cumple con las tareas que le competen.

La Psicóloga (Recuenco, 2014) indica que “Nos cuesta decir no porque sentimos miedo al hacerlo, porque tememos que la negativa nos quite el cariño, la amistad del otro. Error. Podemos, y debemos, decirlo”.

Tendemos a justificarnos por decir NO cuando no necesitamos ninguna justificación para negarnos. Aprende a ser asertivo, valorarte, defiende tus derechos y busca relaciones con buenos fundamentos. Aprender a decir no es uno de los grandes favores que puedes hacerte a ti mismo. Reducirás tu sobrecarga física y mental, y dispondrás de tiempo para hacer lo que realmente te importa” Se puede tomar en cuenta los siguientes consejos que proporciona la Psicóloga para decir que no:

- a) “Debes tener claros tus compromisos, conocerte a ti mismo y actuar con integridad.
- b) Antepón tus prioridades.
- c) Si lo que te proponen no tiene nada que ver con ello, recházalo.
- d) Valora tu tiempo.
- e) Decir no a algo te permite decir sí a otras cosas que de verdad te interesan.
- f) Si demuestras que valoras tu trabajo, tu tiempo y tus prioridades, te respetarán por ello.
- g) Si aceptas todo lo que te piden, no eres tú mismo, no evolucionas como persona.
- h) Si después de una negativa, tu relación con esa persona se deteriora, no era una relación sincera, sino interesada.
- i) No dejes que te chantajeen.
- j) Puedes ser generoso, pero sin abusos.
- k) Si no lo tienes claro, retrasa la decisión, di que lo tienes que pensar.
- l) Busca argumentos sólidos para poder aceptar la petición.
- m) Cuando digas que no a alguien, hazlo de forma educada pero firme.

- n) Demuestra que respetas sus sentimientos y opiniones.
- o) No inventes excusas, sino la situación se repetirá.
- p) Antes de aceptar, piensa en sus implicaciones. ¿Cuánto tiempo necesitas? ¿Cómo afectará a tu vida? ¿Qué otros proyectos tendrás que sacrificar?”

### **2.13. Delegación del trabajo**

(Work Meter, 2015) Indica que “Un buen líder ha de saber delegar. Delegar le ayuda a crecer y a la vez desarrolla al equipo, por eso se considera mucho más que una simple transferencia de trabajo. Para delegar con éxito hay que involucrar a otros en la responsabilidad de los resultados, a la vez, hay que fomentar la autonomía para que sea cada individuo el que decida cómo alcanza los resultados”.

Muchos gerentes, CEOs y supervisores son incapaces de delegar y en estos casos, el problema puede provenir de:

- Dificultades para trabajar en equipo.
- Falta de transparencia en la gestión.
- Carencia de habilidad para escuchar.
- Ausencia de un sistema justo de valoración del desempeño individual.

El resultado es la desmotivación y la frustración, tanto del propio responsable como de todo su equipo. Las consecuencias se extienden a la gestión del tiempo y la productividad se ve gravemente afectada. La importancia de delegar es tal, que cuando en una organización se lleva a cabo esta práctica de manera correcta y natural, los beneficios tienen una doble vertiente”.

Si el líder actúa en capacidad de delegación en consecuencia tendrá tiempo disponible para ejecutar otras tareas, para anticiparse y programar gestiones futuras y por ende mejorará su nivel de competitividad, la satisfacción, motivación porque principalmente se sentirá satisfecho y por otro lado fomentará el reconocimiento y confianza de parte de sus superiores y su equipo de trabajo. Para efectuar correctamente la delegación de tareas, habrá que tomar en cuenta las siguientes reglas que nos proporciona el mismo autor:

- a) “Seleccionar a la persona adecuada para el trabajo.
- b) Darle información suficiente.
- c) Delegar el trabajo completo a una persona y dale toda la responsabilidad, nunca dividir la tarea.
- d) Concentrarse en los resultados, no en el proceso: no interferir durante la ejecución.
- e) Delegar a través del diálogo: llegar a un acuerdo que establezca que es la otra persona quien cuenta con más capacidades para hacer mejor el trabajo y ellos beneficiará a ambos y a la organización en conjunto (sobre todo en delegación horizontal).
- f) Establecer tiempos límites basados en la responsabilidad.
- g) Fijar una fecha para la revisión.
- h) Ofrecer retroalimentación positiva y constructiva.
- i) Proveer los recursos necesarios.
- j) Proporcionar guía y consejo sin interferir.
- k) Establecer los parámetros, condiciones y términos antes de delegar.
- l) No permitir la tares delegada de vuelta.
- m) Aportar respaldo y apoyo cuando sea necesario.
- n) Darle todo el crédito y reconocimiento a la persona que complete el trabajo”.

Con la aplicación correcta de estas reglas, la tarea asignada tendrá los resultados esperados, por tal motivo se escogerá a la persona indicada dependiendo al área de conocimiento, según el tema del proyecto a ejecutar, porque esta persona estará capacitada y cometerá menos errores y el tiempo de ejecución será menor. La responsabilidad es del ejecutor y éste tendrá que reportar a su jefe.

#### **2.14. Lo urgente y lo importante**

Según (García, 2009) indica que “Si se tiene en cuenta lo planteado desde el inicio, de que todos cuentan con una cuota limitada de tiempo, resulta imposible realizar todo lo que se quiera. Es necesario entonces establecer prioridades para

lograr así estructurar las tareas en el tiempo en torno a los objetivos y proyectos más significativos”.

Se destaca que al valorar las tareas, no todas tienen el mismo grado de significación; de modo que esto debe tenerse en cuenta al establecer un orden de prioridades. Uno de los métodos que responde a esta problemática es el uso de listas, las cuales varían mucho. Hay quien prefiere hacer una gran relación semanal o mensual, otros la hacen diaria, algunos sólo cuando están muy presionados. R. A. Weber, (Webber R, 1985:54) propone la elaboración de listas que permiten manejar el tiempo en forma más operativa.

La escritura de estas listas se realiza en las noches ofreciéndole un orden prioritario a las tareas más importantes del día siguiente. Al otro día se comenzaría a trabajar por la tarea No. 1, luego la No. 2 y así sucesivamente. Lo más atractivo de este método es que al final del día, se destruye la lista aunque falten tareas por realizar.”

Esta alternativa de cada noche enlistar las tareas a realizar y colocarle una numeración que identifique la prioridad permitirá obtener un equilibrio en la administración del tiempo del empresario, no dejando sin cumplir tareas que requieren atención y permite alcanzar la razón y misión empresarial.

