



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES y EDUCACIÓN**

**Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales**

## **TESIS**

**LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA” DE  
ICA, 2016**

**Para optar el Título Profesional de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**Presentado por:**

**Bach. Silvia Patricia Melgar Galindo**

**Asesora:**

**Dra. Carmen Navarro de Bernaola**

**ICA - PERÚ**

**2018**

**LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO Y LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA” DE ICA, 2016**

## **DEDICATORIA**

A mis Padres, que siempre me han ayudado en mi formación como persona, buscando mi bienestar y superación. Contribuyendo en mi educación, para lograr ser profesional de bien.

## **AGRADECIMIENTO**

A mi Universidad Alas Peruanas, Filial Ica, quien me abrió las puertas del conocimiento, A mi Escuela, que me brindo una gran carrera, y que con mucho orgullo y respeto representaré.

## RESUMEN

La productividad, se ve influenciada por el grado de satisfacción laboral de los trabajadores, el cumplimiento de metas y el tiempo de permanencia en una organización. Un empleado satisfecho es rentable y la relación entre la organización del tiempo y la satisfacción laboral es un tema ampliamente estudiado, precisamente, por su importancia para las empresas.

Se planteó como objetivo; Verificar si la Organización del Tiempo tiene una relación significativa con la Satisfacción Laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, 2016, empleando la investigación de nivel correlacional. Es analítica y aplicada. Sobre una muestra de 269 trabajadores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica.

Los resultados mostraron que la Organización del tiempo tiene una relación significativa con la Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica con una muy buena correlación de 82.6%. La planeación del tiempo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica con una buena correlación de 75.9%. La priorización del tiempo se relaciona directamente con la Satisfacción Laboral de los servidores administrativos de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica con una buena correlación de 79.4%.

Por lo que podemos concluir que existe relación directa entre la organización del trabajo con la satisfacción laboral. Un trabajo bien planificado genera un trabajador satisfecho.

**PALABRAS CLAVES: Organización del tiempo, Satisfacción laboral.**

## **ABSTRACT**

The productivity, is influenced by the degree of labor satisfaction of the workers, the fulfillment of goals and the time of permanence in an organization. A satisfied employee is profitable. And the relationship between the organization of time and job satisfaction is a subject widely studied precisely because of its importance for companies.

He said objective; Verify if the Organization of time has a significant relationship with job satisfaction of administrative servers of the National University "San Luis Gonzaga" ICA, 2016, using level correlational research. It is analytical and applicative. On a sample of 269 administrative workers of the National University of Ica "San Luis Gonzaga".

The results demonstrate that: The Organization of the time has a significant relationship with the job satisfaction of the administrative servants of the National University San Luis Gonzaga of Ica with a very good correlation of 82.6%. The planning of the time is significantly related to the Labor Satisfaction of the administrative servants of the National University San Luis Gonzaga of Ica with a good correlation of 75.9%. The prioritization of time is directly related to the Labor Satisfaction of the administrative servants of the National University San Luis Gonzaga of Ica with a good correlation of 79.4%.

So we can conclude that: There is a very good correlation between the organization of work and job satisfaction. A well-planned job generates a satisfied worker.

**KEYWORDS:** Organization of time, job satisfaction

## ÍNDICE

	Pag.
TÍTULO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS	ix
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>10</b>
<b>1.1. Planteamiento del problema</b>	<b>10</b>
<b>1.2. Formulación del problema</b>	<b>13</b>
1.2.1. Problema general	13
1.2.2. Problemas específicos	13
<b>1.3. Objetivos de Investigación</b>	<b>14</b>
1.3.1. Objetivo general	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
<b>1.4. Justificación del estudio</b>	<b>14</b>
<b>1.5. Limitaciones de la Investigación</b>	<b>15</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>16</b>
<b>2.1. Antecedentes del estudio</b>	<b>16</b>
<b>2.2. Bases Teóricas</b>	<b>27</b>
<b>2.3. Definición de términos</b>	<b>45</b>
<b>2.4. Hipótesis</b>	<b>51</b>
2.4.1. Hipótesis General	51
2.4.2. Hipótesis Específicas	51
<b>2.5. Variables</b>	<b>52</b>
2.5.1. Definición conceptual de la Variable	51
2.5.2. Definición Operacional de las Variables	53
2.5.3. Operacionalización de las Variables	54
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>55</b>
<b>3.1. Tipo y Nivel de Investigación</b>	<b>55</b>

<b>3.2. Descripción del ámbito de la investigación</b>	<b>55</b>
<b>3.3. Población y Muestra</b>	<b>56</b>
<b>3.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de datos</b>	<b>57</b>
<b>3.5. Validez y Conformidad del Instrumento</b>	<b>57</b>
<b>3.6. Plan de recolección y procesamiento de datos</b>	<b>58</b>
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>59</b>
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>	<b>63</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>69</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>70</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>71</b>
<b>ANEXOS:</b>	<b>77</b>
<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>	<b>75</b>
<b>FORMATO ENCUESTA</b>	<b>76</b>

## **ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS**

### **ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla N° 01: Satisfacción laboral del personal administrativo	63
Tabla N° 02: Organización del tiempo y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo	64
Tabla N° 03: Planeación del tiempo y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo	65
Tabla N° 04: Priorización de actividades y su relación con la satisfacción laboral del personal administrativo	65
Tabla N° 05: Frecuencia de las dimensiones de Organización de tiempo	66

### **ÍNDICE DE GRAFICOS**

Grafico N° 01: Variables que inciden en la satisfacción laboral	42
Grafico N° 02: Teoría factorial de Herzberg	44
Grafico N° 03: Satisfacción laboral del personal administrativo	64
Grafico N° 04: Frecuencia de las dimensiones de organización de tiempo	66

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

En el contexto moderno, plegado de retos y cambios, las empresas o entidades gubernamentales exigen personas calificadas, capaces de aplicar sus conocimientos y criterios para conseguir óptimos resultados, es por eso que el problema del estudio de investigación se enmarcó en la relación de la administración del tiempo y la satisfacción laboral.

En la actualidad los jefes ven como único objetivo obtener mayores beneficios día a día, exigiendo a sus colaboradores que sean productivos al cien por ciento como su principal obligación pero sin velar por las exigencias y necesidades de sus colaboradores por lo que pronto se verá un déficit de productividad reflejado, este, como poco beneficio. Por su manera de “gestionar” poco humanista y desapegado totalmente a mediar los conflictos que esto pueda crear, busca únicamente productividad exigiendo, multando, presionando, amenazando con despidos, o baja de salarios, así, no viendo el trasfondo de lo que en realidad ocurre. Si no se logra tener un personal satisfecho no se logrará mayor cosa en la organización, tanto que mientras la empresa dé más a sus colaboradores esta

será retribuida en igual o mayor cantidad “si yo gano, todos ganamos”.