### **2.15. Beneficios de una buena gestión del tiempo**

Según (Alborés, 2007) menciona los siguientes beneficios de una buena gestión del tiempo:

- “Fundamentalmente, lograremos **mayor libertad personal**. Aunque parece concepto filosófico es aquello que nos hace ser mejores cada día. Es el poder de ser dueños de nuestra vida, algo que hoy por hoy es muy difícil de conseguir. Administremos bien nuestro tiempo y así ganaremos en capacidad de elección”

Por lo expuesto se considera que la libertad personal, es uno de los mayores logros que puede conseguir el ser humano, normalmente este tipo de libertad se consigue cuando el trabajador ha terminado su etapa y ha cumplido con varios

requisitos y se puede jubilar; Sin embargo, hay personas que no logran llegar a esa etapa y se quedan en medio camino, la falta de libertad personal puede ocasionar desmotivación personal porque en muchas ocasiones tiene que restringirse de asistir a ciertos eventos, de visitar a la familia, de salir con los amigos, por pasar varias horas e inclusive horarios extras en la oficina por las múltiples tareas laborales.

- “Ganaremos en **recursos**. Tendremos momentos para reaccionar ante imprevistos, antes asuntos “urgentes”. Podremos aportar soluciones más meditadas fruto de la tranquilidad de quien se sabe con tiempo”.

La correcta gestión del tiempo permite que el trabajador administre correctamente su agenda y tenga disponibilidad para ejecutar tareas imprevistas que en la vida diaria laboral e inclusive personal ocurren, sin tener la necesidad de quedarse en la oficina por varias horas más o llevar trabajo al hogar.

- “Aprendemos a **reflexionar**. Una persona que sabe gestionar su tiempo, sabe igualmente pararse a pensar sobre sus tareas. Tiene un momento para la reflexión. Ese momento se puede emplear para organizarse, para replantear objetivos, etc.”

Además, tendrá más tiempo para hacer las actividades con razonamiento más no mecánicamente; así mismo, al momento de reflexionar puede encontrar metodologías que le permitan mejorar su trabajo, podrá buscar otras herramientas y auto prepararse para enriquecer sus conocimientos.

- “Crece la **productividad**. Es evidente que, si somos capaces de procesar más asuntos, bien organizados y sistematizados, generaremos riqueza para nuestra empresa. Seremos mucho más productivos que aquél que piensa que haciéndolo todo más rápido y más de prisa conseguirá más productividad: haciéndolo mal se consigue más cantidad, pero nunca más calidad”.

Efectivamente la productividad no es cantidad sino calidad y en el menor tiempo posible, un trabajo bien realizado traerá consigo la satisfacción personal y la confianza del jefe para la ejecución de posibles proyectos que pueden generar bienestar laboral y obviamente económico para la compañía y el trabajador.

- “Nuestra familia nos lo agradecerá. No pensemos sólo en nuestra empresa. Ocupémonos de los nuestros. El tiempo dedicado a la familia es tiempo dedicado a la vida. Pensemos en ellos al organizar nuestro día a día, ya que son una parte indispensable de él”.

La familiar es el pilar fundamental de la sociedad, que a cada persona inspira para salir adelante y sobre todo para sentarse largas horas en una oficina o realizar trabajos de mucho esfuerzo para llevar el pan de cada día al hogar; sin embargo, hay que cumplir un horario laboral, pero con la correcta gestión del tiempo el trabajador tendrá disponibilidad después de una jornada sin tener que extenderse para cumplir con las asignaciones y pasar junto a la familia.

## CAPITULO III

### 3. ACTIVIDADES SECRETARIAL

#### 3.1. La secretaria.

(Londoño, 2004) Indica que “Desde el punto de vista contractual, es un administrativo. Hay que tener presente que no existe la categoría laboral de secretaria o secretario, generalmente, y salvo excepciones, su categoría es la de administrativo y su posición es variable – desde administrativa a ejecutiva – dependiendo de la empresa donde trabaje, de sus capacidades, de su antigüedad, así como de la posición del directivo con quien colabore.

Sin embargo, sus funciones difieren de las de un administrativo. Sin lugar a dudas, están muy definidas por el área donde trabaja: recursos humanos, contabilidad, ventas, etc., mientras que las funciones de un profesional del secretariado las define su superior jerárquico”.

Es importante recalcar que la secretaria es la imagen empresarial, es ella o él, la intermediaria entre el jefe y los demás niveles, debe poseer muchas cualidades entre las cuales es ser multifacética, durante su preparación recibe amplios conocimientos por los que puede adaptarse en cualquier área laboral.

Por lo tanto la palabra secretaria proviene del latín secretum, de secreto; En virtud, de que ella es la mano derecha del jefe y por lo tanto guardará bastante información confidencial que dentro de su código deontológico debe mantener estrictamente en buen recaudo.

#### 3.2. Perfil de la secretaria.

“Discretas, competentes, proactivas y dueñas del control de las agendas personales más importantes del mundo de los negocios”. Las secretarías ejecutivas, también llamadas asistentes de gerencia, no sólo se han convertido en el brazo derecho de CEO 's y directivos. También han pasado a ocupar un rol clave en la gestión y administración de las compañías, aportando soluciones a

los conflictos, creatividad y dinamismo a los proyectos, y organización a las tareas cotidianas.

Con el paso de los años, estas profesionales han cobrado cada vez más protagonismo en los asuntos corporativos. Y es que desde hace tiempo dejaron de tener entre sus tareas primordiales redactar documentos, contestar llamadas telefónicas y enviar faxes. Hoy manejan varios idiomas y están altamente preparadas para crear, innovar e implementar iniciativas; preparar presentaciones de productos o servicios; concertar reuniones; realizar eventos, y atender a proveedores y clientes.

La asistente de gerencia actual ya no sólo debe poseer los conocimientos básicos que la gestión administrativa requiere, sino también cualidades personales en donde se manifieste su buen carácter, comportamiento, responsabilidad y compromiso organizacional. El rol de las secretarías ejecutivas hace que cada vez sea más importante la capacidad de manejar habilidades tan simples pero vitales, como el sentido común, el criterio y el buen trato”.

Esta profesional debe poseer varias cualidades, algunas de ellas se van desarrollando a lo largo de la carrera profesional, a través de la experiencia y otras que son fundamentales y parte de la formación profesional de la carrera y entre ellos la confidencialidad que sigue prevaleciendo y siendo importante dentro de su ámbito laboral, el jefe debe confiar en ella porque en sus manos pasan todos los documentos e información, convirtiéndose en su principal apoyo en la gestión y en las correctas tomas de decisiones.