Los planes de acción que los administradores ejecuten en las organizaciones para generar satisfacción en los trabajadores deben ser consensuados, no solo por los directivos sino con un equipo representativo (operarios, finanzas, administrativos, recursos humanos, contable, marketing, otros) de todas las partes de la organización y asesoría del departamento de recursos humanos ya que este es el mediador directo entre los colaboradores y la organización. Su planificación debe estar encaminada a cubrir necesidades básicas (alimentación, vestimenta, salud, seguridad, otros) de todos los miembros de la organización.

Una gran disputa e insatisfacción que se da generalmente en las organizaciones es el no reconocimiento de las horas de trabajo efectivo, que por el desconocimiento de los colaboradores o por temor a ser despedidos no dan aviso de este tipo de injusticia a las autoridades pertinentes, cosa que genera un trabajo poco eficiente de los trabajadores, lo hacen de mala gana y genera un clima laboral inadecuado.

La satisfacción laboral en las empresas no solo afecta internamente sino que se refleja en la colectividad ya que la imagen corporativa declina, sea por la atención que se le haya brindado o que el producto en general no fue satisfactorio ni llenó las expectativas por las cuales lo adquirió o pidió ese servicio. Esto lleva a que la demanda de sus productos o servicios bajen y las ventas sean muchos menores difíciles de recuperar al estar en un campo tan competitivo que si uno pierde otro gana a los clientes insatisfechos.

Y esas organizaciones que ganan los usuarios que no supimos satisfacer adecuadamente son organizaciones informales, así de manera directa el gobierno también pierde ya que el dinero por evasión no ingresa en el fisco de nuestro país. Y como esto ha venido pasando desde décadas atrás hoy en día vemos y palpamos que somos uno de los países más consumidores y casi nada productivos, refiriéndose a bienes o servicios propios.

Nueve de cada 10 trabajadores de 50 años o más dicen estar satisfechos con sus empleos, según una encuesta de la Associated Press con el Centro de Estudios de Asuntos Públicos NORC.

Aunque los estudios indican que personas de todas las edades tienden a reportarse más satisfechas que insatisfechas con su ocupación, los trabajadores de mayor edad siempre se han expresado más contentos que los de menor edad. Para quienes no estén satisfechos con sus empleos actuales, esperen que pase un poco de tiempo.

La satisfacción laboral fue inequívoca independientemente de sexo, raza, nivel educativo, ideología política y nivel de ingreso.

El sondeo AP-NORC también halló gente de edad avanzada que no está contenta en su lugar de trabajo, que tienen que lidiar con bromas de los compañeros sobre su edad, con la selección de otros para ascensos o aumentos de sueldos, y otras experiencias negativas. Sin embargo, era mayor la cantidad de los que sí estaban satisfechos.

El aprovechamiento del tiempo adquiere en esta era de cambios una alta importancia, en tanto las personas se sienten invadidas por hechos y acontecimientos que se suceden con un frenesí vertiginoso. Este mundo cambiante, marcado por el continuo

fluir del tiempo, lleva consigo la necesidad de tomar decisiones rápidas y certeras, así como determinar qué se debe o no hacer frente a cualquier circunstancia. Ante tal situación, surge la necesidad que cada persona, organice y administre responsablemente su tiempo (laboral y hogareño), para realizar todas las tareas que respondan a sus principales objetivos personales y profesionales”, lo cual aplicado a la realidad laboral encamina a saber que nos enfrentamos a situaciones que no están dentro de nuestros planes, situaciones comunes y cotidianas que necesitan ser atendidas según su naturaleza. Cuando una organización identifica sus problemas, oportunidades y define e implementa las decisiones y en base a eso se debe de optimizar el tiempo priorizando actividades y tareas según su importancia y urgencia.

El estudio de investigación se desarrolló debido a la necesidad de contar con una base para futuras investigaciones de elaborar un plan estratégico que ayude a la optimización de la administración del tiempo de los trabajadores, en relación a su satisfacción laboral, resolviendo con mayor eficiencia y eficacia las tareas que se presentan de manera imprevista.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. PROBLEMA GENERAL**

¿De qué manera la Organización del Tiempo se relaciona con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, 2016?

### **1.2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

PE1. ¿De qué manera la planeación del tiempo se relaciona con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de

la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, periodo 2016?

PE2. ¿De qué manera la priorización de actividades se relaciona con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, periodo 2016?

### **1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Verificar que la Organización del Tiempo tenga una relación significativa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, periodo 2016.

#### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

OE1: Analizar la planeación del tiempo para determinar su nivel de relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, periodo 2016

OE2: Estudiar la priorización de actividades para determinar su grado de relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, periodo 2016

### **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:**

La presente investigación tratará de realizar un estudio detallado y minucioso para establecer el tipo de relación existente entre la

Organización del tiempo y la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, periodo 2016, dentro de un punto de vista racional de la organización dentro del ambiente productivo en que vive la sociedad actual y que la UNICA como sistema abierto está inmerso dentro del ambiente de cambio en que se vive y siendo la Organización del tiempo un enfoque gerencial que provoca cambios dentro de la misma y por influencia de su entorno, y con mayor razón por tratarse de una entidad educativa, que debe ser ejemplo de cambio, para poder cumplir con sus aspectos estratégicos y por tanto su personal está inmerso dentro de la necesidad de cambio para su satisfacción profesional y personal.

El presente trabajo de investigación trata de establecer la existencia de una política racional del uso del tiempo de trabajo como nuevo paradigma para el desarrollo de la institución y como factor relacional de la satisfacción laboral del personal administrativos que laboran en la institución.

### **1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN**

Se encontraron algunas limitaciones al realizar la investigación, ya que los trabajadores no están dispuestos a brindar la información requerida, por motivos de no disponer de tiempo suficiente, debido al trabajo que realizan, asimismo es posible que se necesite nueva tecnología, nuevos ambientes, nuevas herramientas, nueva capacitación, lo cual hará que la organización mantenga satisfecho al personal administrativo.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES**

##### **2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES**

- **Hidalgo, E. (2016) “Diseño del Trabajo y su relación con satisfacción laboral, estrés de rol y burnout”, Universidad Autónoma de Madrid.**

El autor concluye: La memoria de tesis que presentamos ha pretendido desarrollar el conocimiento existente, en función de los cambios acontecidos a nivel económico, tecnológico y social en las organizaciones formales. El objeto es conocer hasta qué punto el diseño del trabajo en este nuevo escenario está relacionado con variables resultado tan relevantes para el trabajador como son la satisfacción laboral, el estrés de rol y el síndrome de burnout.

Un aspecto a destacar, es el hecho de haber realizado la investigación con base a los modelos ampliados del diseño del trabajo, al igual que a haber incluido las dimensiones de satisfacción laboral de satisfacción con compañeros, trabajo, supervisión y salario; las dimensiones de estrés de rol de conflicto, sobrecarga, ambigüedad de rol, incorporando también

la incompetencia y superespecialización de rol; y por último, dentro del burnout además de cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, se han incluido las variables de antecedentes y consecuentes. Aportando de esta forma una visión más novedosa y global.

De la revisión de la literatura existente realizada, podemos observar que si bien son temas muy estudiados, en general se ha hecho de forma parcial, limitándose a determinados grupos de características. Por ello, podemos considerar que estamos en disposición de obtener un panorama más completo de la realidad dentro de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre dichos dominios. Permittiéndonos obtener un mayor conocimiento del funcionamiento de las distintas características del diseño del trabajo en relación con las distintas dimensiones de las variables resultado elegidas.

En función de las características de la investigación se optó por un diseño ex post facto, ya que, el objeto de la misma es obtener evidencia empírica acerca de la relación entre las características de diseño del trabajo y los distintos componentes de la satisfacción laboral, del estrés de rol y del burnout. Así como identificar la naturaleza y el signo de las relaciones entre las distintas características del trabajo y las diferentes dimensiones de satisfacción laboral, estrés de rol y burnout. Y, por último, establecer en qué medida las distintas dimensiones que componen la satisfacción laboral, el estrés de rol y el burnout pueden ser explicadas por las diferentes características de diseño del trabajo.

Para poder obtener los datos necesarios, se pasaron cuatro cuestionarios, uno para diseño del trabajo (WDQ), otro para satisfacción laboral (JDI), otro para estrés de rol E/6-1 y otro cuestionario para burnout (CBB). Se obtuvo una muestra de

406 trabajadores de distintos sectores y puestos en distintas provincias españolas. En todos los casos pudimos comprobar, mediante los análisis de fiabilidad y validez que nuestros datos replicaban los modelos teóricos de cada uno de los cuestionarios utilizados. Para ello se utilizó el modelo  $\alpha$  de Cronbach y el análisis factorial confirmatorio AFC. Con objeto de poder contrastar las hipótesis planteadas, se optó por realizar los análisis descriptivos, correlaciones bivariadas y análisis de regresión múltiple (método forward).

De los resultados obtenidos, podemos afirmar que las características del diseño del trabajo (motivacionales de tarea y conocimiento, sociales y físicas o contextuales), explican o están relacionadas de una forma u otra con las variables resultado, confirmando de esta forma el acierto de incluir las características ampliadas del diseño. El hecho de haber incluido un mayor número de características nos ha permitido constatar aquellas más relevantes para cada variable dependiente, poniendo de manifiesto qué variables del diseño del trabajo son más relevantes para cada dimensión de las variables de resultado.

Por otra parte, conjuntamente consideradas, las características del diseño del trabajo contribuyen a una mejor explicación de la satisfacción laboral, del estrés de rol y del burnout; no obstante, la contribución relativa de cada una de sus dimensiones no es homogénea. Por tanto, podemos considerar que, a través del conocimiento del funcionamiento de las mismas, se pueden establecer rediseños adecuados para mejorar los niveles de satisfacción laboral, estrés de rol y burnout en función de las circunstancias de cada organización.

- **Merino, M., Carrera, F., Roca, M., Morro, M., Martínez, A. y Fikri, N., (2015) “Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente, España, año 2015”, España.** El autor concluye:

Objetivo Evaluar la relación existente entre la cultura de seguridad y la satisfacción laboral en un hospital de media-larga estancia, evidenciar las relaciones existentes entre las dimensiones que definen ambos constructos e identificar las dimensiones con mayor impacto sobre las dos variables.

Métodos Estudio transversal realizado en 2015, utilizando la Encuesta de Satisfacción Laboral del Servicio Vasco de Salud y la versión española del cuestionario *Hospital Survey on Patient Safety* (Agency for Healthcare Research and Quality). Variables resultado: alta satisfacción laboral y alta seguridad percibida (puntuación igual o superior al percentil 75). Variables predictoras: características sociodemográficas y percepción de las dimensiones evaluadas. La asociación entre variables se cuantificó mediante *odds ratio*(OR) ajustada y su intervalo de confianza del 95%.

Resultados La satisfacción laboral media fue de 7,21 (desviación estándar [DE]: 2,01) y la seguridad percibida fue de 7,48 (DE: 1,98). El percentil 75 de la distribución en ambos casos fue 9. Las variables sociodemográficas presentaron escasa significación, mientras que una buena percepción de muchas de las dimensiones consideradas sí se asoció a las variables resultado. En el análisis de datos se obtuvieron múltiples correlaciones significativas y relaciones cruzadas entre las dimensiones que definen ambos constructos, así como entre el grado de satisfacción de las dimensiones consideradas y las variables resultado.

Conclusión Los resultados evidencian que existe relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad, y cuantifican el grado de asociación entre las variables estudiadas. La OR ajustada identifica las variables más fuertemente asociadas con el efecto y ayuda a seleccionar áreas de mejora.

- **Gamboa, A. (2010) Artículo de Investigación en Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes Mérida, Yucatán, México:** El autor concluye:

Debido a que existe una gran cantidad de artículos de investigación relacionados con la satisfacción laboral, los cuales postulan muchos de sus determinantes, se decidió hacer una descripción de algunos de éstos. Es por ello que se recopilaron varios artículos relacionados con la temática. Sin embargo, se utilizó como criterio para la descripción que: a) los artículos hayan sido publicados entre el período de 2000 a 2008; y b) que los artículos contuvieran determinantes de satisfacción laboral. Todos aquellos que no cumplieron con alguna de estas dos características fueron eliminados. Al concluir dicho proceso, permanecieron 19 artículos de investigación que cumplieron con las características deseadas por parte del investigador. Dichos artículos fueron los que se describieron para objeto de este trabajo.