### **3.3. Funciones de la secretaria.**

(Londoño, 2007) Refiere que “Las funciones de las secretarías y secretarios van cambiando y ampliándose a medida que se adquiere experiencia y se adquieren mayores responsabilidades. La trayectoria profesional típica hasta la fecha ha sido: ingreso en el mundo laboral como telefonista – recepcionista, secretaria (en algunos casos de un área de gestión pequeña o como miembro de un grupo que actúa como pool que atiende a un colectivo bastante amplio”.

Es por eso que puedo manifestar que la secretaria puede actuar como auxiliar de otra de mayor experiencia y/o estatus), secretaria de dirección quien habitualmente trabaja con un director de departamento o de área y con las personas que forman parte de este departamento.

La llamada secretaria de dirección actúa generalmente en el ámbito de la dirección general, sola o compartiendo el trabajo con otro profesional. Finalmente, adquiere funciones ejecutivas con dependencia directa del máximo ejecutivo (presidente, consejero delegado, etc.)

Con respecto a los distintos perfiles las funciones más habituales son:

- a) Secretaria junior o auxiliar: Mecanografía, atención telefónica, mensajería, pequeñas compras, gestiones sencillas.
- b) Secretaria de dirección / ejecutiva / asistente / secretaria de gestión integral: Atención telefónica, organización de reuniones y eventos, gestión de la información y la comunicación, gestión del tiempo propio y del directivo, funciones de coordinación y organización”.

En tiempos anteriores las funciones de la secretaria eran de alto rango, similar a una figura de gerente; Sin embargo, con el pasar del tiempo se ha ido discriminando por cuestiones de género. Actualmente ella se puede desempeñar en cualquier área con alto grado de responsabilidad cuyas participaciones no son bien reconocidas.

Por lo expuesto anteriormente la tecnología juega un papel importante en la actualidad, ésta transformando la sociedad con nuevas herramientas que facilitan el trabajo diario en la oficina a través de la automatización de la información.

### **3.4. Desempeño secretarial.**

Para ser una buena secretaria en el ámbito laboral se necesita ser una persona de buen tacto, amable y cortés, que en sus documentos tenga una excelente redacción y ortografía con mucha facilidad de expresión verbal y escrita.

La secretaria debe ser una persona practica y organizada que tenga facilidad para interactuar en grupo, también debe brindar apoyo a todos los demás departamentos teniendo y generando así buenas relaciones interpersonales para facilitar el desempeño eficiente en su cargo. Debe tener la capacidad para trabajar en equipo y bajo la presión de sus jefes.

Es por eso que en el campo laboral la secretaria juega un papel muy importante, la cual debe poseer actitudes y virtudes admirables, debidas a que sus cualidades la hacen ser una persona competitiva en las actividades laborales.

La persona que desempeñe el cargo de secretaria en cualquier institución debe mantener sus conocimientos actualizados en los nuevos avances de las tecnologías que se dan día a día, para de esta manera hacer referencia al desempeño secretarial.

### **3.5. Relación entre secretaria y atención al cliente**

Debemos tener en cuenta que el cliente es una persona muy importante a la que debemos prestarle toda la atención que podamos. Son muchas las ocasiones en las que nos sentimos saturados, tenemos demasiado trabajo y se nos olvida o no podemos estar en constante comunicación con el cliente. La falta de atención o falta de tiempo puede acabar provocando un cliente descontento que busque otra empresa a la que irse.

Para estos casos, delegar la atención al cliente en una secretaria virtual es todos beneficios. Podrá dar al cliente toda la atención y el trato profesional necesario para que se encuentre contento y no sienta que le hemos dejado de lado. Además, podrás darle tareas de responsabilidad porque su trabajo es impecable y muy profesional.

En concordancia es importante recalcar que una de las actividades que realiza de forma constante la secretaria en la atención al cliente, siendo ella la primera persona que tenga un contacto directa con el usuario que visite a la institución. Es por eso que la secretaria debe ser muy atenta y amable, debido a que de

estas atenciones depende la imagen que se lleve el cliente y más aún que vuelva otra vez.

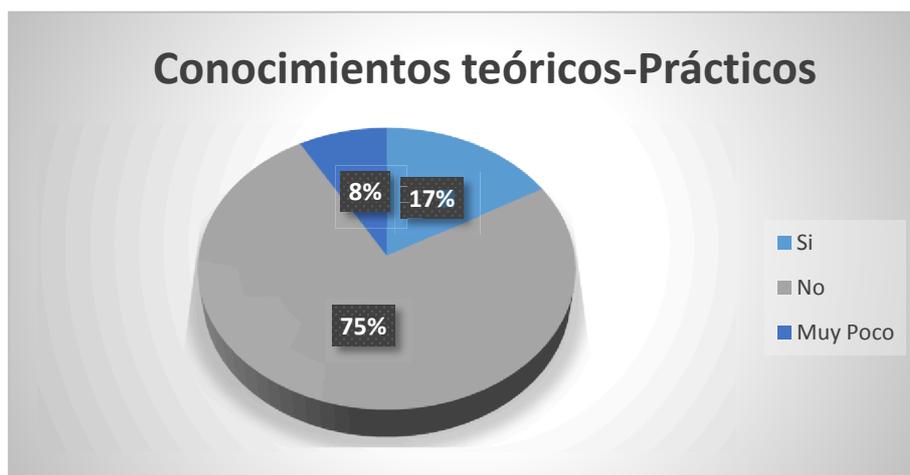
Captar la atención del cliente no es un trabajo fácil, por lo que el profesional de secretariado deberá aplicar sus conocimientos en cada cosa que realice dentro de la empresa; demostrando su nivel de competencia.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Encuesta dirigida a las secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta.