- **Catanese, M. (2009) en su tesis “Administración Eficaz del Tiempo en una Empresa de Publicidad para Exteriores”, Venezuela.**

Se planteó como objetivo elaborar una propuesta para optimizar el proceso gerencial enfocado en las habilidades personales de la administración eficaz del tiempo del personal gerencial y operativo, como estrategia para controlar el estrés laboral en la empresa de publicidad para exteriores Diseños MC, Municipio Sucre del Estado Miranda, la población fue compuesta por 42

individuos de forma voluntaria y su muestra fue de 20 personas, entre los instrumentos de medición que usó estuvieron las entrevistas a los directivos de la empresa, los cuestionarios y realizó mesas de trabajo con los gerentes de áreas, concluyendo que es evidente la necesidad de capacitación sobre el manejo del tiempo y control en el estrés laboral, enfocada a los empleados que realizan funciones claves en la compañía, a fin de mejorar esos aspectos, mediante el reconocimiento de fallas en los procesos, debido a que se observa una concurrencia de resultados que revelan que los empleados presentan un deficiente en el manejo del tiempo y del estrés en su gestión laboral.

- **Venutolo, H. (2009), en su tesis “Estudio del Clima Laboral y la Productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El Transporte Vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina),”**

Se planteó como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y la productividad de las Pymes del sector de transporte vertical en Buenos Aires, su muestra estuvo conformada por 338 trabajadores, su instrumento de recolección de datos fue el cuestionario y concluyó en que, la evidencia empírica indica que el clima laboral insatisfactorio es el tipo de clima predominante en las Pymes de servicios de mantenimiento de transporte vertical en la ciudad de Buenos Aires. La percepción (actitud), de los trabajadores hacia el clima laboral medida en la escala de Likert determinó que existe una actitud desfavorable hacia el clima laboral ( $10,816 < \text{actitud desfavorable} = 12,139 < 16,224$ ).

- **Galicia, F. (2005) La Administración del Tiempo y sus implicaciones en el Desarrollo de las Tesis de Grado. Caso SEPI ECA Unidad Santo Tomás, Colombia.** Escuela Superior de Comercio y Administración Tesis para obtener el Grado

Académico de Maestro en Ciencias con especialidad en Administración Pública. El autor concluye:

Si los alumnos administran adecuadamente el tiempo, podrá desarrollar su tesis, entre un tiempo mínimo estimado de 5 meses con 14 días, 12 horas y 30 minutos y un tiempo máximo de 8 meses 22 días con 11 horas, esto no es imposible, sino todo lo contrario, es cuestión de que el alumno administre adecuadamente su tiempo y se fije la meta de concluir su trabajo de investigación para que el alumno desde el inicio no pierda el tiempo.

Considero que esta investigación, servirá de apoyo a futuras investigaciones, con la finalidad de que el Alumno no decaiga en el intento de titularse, sino por el contrario, que desarrolle su investigación y que incremente, tanto en la matrícula que ingrese como la que se egresa, siguiendo estos pasos ordenadamente, el alumno podrá desarrollar su tesis de grado.

## **2.1.2 ANTECEDENTES NACIONALES**

- **Gonzales, M. (2017) tesis titulada; “Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital “José Casimiro Ulloa” 2017”, el autor concluye:**

Determina la satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias. El diseño metodológico es descriptivo, aplicativo y transversal. Utiliza una muestra de 30 enfermeros. La técnica es la encuesta y el instrumento, una escala likert modificada. Encuentra que los profesionales de enfermería (60%) tienen una satisfacción laboral media, siendo las dimensiones personalidad y puesto de trabajo, las que alcanzaron mayor valor porcentual. Los profesionales de

enfermería (50%) tienen una satisfacción laboral baja para la dimensión, sistema de recompensas justas y la dimensión colegas que brinden su apoyo con la supervisión. Respecto a la dimensión condiciones favorables de trabajo, el 23.33% tiene una satisfacción laboral alta.

- **Miranda, W. (2015) tesis titulada “La gestión del tiempo su incidencia en la adquisición de los productos en FONER II de la Dirección General de Electrificación Rural del Ministerio de Energía y Minas año 2015”, Lima.**

El autor concluye:

Determina la relación entre la gestión del tiempo y la adquisición de los productos en el FONER II de la Dirección General de Electrificación Rural del Ministerio de Energía y Minas año 2015. Asimismo, la investigación fue de tipo correlacional y con un diseño no experimental, de corte transversal. La población de estudio estuvo conformada por 20 personas distribuidas en la Oficina de Lima del FONER II. La muestra fue de tipo no probabilística censal. También se aplicó como instrumento de recolección de datos el cuestionario con una escala de Likert, a la cual se le aplicó la confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach. Adicionalmente, los resultados mostraron que el 25.00% de los trabajadores del FONER II mencionó que la gestión del tiempo se encontraba en un nivel eficiente, mientras que el 50.00% manifestó que presentaba un nivel regular, y un 25.00%, un nivel deficiente. Respecto de la variable adquisición de los productos, el 25.00% de los trabajadores mencionó que se encontraba en un nivel bueno, el 60.00% manifestó que presentaba un nivel regular, y un 15.00%, un nivel malo.

- **Marquina, G. (2011) Artículo de Investigación Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima:** El autor concluye:

La satisfacción laboral y el compromiso organizacional son dos constructos que presentan un gran interés para los psicólogos y en especial para aquellos dedicados al área de Recursos Humanos. Por tal motivo, la presente investigación indagó ambos constructos y su relación en los empleados de una universidad privada en el año 2011.

Se aplicó la Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC (Palma, 1999) y la Escala del Grado de Compromiso de los Empleados Universitarios ASD (Grajales, 2000) a 121 personas pertenecientes a una población de 300 individuos en condición de empleados. Los resultados revelan que existe insatisfacción laboral en un 51.3%, siendo las dimensiones condiciones laborales/materiales y políticas administrativas con las cuales los empleados se sienten más insatisfechos; sin embargo, pese al resultado anterior, el 91% presenta altos niveles de compromiso organizacional, por lo que se sienten identificados con la institución y le brindan su lealtad. La correlación de Pearson para las variables de estudio de 0.73, el cual es estadísticamente significativa ( $p=0.10$ ) en la población estudiada.

Durante los últimos 70 años, los métodos y objetivos del cuestionario de satisfacción laboral, también conocido como encuesta de clima laboral, han evolucionado relativamente. Tradicionalmente se evaluaba únicamente la satisfacción de los empleados con el clima general de la empresa.

Poco a poco, con el paso de los años el análisis se ha ido ampliando para abarcar asuntos como la comunicación, las

políticas de retribución, el liderazgo o el alineamiento con la estrategia de negocio. Resulta fruto de la creciente importancia que se le otorga al capital humano dentro de las organizaciones, como pieza clave en la cuenta de resultados y en la satisfacción de los clientes.

Además, la llegada de las nuevas tecnologías ha hecho que se pase del formato papel a métodos electrónicos que ahorran tiempo en el procesado de los datos.

Sin embargo, la esencia de los cuestionarios de satisfacción que se vienen haciendo desde los años 30 no ha cambiado de forma considerable. Dado que hoy en día el mundo empresarial está en un constante y vertiginoso cambio y las organizaciones están cambiando también al mismo ritmo, han surgido en los últimos años diversas opiniones acerca de cuál es el mejor método para realizar esta evaluación.

Los cuestionarios parecen ya métodos un tanto desfasados por no permitir una suficiente agilidad en el proceso, aunque han mejorado con los años y siguen siendo tremendamente útiles si se combinan con otros métodos de medición continua del clima laboral y con entrevistas en profundidad para obtener un detalle más completo de determinados resultados.

- **Wong, D. y Yataco, L. (2011) Tesis Titulada: Administración del Tiempo por parte de los padres de familia y su influencia en el rendimiento académico de los estudiantes de Quinto grado de Educación secundaria de la I.E: “Melchorita Saravia Grocio Prado- Chincha 2011.**, para obtener el Grado de Magister en Educación con Mención en

Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo  
Escuela de Post Grado. El autor concluye:

- Se evidencia que en gran medida el nivel de influencia de la variable X; Administración del tiempo influye en forma positiva sobre la variable Y; Rendimiento Académico de los estudiantes.
- Se determinó el nivel de influencia de la variable X: Planeación del tiempo por parte de los padres sobre la constante: Rendimiento Académico de los estudiantes debido a que la variable X ha obtenido una influencia positiva sobre la Variable Y.
- Se determinó el nivel de influencia de la variable X: Priorización de las actividades por parte de los padres sobre la constante: Rendimiento Académico de los estudiantes debido a que la variable X ha obtenido una influencia positiva sobre la Variable Y.
- Se determinó el nivel de influencia de la variable X: Organización del tiempo por parte de los padres sobre la constante: Rendimiento Académico de los estudiantes debido a que la variable X ha obtenido una influencia positiva sobre la Variable Y.
- Se determinó el nivel de influencia de la variable X: Control de las actividades académicas por parte de los padres sobre la constante: Rendimiento Académico de los estudiantes debido a que la variable X ha obtenido una influencia positiva sobre la Variable Y.

- **Vásquez, S. (2006) tesis titulada; “Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006”, Lima. El autor concluye;**

---

El conocimiento del Comportamiento Organizacional es importante para quienes dirigen las organizaciones de salud debido a que influye en la calidad de vida del trabajador y en la calidad de la prestación de los servicios. Por tanto, la medición de la Motivación y Satisfacción Laboral constituyen una tarea necesaria como indicadores de la productividad y el desempeño laboral. El presente estudio sobre “Nivel de Motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del Profesional de Enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza. Lima – Perú. 2007”, tuvo como objetivo general: determinar el nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de Enfermería del HNAL. Los resultados fueron: 25(48%) de las enfermeras(os) presentan motivación media. Asimismo al valorar las dimensiones de la motivación se obtuvo que más de 50% de los profesionales presentan motivación media ; destacándose las dimensiones identidad y autonomía por mostrar niveles significativos de motivación media con tendencia a alta, en cuanto a las dimensiones que presentan nivel bajo son retroalimentación, importancia y variedad de la tarea .Acerca de la satisfacción laboral el 28(53.8%) de las enfermeras(os) tienen nivel medio, en relación a los factores determinantes de la satisfacción laboral se encontró que más del 40% de dichos profesionales presentan nivel medio, destacando los factores.

---

**2.1.3 ANTECEDENTES LOCALES:** No se encontraron antecedentes locales, ni regionales

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### **2.2.1. LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO**

La organización del tiempo; es uno de los recursos más apreciados. Sin embargo, se trata de un bien que no se puede ahorrar, sino que pasa, no retrocede y es imposible de recuperar. Si se malgasta, se derrocha algo muy valioso. Para aprender a valorar el tiempo y a planificar el estudio y el trabajo, tanto a corto como a mediano y largo plazo, es imprescindible:

- Identificar metas, objetivos y prioridades.
- Conocer las prácticas habituales en cuanto a la organización y planificación del tiempo.
- Conocer el ciclo vital de trabajo y adaptar la planificación del tiempo.
- Seleccionar las estrategias más idóneas para alcanzar las metas, los objetivos y las prioridades.
- Lograr habilidades suficientes en la administración del tiempo que sirvan tanto en la vida académica como en la vida profesional.

En este trabajo necesitamos cumplir un objetivo que es ayudar a planificación y saber administrar el tiempo; el rendimiento de cada persona es diferente y varía a lo largo del tiempo. Identificando los momentos de más rendimiento, se puede planificar mejor el trabajo donde plantearemos pequeños ejercicios y dinámicas que nos lleven a reflexiones muy concretas y precisas permitiendo visualizar la deficiencia en algunos espacios de nuestra vida.

### **2.2.1.1 DEFINICIÓN ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO**

La administración del tiempo se puede definir como una manera de ser y una forma de vivir. Hoy, se puede considerar al tiempo como uno de los recursos más importantes y críticos de los administradores.

### **2.2.1.2 CARACTERÍSTICAS DEL TIEMPO**

- Puede ser un enemigo a vencer o un aliado si lo logramos organizar.
- Puede ser un recurso escaso, si no se controla en función de las prioridades que se le asignen a las actividades diarias a un emprendedor.
- Puede ser un amigo o un enemigo en el logro de los objetivos y metas que se planteen.
- No se puede comprar.
- No se puede atrapar, detener o regresar.
- Es lo más valioso que tiene los individuos, por lo que hay que utilizarlo con el máximo grado de efectividad.
- Se dice que nadie tiene suficiente tiempo, sin embargo todo el mundo tiene todo el tiempo que hay. Esta es la gran paradoja del tiempo.