1. ¿Posee usted los conocimientos teóricos-prácticos adecuados para la administración y ejecución de las actividades secretariales que se presentan en la Autoridad Portuaria de Manta?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	17%
No	9	75%
Muy poco	1	8%
Total	12	100%



FUENTE: Secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta

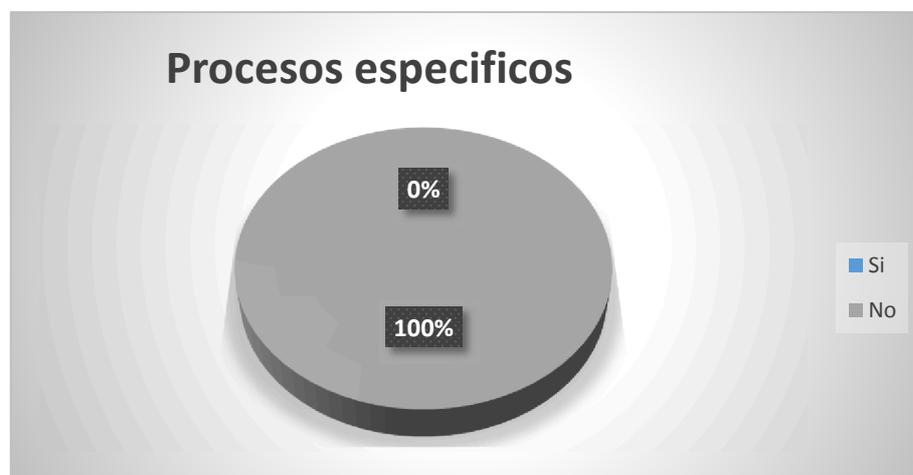
ELABORADO POR: Gema Monserrate Loor Mendoza

### Análisis

Según la encuesta aplicada a las secretarías se evidencia que en su mayoría el 75% no poseen los conocimientos teóricos-prácticos adecuados para la administración y ejecución de las actividades secretariales y el 17% poseen conocimientos.

2. ¿Se basa usted en algún proceso en específico para administrar el tiempo en las actividades que realiza dentro de la Autoridad Portuaria de Manta?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	12	100%
<b>Total</b>	12	100%



**FUENTE:** Secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta

**ELABORADO POR:** Gema Monserrate Loor Mendoza

### **Análisis**

En respuestas a las interrogantes aplicado mediante las encuestas a las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta se determinó que el 100% en su totalidad no se basan en un proceso específico para administrar el tiempo adecuadamente de las actividades., es por eso que se observa la desorganización al momento de realizar las actividades dentro de la institución. Dentro de la empresa las secretarias deben mantener procesos específicos para una correcta administración del tiempo; debido a que es de suma importancia para el desempeño de las actividades.

3. ¿Qué tipo de técnicas aplica usted para administrar el tiempo en las funciones secretariales?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Organización de la información	2	17%
Priorizar en las actividades principales	5	42%
Gestionar las actividades adecuadamente que se presentan	1	8%
Ninguno	4	33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



FUENTE: Secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta

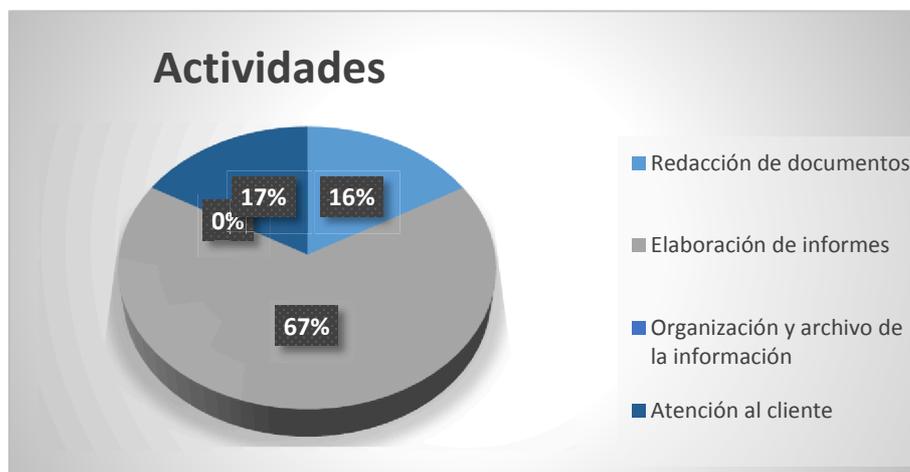
ELABORADO POR: Gema Monserrate Loor Mendoza

**Análisis**

En base al estudio aplicado mediante las encuestas a las secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta, se determinó que el 42% prioriza las actividades secretariales para adecuar el tiempo, es decir realizan las actividades de mayor importancia y urgencia. El 33% no utiliza ninguna técnica para administrar el tiempo; también el 17% realiza la organización de la información para facilitar su trabajo; y el 8% gestiona las actividades que se les presente.

4. ¿De las siguientes opciones cuales son las actividades que realiza con frecuencia en la Autoridad Portuaria de Manta?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Redacción de documentos	2	16%
Elaboración de informes	8	67%
Organización y archivo de la información	0	0%
Atención al cliente	2	17%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



**FUENTE: Secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta**

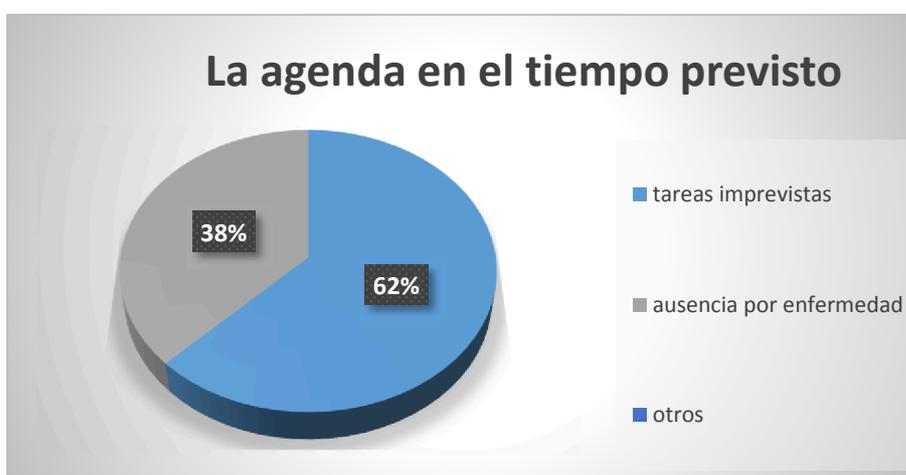
**ELABORADO POR: Gema Monserrate Loor Mendoza**

### Análisis

Mediante las encuestas aplicadas a las secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta se determinó que el 67% de las actividades que realizan es la elaboración de informes y el 17% atiende a los usuarios, el 16% se dedica a la redacción de documentos; es por eso que para la realización de estas actividades es necesario que tengan una organización adecuada y de esa manera exista la eficiencia y eficacia.