### **2.2.1.3 DIMENSIONES DE LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO**

#### **A. Planeación del tiempo**

#### **Principios para administrar con eficiencia el tiempo:**

- a. Una lista de las actividades de una semana completa, tomada con incrementos de 15 minutos cada una, facilita la utilización efectiva del tiempo.

- b. Está comprobado y es un principio fundamental de la planeación del tiempo, que toda hora empleada en planear eficazmente ahorra de tres a cuatro horas de ejecución y produce mejores resultados.
- c. Una técnica recomendable para administrar mejor el tiempo, es utilizar los últimos 20 minutos de labores, en planear el día siguiente.
- d. El tiempo del emprendedor rara vez se utiliza exactamente como él lo planea. Pero se debe procurar, dentro de lo posible, respetar las actividades y compromisos establecidos.
- e. Los resultados más efectivos se logran teniendo objetivos y programas planeados, más que por la pura casualidad.
- f. El tiempo disponible debe ser asignado a tareas en orden de prioridad, o sea que los emprendedores deben utilizar su tiempo en relación a la importancia de sus actividades.
- g. El establecer un determinado tiempo o fechas límites para cumplir con los compromisos de los emprendedores, ayuda al resto del grupo de trabajo a sobreponerse a la indecisión y a la tardanza.
- h. Evitar perder de vista los objetivos o los resultados esperados y concentrar los esfuerzos en cada actividad.
- i. No confundir movimientos con realizaciones y actividades o acciones con resultados.
- j. El tiempo utilizado en dar respuesta a problemas que surgen debe ser realista y limitado a las necesidades de cada situación en particular, ignorando aquellos problemas que tienden a resolverse por sí mismos lo que puede ahorrar mucho tiempo.
- k. Posponer o aplazar la toma de decisiones puede convertirse en hábito que desperdicia Tiempo, se

pierden las oportunidades y aumenta la presión de las fechas límite establecidas.

- l. Las actividades de rutina de bajo valor para el logro de los objetivos generales deben ser delegadas o eliminadas hasta donde sea posible.
- m. Las actividades similares se deben agrupar para eliminar la repetición de acciones y reducir las interrupciones a un mínimo como contestar o hacer llamadas telefónicas.
- n. El mantener a la vista la agenda del día facilita el administrar correctamente el tiempo.
- o. El registro de cómo se piensa utilizar el tiempo en el día, en la semana o en el mes debe ser detallado, ya que omitir detalles es tan perjudicial para los objetivos del registro del tiempo, como confiar en la memoria o establecer metas irreales.

### **Administración del tiempo impacta en nuestra gestión.**

Más allá del tiempo, de lo que más se habla en la actualidad es de cumplimiento.

El tiempo, como es escaso se debe administrar adecuadamente. Dentro de las organizaciones, existen sistemas como el justo a tiempo, u otros modelos de gestión para cumplir con sus cronogramas.

Respecto al trabajo, los expertos en gestión empresarial se han dado cuenta del estrés que supone para los trabajadores estar tanto tiempo en la oficina agobiados por plazos que hay que cumplir, informes que revisar o trabajos que rehacer. A la vista de la mala gestión del tiempo que se suele tener en los trabajos, han salido al paso tesis o ideas de gurús en recursos humanos que apuntan hacia la necesidad de aprovechar mejor el tiempo en los lugares de

trabajo, con una planificación adecuada para así poder disfrutar mejor del tiempo de ocio, que este sirva para cargar las pilas y volver el lunes a la tarea con el ánimo renovado.

El paso siguiente es revisar lo que conviene hacer

Decida qué actividades de la jornada va a rescatar y cuáles van a dejar expirar. Una vez estudiadas, vuelva a negociar las fechas límite que le han dado para los asuntos más urgentes. Sobre este tema, Turla recomienda que en caso de que dichas fechas sean inamovibles y los plazos se le echan encima, intente delegar parte de ese trabajo para que pueda salir adelante.

Es importante que en su jerarquización de temas prioritarios para sacar adelante, posponga todas las trivialidades que pueda para otro día. En lugar de darse una paliza trabajando dos horas extras para terminar todo, considere la posibilidad de trabajar sólo veinticinco minutos extra al día durante el resto de la semana.

- Aplicar planes alternativos. Es importante que sepa distinguir entre reuniones de relevancia y las puramente rutinarias, así podrá mandar a estas últimas a alguien en su nombre, de este modo usted dispondrá de ese tiempo a sacar adelante parte del trabajo que no le deja dormir.
- Establecer prioridades, es fundamental, temas como calidad, cumplimiento o manejo de inventarios son importantes desde el punto de vista de empresa
- El mito de la actividad: “El emprendedor más lleno de trabajo es el más eficiente”. Se confunden los resultados con la actividad... para no llegar a ninguna parte.

- El mito del hombre equipo: “Cuanto más alto sea el nivel en que se manejen los asuntos, tanto mejor”. Se regatea la delegación, y se pretende hacer las cosas uno mismo “para estar en todo”: invadiendo puestos, aplastando personalidades y matando motivaciones.
- El mito de la decisión aplazada: “Hay que aplazar las decisiones hasta haber recopilado todos los datos”. Lo que sucede es que no se decide a tiempo, o no se decide.
- El mito del indispensable: “Los resultados son directamente proporcionales al volumen de trabajo invertido, así que yo trabajo 15 hrs. diarias”. Se centra el interés en trabajar más, en vez de trabajar mejor.
- El mito de ahorrar tiempo: “Hay que ahorrar tiempo a través de soluciones sencillas y fáciles”. Se regatea el tiempo que se debe emplear en asuntos difíciles, tratándolos de manera superficial, de modo que se está condenando a repetir lo que salió mal.
- El mito de trabajar contra el tiempo: “El tiempo presiona al emprendedor: se le echa encima”. El más precioso recurso queda convertido en estorbo y objeto de justificaciones.
- Todo el mundo pierde el tiempo. Es parte del ser humano. Cierta tiempo perdido puede ser constructivo porque ayuda a relajarse o a reducir la tensión; sin embargo, a veces esto puede ser algo frustrante, especialmente cuando se pierde el tiempo por hacer algo menos importante de lo que se podría estar haciendo.

- Desperdiciador de tiempo: Es cualquier cosa que impida que un emprendedor alcance sus objetivos de la manera más efectiva posible.
- Desperdiciadores de tiempo Externos vs. Internos. Los DDT se dividen en externos, si son provocados por otras personas, o internos si son provocados por nosotros mismos.