5. ¿Cuáles serían los factores por los cuáles usted no cumpliría con la agenda?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Tareas imprevistas	10	62%
Ausencia por enfermedad	2	38%
Otros (especifique)	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



**FUENTE: Secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta**

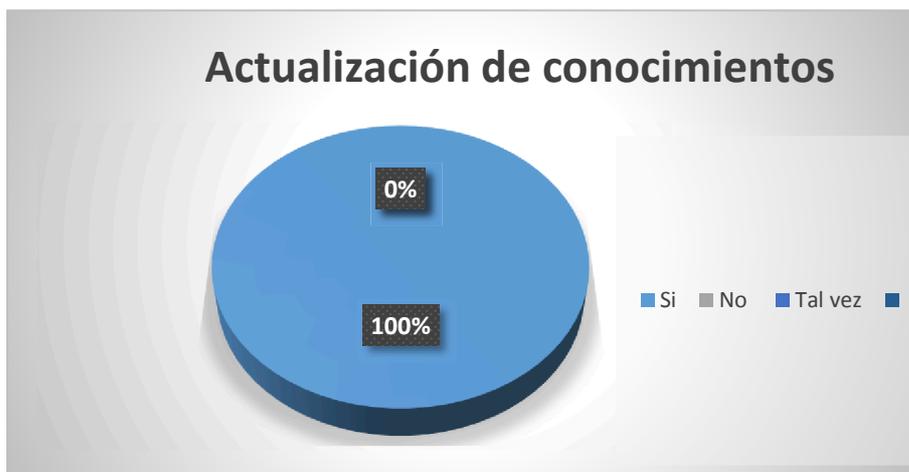
**ELABORADO POR: Gema Monserrate Loo Mendoza**

### **Análisis**

En relación al estudio aplicado mediante las encuestas a las secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta se determinó que el 62% no cumplen con la agenda en el tiempo previsto, debido a las tareas imprevistas que se presentan; y un 38% por ausencia por enfermedad; estas serían las causas por las cuales las secretarías no pueden cumplir con la correcta administración del tiempo dentro de la empresa.

**6. ¿Considera usted indispensable la actualización de los conocimientos sobre la administración del tiempo en las actividades secretariales?**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	16%
No	0	67%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



**FUENTE: Secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta**

**ELABORADO POR: Gema Monserrate Loor Mendoza**

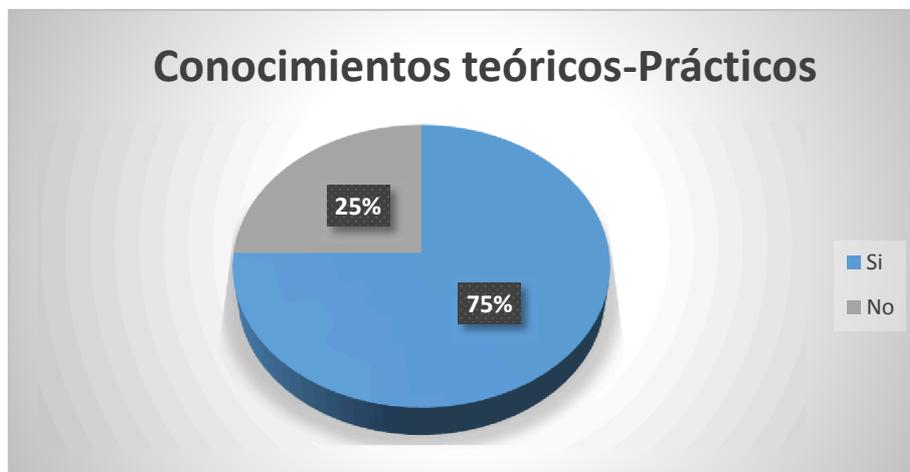
**Análisis**

En base al estudio aplicado mediante las encuestas a las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta, se determinó que el 100% en su totalidad consideran indispensable la actualización de los conocimientos sobre la administración del tiempo en las actividades secretariales; es por eso que se llevara a cabo una capacitación.

## Encuesta dirigida a los usuarios de la Autoridad Portuaria de Manta.

1. ¿Es atendido adecuadamente y recibe la atención debida por las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	9	75%
No	3	25%
Total	12	100%



FUENTE: Usuarios de la Autoridad Portuaria de Manta

ELABORADO POR: Gema Monserrate Loor Mendoza

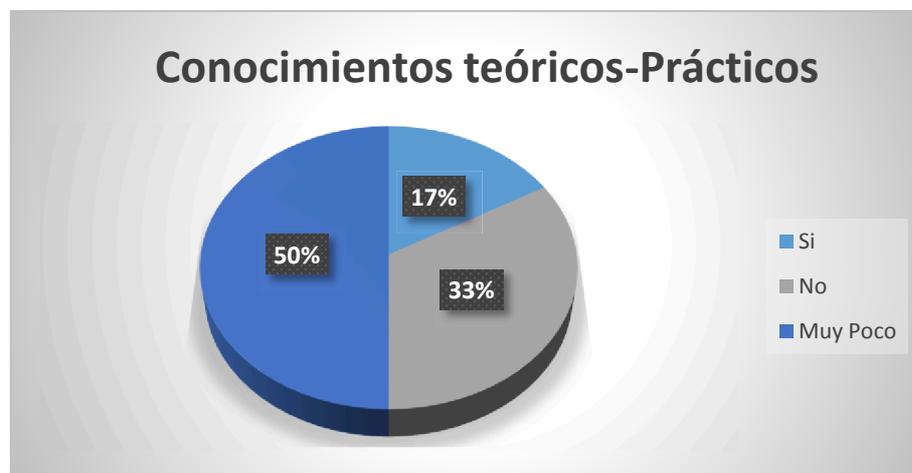
### Análisis

Según la encuesta aplicada a los usuarios de la Autoridad Portuaria de Manta, se evidenció que en su mayoría el 75% son atendidos de manera adecuada por parte de las secretarias; y un 25% manifestó que no se sienten a gusto con la atención brindada.

La empresa debe aplicar cambios en la atención a los usuarios; debido a que son los principales protagonistas de una empresa, pues un cliente queda satisfecho desde el momento que se lo atiende; desde ese momento parte el éxito o el fracaso de la institución.