## **B. Priorización de actividades**

### **Realizar las actividades planeadas sin descuidar los objetivos**

- Realizar las actividades planeadas sin descuidar los objetivos
- Tratar de optimizar el uso del tiempo al llevar a cabo cada una de las actividades previamente planeadas, organizadas y priorizadas, con flexibilidad, pero sin perder nunca de vista el grado de avance hacia la consecución de los objetivos.
- Es necesario que nunca olvidemos nuestros objetivos, pues si no los tenemos claros somos fácilmente manejables por cualquier evento que se presente, en cambio, si no los descuidamos siempre sabremos hacia donde dirigirnos.
- Administración de tiempo/Como ocupar "tiempo muerto"

- Tiempo comprometido: En muchas ocasiones hay cierto tiempo en el que uno realmente no está haciendo aquello para lo cual ha comprometido su tiempo: minutos o incluso horas de ocio cuando se está esperando o no totalmente ocupado.

Para la mayoría de la gente el tiempo de espera es tiempo perdido. Sin embargo, con un poco de planeación y resolución, uno puede realizar varias actividades dentro de los minutos que gasta esperando al jefe o al médico. Podemos planear el trabajo de mañana, escribir una carta o buscar soluciones a algún problema que nos inquiete.

Webber, A. (1990) nos comenta: “Uno de los mejores en administradores de tiempo que conozco siempre lleva consigo tres carpetas dentro de su portafolios:

- Carpetas de beiges que contienen asuntos pendientes, tales como cartas por contestar o informes por revisar.
- Carpetas rosas que contienen proyectos en vía de elaboración, como pueden ser presupuestos, políticas, procedimientos, el plan de mercadeo, etc.
- Carpetas azules que contienen los sueños dorados para el futuro; cuando se tiene una idea luminosa se anota en la carpeta azul.

Si el tiempo de espera es largo estudia las carpetas azules para determinar cuál de todas las ideas se puede convertir en el próximo proyecto y así transferirla a la carpeta rosa. En cambio si la espera es breve se dedica a procesar los aspectos más o menos rutinarios que encuentra en la carpeta beige”.

Lo anterior puede parecer exagerado, pero si estamos preparados para darle algún uso al tiempo que esperamos, podremos ir eliminando tareas o pendientes que no requieren de mucha atención y mucho menos de nuestro tiempo óptimo.

Otra forma práctica de ocupar dicho tiempo es llevar con nosotros un libro -delgado- o revista de nuestro interés. De esa manera aprovechamos cada "tiempo muerto" en aumentar nuestros conocimientos. Colocar una tarjeta telefónica usada a modo de separador nos ahorrará tiempo al buscar continuar nuestra lectura.

"Todo lo que no llega a ser un compromiso consciente con lo sustancial, termina siendo un compromiso inconsciente con lo insustancial"

#### **2.2.1.4 LOS ENFOQUES TRADICIONALES DE ORGANIZACIÓN/ ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO**

La mayor parte de los enfoques tradicionales para organizar el tiempo están orientados por una lógica de corto plazo. Estos enfoques generan hábitos de comportamiento cortoplacistas, influenciados por la vigencia que estos paradigmas tienen en nuestras culturas familiares, escolares, empresariales y comunitarias. Sus métodos terminan provocando los males y desequilibrios que pretendemos evitar.

Veamos algunas de sus principales premisas y limitaciones:

- Eficiencia: la eficiencia consiste en "hacer más en menos tiempo". Pero el supuesto subyacente es que la "cantidad" y la "velocidad" son lo mejor. Existe una

diferencia vital entre eficiencia y efectividad. Ya que hacer más velozmente las cosas nos precipita más rápido al abismo de la crisis si antes no hemos verificado que estamos en el camino correcto. Por lo que llegar más rápido al lugar equivocado puede ser "eficiente", pero no resulta "efectivo".

- Control: propone la idea de que planificar y programar es indispensable para controlar las acciones de los demás. Pero pasa por alto el hecho de que la mayor parte del tiempo nos relacionamos con otras personas a quienes no podemos controlar. A poco de andar caeremos en la cuenta de que lo único que teníamos era la "ilusión de tener el control" y que lo único que logramos fue generar desconfianza. Porque la confianza mutua es el principal capital que puede tener una relación personal o de trabajo y se basa en la interdependencia no en el control unilateral. Ya que mutuamente nos necesitamos para obtener resultados y la voluntad de control es probable que acabe desintegrando la confianza mutua primero y la relación después.
- Chronos: la administración tradicional del tiempo se ocupa del tiempo chronos, vocablo griego que define al tiempo cronológico, lineal y secuencial. Ningún segundo vale más que otro y el reloj maneja nuestra vida. Pero la clave está en el tiempo *kairos*: tiempo apropiado o de calidad. La idea del tiempo kairos radica en el valor que se obtiene de él. No en la cantidad de tiempo chronos invertido. La idea de tiempo kairos, también deriva de la antigua Grecia. Con este vocablo los griegos definían al tiempo de oportunidad para adelantarse a un competidor en las competencias de

carros tirados por caballos. Por lo que reconocer las oportunidades que se nos presentan para nuestra superación personal y aprovecharlas, constituye un tiempo de calidad que escapa a la medición secuencial del tiempo *chronos*.

- Valores: valorar significa atribuirle a algo un valor relativo mayor que a otras cosas que también nos rodean. Los valores guían nuestras elecciones porque creemos en ellos. Pero la mera valoración de algo no garantiza mejoras en nuestra calidad de vida, si los valores no se ajustan a los *principios*. Los valores son subjetivos e internos, los principios parecen ser objetivos y externos. Existe una creencia universal en principios tales como: la justicia, la honestidad, la bondad, la dignidad, la integridad, el servicio, la calidad, la paciencia, etc. Contrariamente a lo que muchas veces creemos, estos principios funcionan independientemente de nuestra voluntad y nos gobiernan.
- Aunque por nuestra natural imperfección humana no podamos comportarnos totalmente de acuerdo con ellos, igualmente deseáramos vivir y ser tratados de acuerdo con ellos. Cuando más en sintonía estén nuestros valores con estos principios, mayor felicidad y significado tendrán nuestras vidas. Contrastando esta afirmación con el absurdo, podemos formarnos juicio sobre su validez. Pensemos lo que sería de una organización gobernada por valores como la injusticia, la mentira, la bajeza, la inutilidad, el engaño o la mediocridad.