**2. ¿Las secretarias muestran organización al momento de atender a sus requerimientos?**

<b>Alternativa</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Si</b>	2	17%
<b>No</b>	4	33%
<b>Muy poco</b>	6	50%
<b>Total</b>	12	100%



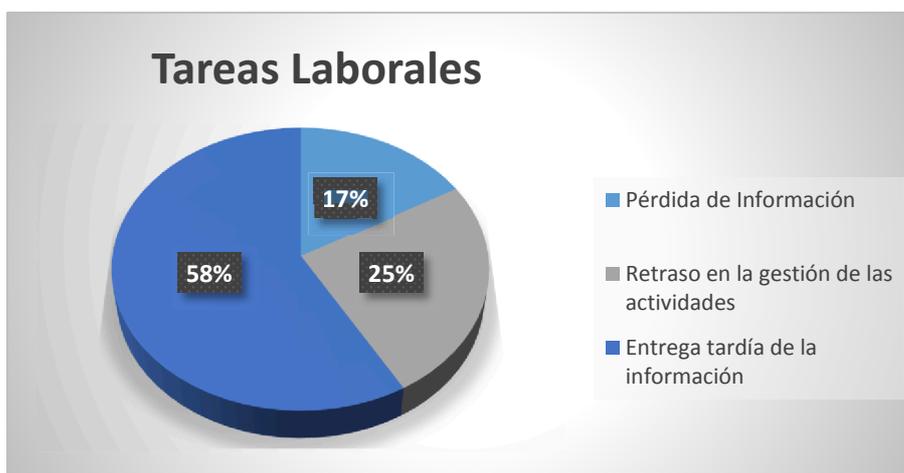
**FUENTE: Usuarios de la Autoridad Portuaria de Manta**  
**ELABORADO POR: Gema Monserrate Loor Mendoza**

**Análisis**

Según la encuesta aplicada a los usuarios se evidencia que en su mayoría el 50% proclamaron que es muy poca la organización de las secretarias al momento de atender a sus requerimientos, y con el 33% de los usuarios manifestaron que las secretarias no presentan organización; sin embargo un 17% declararon que si demuestran organización. Es por eso que se obtiene como resultado de acuerdo a su mayoría que no muestran una correcta y satisfactoria organización en sus actividades.

3. ¿En sus trámites, que tipos de inconvenientes han tenido dentro de la institución?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Pérdida de Información	2	17%
Retraso en la gestión de documentos	3	25%
Entrega tardía de la información	7	58%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



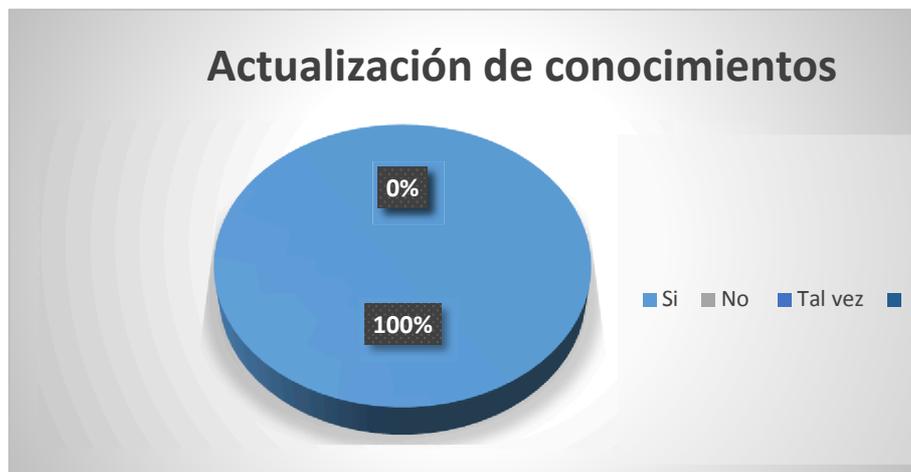
FUENTE: Usuarios de la Autoridad Portuaria de Manta  
 ELABORADO POR: Gema Monserrate Loor Mendoza

**Análisis**

En base al estudio aplicado mediante las encuestas a los usuarios de la Autoridad Portuaria de Manta, se determinó que en su mayoría con el 58% presentan la problemática en que se les entrega tarde la información solicitada y el 25% se les retrasan en la gestión de documentos requeridos, luego el 17% pérdida de la información; son las problemáticas que radican en la institución por la falta de organización en el tiempo.

4. ¿Desde su punto de vista como usuario considera usted indispensable la actualización de los conocimientos sobre la administración del tiempo en las actividades secretariales de la Autoridad Portuaria de Manta?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	12	100%
No	0	0%
Tal vez	0	0%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100%</b>



**FUENTE: Usuarios de la Autoridad Portuaria de Manta**

**ELABORADO POR: Gema Monserrate Looor Mendoza**

#### **Análisis**

En respuesta a las interrogantes a los usuarios de la Autoridad Portuaria de Manta, se determinó que el 100% en su totalidad consideran indispensable la actualización de los conocimientos de las secretarías sobre la administración del tiempo; para de esa manera ellos como usuarios tengan un buen servicios y sus requerimientos sean atendidos con responsabilidad en el tiempo previsto.

## DISEÑO DE LA PROPUESTA

### TEMA

“Plan de Capacitación sobre la Administración del tiempo en las actividades del personal secretarial Administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta. Período 2017-2018”.

### DATOS ADMINISTRATIVOS DE LA EMPRESA

**Empresa:** Autoridad Portuaria de Manta

**Beneficiarios:** Personal del Departamento Administrativo

**Ubicación:** Provincia de Manabí-Manta

**Tiempo estimado para la aplicación de la propuesta:** Un mes

**Responsable:** Loor Mendoza Gema Monserrate

### INTRODUCCIÓN

En la Autoridad Portuaria de Manta se realiza una gran cantidad de actividades de gestión administrativa, debido a los procesos que se llevan a cabo en la institución.

Las actividades que se desarrollan son enfocadas al sector productivo y comercial para de esa manera contribuir al desarrollo de la actividad marítima y portuaria; y a su vez aportar al desarrollo de la industria.

Por tanto las secretarías requieren mantenerse capacitadas en los procesos de administración del tiempo, para esto se propone un programa de capacitación, como herramienta necesaria para el fortalecimiento en la eficacia y eficiencia en las actividades laborales.

Es indispensable la capacitación de temas relacionados con la administración del tiempo, debido a que aporta en el desarrollo adecuado de las gestiones administrativas, para esto es necesario e indispensable que esta capacitación sea dirigida a las secretarias que laboran en la Autoridad Portuaria de Manta; puesto que las mismas siempre están relacionadas o involucradas con un sin número de actividades las cuales requieren eficiencia.

En efecto este plan contará con una estructura clara y acorde a las necesidades requerida en base a la investigación como un apoyo en la gestión del tiempo, además de promover la proactividad en las habilidades y destrezas de las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Capacitar sobre la Administración del tiempo en las actividades del personal secretarial Administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta. Período 2017-2018”.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Lograr que las secretarias pertenecientes a la Autoridad Portuaria de Manta desarrollen y actualicen nuevos conocimientos referentes a la Administración del tiempo sobre las actividades laborales.
- Elaborar un plan de capacitación que contribuya en el mejoramiento de las actividades secretariales mediante la actualización de conocimientos, generando competencias laborales requeridas en el departamento Administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta.
- Ejecutar módulos de capacitación enfocados en el fortalecimiento y desarrollo de la problemática evidenciada en la Autoridad Portuaria de Manta.

## **METODOLOGÍA DEL TRABAJO**

En base a las encuestas aplicadas se obtuvo como resultado que las secretarías pertenecientes a la Autoridad Portuaria de Manta no aplican los procesos adecuados para la gestión del tiempo, lo cual limita la ejecución requerida en cada una de las funciones que se presentan en el Departamento Administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta.

En efecto, la propuesta que se plantea está enfocada a capacitar a las secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta; sobre la Administración del tiempo con la finalidad de adecuar el tiempo necesario en cada una de las actividades laborales.

La metodología que se elaborará se basa en la planificación de talleres teóricos-prácticos desarrollado por un personal con experiencia en el área, además se utilizarán los equipos de oficina necesarios para poder impartir apropiadamente las capacitaciones.

## CONTENIDO DEL PROGRAMA CAPACITACIÓN

Nombre del curso:	<b>Técnicas y Procesos para la Administración del Tiempo en las Actividades Secretariales</b>
Dirigido a:	Secretarias de direcciones y Gerencia.
Empresa:	Autoridad Portuaria de Manta
Capacitador	Jamis Menéndez Licenciada en Secretariado Ejecutivo
Fecha:	Del 5 al 9 de Abril, 2018
Duración	40 horas

### OBJETIVO GENERAL DEL CURSO:

Dar a conocer a las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta, los procesos y técnicas que se deben aplicar en la administración del tiempo de las actividades secretariales.

### TEMAS A IMPARTIR

- TEMA 1. El tiempo como recurso importante.
- TEMA 2. La administración de las actividades
- TEMA 3. Ladrones del tiempo
- TEMA 4. Organización y ejecución de las actividades previstas e imprevistas.
- TEMA 5. El uso de la agenda
- TEMA 6. La administración del tiempo; procesos y técnicas.
- TEMA 7. Talleres y Actividades
- TEMA 8. Evaluación de Aprendizaje

## CONCLUSIONES

- ✓ En base a las investigaciones realizadas en la Autoridad Portuaria de Manta, se concluye que las secretarías necesitan y consideran indispensable recibir capacitaciones para la actualización y fortalecimiento de los conocimientos.
- ✓ Mediante la investigación de campo se obtuvo como resultado que existe un inadecuado control del tiempo en las actividades laborales por parte de las secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta, en efecto esto provoca retraso en las gestiones laborales.
- ✓ Las secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta, no aplican los procesos adecuados para administrar el tiempo en cada uno de las actividades de tal manera esto ocasiona inconvenientes y desorganización laboral.
- ✓ De acuerdo a la investigación se concluye que las causas por las cuales las secretarías no tienen una adecuada administración del tiempo es por no contar con los conocimientos necesarios con la temática; por otro lado también se considera que por motivos de ausencia por enfermedad e imprevistos que se dan día a día no pueden cumplir con lo establecido en la agenda.
- ✓ Las secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta, no poseen los conocimientos teóricos-prácticos adecuados para la administración y ejecución de las actividades secretariales que se presentan en el Departamento Administrativo.

## RECOMENDACIONES

- ✓ A las secretarias pertenecientes de la Autoridad Portuaria de Manta, año 2017, emplear la propuesta de un plan de capacitación con la finalidad de contribuir en el desarrollo de nuevas habilidades que permitan gestionar el tiempo en cada una de las actividades secretariales.
- ✓ Se recomienda a las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta, aplicar y brindar la importancia requerida en cada una de las actividades laborales de esta forma se evitara retrasos en las actividades administrativas.
- ✓ Se sugiere que las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta, aplicar los procesos adecuados para administrar correctamente el tiempo sobre cada una de las actividades y en efecto evitar inconvenientes frecuentes como la desorganización laboral.
- ✓ En vista que existe un desconocimiento por parte de las secretarias sobre la administración del tiempo se recomienda que reciban las capacitaciones necesarias para contribuir en el fortalecimiento de nuevas actualizaciones de conocimientos.

## BIBLIOGRAFÍA.

- Alborés, P. (2007). *Gestión del tiempo, el time management y su aplicación en la empresa actual*. España: Ideaspropias.
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades Gerenciales*. Bogotá, Colombia: ECOE.
- Avelino, J. (2007). DEL TIEMPO EN PLATÓN. *THÉMATA, REVISTA DE FILOSOFÍA*, 11-26.
- Bercovici, G., & Harache, C. (2005). *Manual de la secretaria eficaz*. Barcelona: Planeta DeAgostini Profesional y formación.
- CEREM. (21 de Agosto de 2017). *CEREM International Business School*. Obtenido de <https://www.cerem.ec/blog/la-gestion-del-tiempo>
- Congreso Nacional. (2012). *Código de trabajo*. Quito: Lexis.
- Gan, F., & Triginé, J. (2012). GESTIÓN DEL TIEMPO. En F. Gan, & J. Triginé, *MANUAL DE INSTRUMENTOS DE GESTIÓN Y DESARROLLO DE LAS PERSONAS EN LAS ORGANIZACIONES* (págs. 387-390). Madrid: Díaz de Santos.
- gerencia.com, d. (21 de Agosto de 2017). *Copyright 2001-2016 por Blade Media*. Obtenido de [http://www.degerencia.com/tema/administracion\\_del\\_tiempo](http://www.degerencia.com/tema/administracion_del_tiempo)
- Hitt, M. (2006). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Londoño, M. (2004). *Guía para la Secretaria Ejecutiva* (Segunda ed.). Madrid, España: Fundación Confemetal.
- Londoño, M. (2007). *Habilidades de gestión para la secretaria Eficaz*. Madrid: FC.
- López, R. (2012). *LA GESTIÓN DEL TIEMPO PERSONAL Y COLECTIVO*. Barcelona: Graó.
- Luna, J. (13 de Enero de 2018). *GESTIÓN DEL TIEMPO (II): Características, leyes y ladrones del tiempo*. Obtenido de El Blog del Desafío: [http://www.desafiocoaching.com/Blog\\_Pildoras/?p=363](http://www.desafiocoaching.com/Blog_Pildoras/?p=363)
- Martínez, M. d. (2012). ADMINISTRACIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TIEMPO. En M. d. Martínez, *LA GESTIÓN EMPRESARIAL* (págs. 79-88). Madrid: Díaz de Santos.
- Mengual, A., Juárez, D., Sempere, F., & Rodríguez, A. (2012). *LA GESTIÓN DEL TIEMPO COMO HABILIDAD DIRECTIVA*. España: Área de innovación y desarrollo, S.L.
- Pena, A. (2010). *GUÍA PRÁCTICA ESPECIAL DE GESTIÓN PERSONAL*. Madrid: EresProductivo.
- Real Academia Española. (2017). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: Real Academia Española.
- Rodríguez, J. (2015). *LA ADMINISTRACIÓN EFICAZ DEL TIEMPO*. Editorial Imagen.
- Rodríguez, M. (2011). *Administración del tiempo* (Segunda ed.). (E. M. Moderno, Ed.) México.
- Román, A. (2002). *Cómo ganar tiempo y ser más eficaz*. Venezuela: El Nacional.
- ROOKIES. (2009). *Gestión del tiempo y del estrés for ROOKIES*. Lid.

Tracy, B. (2016). *ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO*. Nashville, Estados Unidos de América: Grupo Nelson.

Universidad Autónoma Metropolitana. (21 de Noviembre de 2017). *Casa abierta al tiempo Azcapotzalco*. Obtenido de <https://www.azc.uam.mx/csh/sociologia/sigloxx/administracion.html>

### **Webgrafía.**

- CEREM. (21 de Agosto de 2017). *CEREM International Business School*. Obtenido de <https://www.cerem.ec/blog/la-gestion-del-tiempo>
- Gerencia.com, d. (21 de Agosto de 2017). *Copyright 2001-2016 por Blade Media*. Obtenido de [http://www.degerencia.com/tema/administracion\\_del\\_tiempo](http://www.degerencia.com/tema/administracion_del_tiempo)
- La administración del tiempo en la empresa Obtenido de: <https://www.gestion.org/estrategia-empresarial/49394/la-administracion-del-tiempo-en-la-empresa/>
- Estrategias para mejorar la administración del tiempo obtenido de; <https://maximopotencial.com/estrategias-mejorar-administracion-del-tiempo/>
- Habilidades para la Organización y Gestión del tiempo obtenido de; [http://www.ice.uib.cat/digitalAssets/180/180294\\_act\\_40.pdf](http://www.ice.uib.cat/digitalAssets/180/180294_act_40.pdf)

## ANEXOS

Encuesta dirigida a las secretarías de la Autoridad Portuaria de Manta, periodo 2017-2018.



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”  
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y  
SECRETARIADO EJECUTIVO**

**Objetivo:** Conocer si el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, administra adecuadamente el tiempo en las actividades laborales.

**1. ¿Posee usted los conocimientos teóricos-prácticos adecuados para la administración y ejecución de las actividades secretariales que se presentan en la Autoridad Portuaria de Manta?**

- ❖ Si
- ❖ No

**2. ¿Se basa usted en algún proceso en específico para administrar el tiempo en las actividades que realiza dentro de la Autoridad Portuaria de Manta?**

- ❖ Si
- ❖ No
- ❖ Muy poco

**3. ¿Qué tipo de técnicas aplica usted para administrar el tiempo en las funciones secretariales?**

- ❖ Organización de la información
- ❖ Priorizar en las actividades principales
- ❖ Gestionar las actividades adecuadamente que se presentan
- ❖ Ninguno

**4. ¿De las siguientes opciones cuales son las actividades que realiza con frecuencia en la Autoridad Portuaria de Manta?**

- ❖ Redacción de documentos
- ❖ Elaboración de informes
- ❖ Organización y archivo de la información
- ❖ Atención al usuario

**5. ¿Cuáles serían los factores por los cuáles usted no cumpliría con la agenda?**

- ❖ Tareas imprevistas
- ❖ Ausencia por enfermedad
- ❖ Otros (especifique)

**6. ¿Considera usted indispensable la actualización de los conocimientos sobre la administración del tiempo en las actividades secretariales?**

- ❖ Si
- ❖ No
- ❖ Tal vez

Encuesta dirigida a los usuarios de la Autoridad Portuaria de Manta, periodo 2017-2018.



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO DE MANABÍ”  
FACULTAD DE GESTIÓN, DESARROLLO Y  
SECRETARIADO EJECUTIVO

**Objetivo:** Conocer si el personal secretarial administrativo de la Autoridad Portuaria de Manta, administra adecuadamente el tiempo en las actividades laborales.

1. ¿Es atendido adecuadamente y recibe la atención debida por las secretarias de la Autoridad Portuaria de Manta?

- ❖ Si
- ❖ No

2. ¿Las secretarias muestran organización al momento de atender a sus requerimientos?

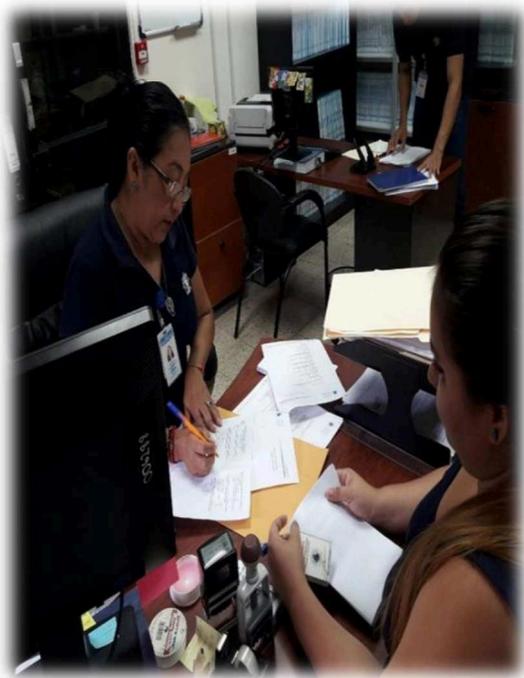
- ❖ Si
- ❖ No
- ❖ Muy poco

3. ¿En sus trámites, que tipos de inconvenientes han tenido dentro de la institución?

- ❖ Pérdida de Información
- ❖ Retraso en la gestión de documentos
- ❖ Entrega tardía de la información
- ❖ Ninguno
- ❖

4. ¿Desde su punto de vista como usuario considera usted indispensable la actualización de los conocimientos sobre la administración del tiempo en las actividades secretariales de la Autoridad Portuaria de Manta?

- ❖ Si
- ❖ No
- ❖ Tal vez



Encuesta a la secretaria de Gerencia



Encuesta a la secretaria de dirección



Encuesta a la secretaria de dirección planta baja