- Administración: el modelo tradicional se ocupa de la administración, no del liderazgo. La administración es útil cuando no debemos salirnos del camino trazado. Pero muchas veces los problemas no son de administración, sino de liderazgo y no es suficiente con mantener firme el rumbo. En realidad mantener firme el rumbo sólo empeora las cosas. A veces hay que buscar otros rumbos y esto significa liderar.
- Métodos: El modelo habitual de manejar el tiempo, nos provee métodos. Nos dice cómo hacer "bien" las cosas. Si bien esto nos ayuda a limitar la ansiedad que experimentamos, también limita nuestra libertad de acción adormeciendo nuestros centros del pensamiento creativo. Al renunciar a la innovación quedamos esclavos de nuestros paradigmas, en lugar de hacer que los paradigmas estén a nuestro servicio.

"Muchas veces en vez de tener paradigmas, los paradigmas nos tienen a nosotros"

A esto último, lo llamamos el "efecto paradigma". Sobre todo si se trata de un paradigma exitoso, es probable que nos enamoremos de la solución que nos proporcionó.

## **2.2.2. SATISFACCION LABORAL**

### **2.2.2.1. Definición.**

Es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. La mayor parte de la investigación en Comportamiento Organizacional se ha interesado en tres actitudes (S. Robbins, 1998):

compromiso con el trabajo, satisfacción laboral y compromiso organizacional.

#### **2.2.2.2. Dimensiones de Satisfacción laboral:**

##### **A. Compromiso con el trabajo**

Grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

##### **B. Compromiso organizacional**

El grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

El compromiso organizacional, Según Robbins, A. y Coutler, M. (2000), es un mejor pronosticador de la rotación que la satisfacción en el trabajo, ya que un empleado podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización.

Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

Las características del empleado que afectan las percepciones del "debería ser" (lo que desea un empleado de su puesto) son:

- Las necesidades
- Los valores
- Rasgos personales.

Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del "debería ser" son:

- ✓ Las comparaciones sociales con otros empleados
- ✓ Las características de empleos anteriores
- ✓ Los grupos de referencia.
- ✓ Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto son:
  - Retribución
  - Condiciones de trabajo
  - Supervisión
  - Compañeros
  - Contenido del puesto
  - Seguridad en el empleo
  - Oportunidades de progreso.

**Tipos o niveles de análisis en lo que a satisfacción se refiere:**

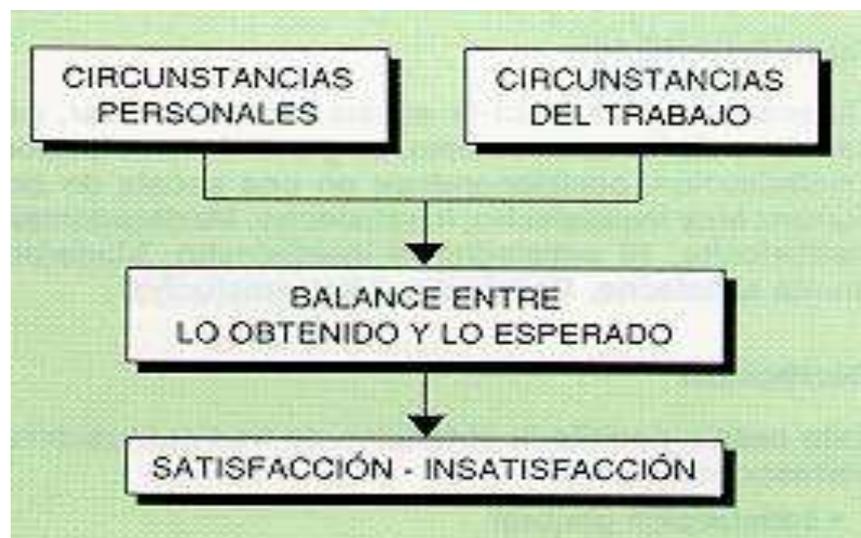
- a) Satisfacción General.** Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.
  
- b) Satisfacción por facetas.** Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo: reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros del trabajo, políticas de la empresa.

**La satisfacción laboral;** está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

La satisfacción laboral es un aspecto que ha sido ampliamente estudiado desde que Hoppock en 1935 citado por Gamboa, A. (2010), abarcando amplios grupos de población, desarrollara los primeros estudios sobre esta temática.

Locke en 1976 citado por Gamboa, A. (2010), definió la satisfacción laboral como un "estado emocional positivo o placentero de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto". En general, las distintas definiciones que diferentes autores han ido aportando desde presupuestos teóricos no siempre coincidentes reflejan la multiplicidad de variables que pueden incidir en la satisfacción laboral: como indica la Figura 1 de manera gráfica, las circunstancias y características del propio trabajo y las individuales de cada trabajador condicionarán la respuesta afectiva de éste hacia diferentes aspectos del trabajo.

GRÁFICO N° 01: Variables que inciden en la satisfacción laboral



Fuente: NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción

Estas características personales son las que acabarán determinando los umbrales personales de satisfacción e insatisfacción.

Aspectos como la propia historia personal y profesional, la edad o el sexo, la formación, las aptitudes, la autoestima o el entorno cultural y socioeconómico van a ir delimitando unas determinadas expectativas, necesidades y aspiraciones respecto a las áreas personal y laboral, las cuales, a su vez, condicionarán los umbrales mencionados.

La satisfacción laboral ha sido estudiada en relación con diferentes variables en un intento de encontrar relaciones entre aquella y éstas. Diferentes estudios han hallado correlaciones positivas y significativas entre satisfacción laboral y:

- Buen estado de ánimo general y actitudes positivas en la vida laboral y privada,
- Salud física y psíquica. La insatisfacción laboral correlaciona de forma positiva con alteraciones psicósomáticas diversas, estrés,...
- Conductas laborales. Se han encontrado correlaciones positivas entre insatisfacción y absentismo, rotación, retrasos...

Un aspecto sobre el que no se ha podido establecer conclusiones claras y comúnmente aceptadas es la relación entre satisfacción laboral y productividad o rendimiento en el trabajo.

Una de las teorías que más ha influido en el área de la satisfacción laboral es la formulada por Herzberg (1959), denominada teoría de los dos factores o teoría bifactorial de la satisfacción.

Herzberg citado por Pérez, J., Méndez, S. y Jaca, M. (2010) postuló la existencia de dos grupos o clases de aspectos laborales: un grupo de factores extrínsecos y otro de factores intrínsecos. Los primeros están referidos a las condiciones de trabajo en el sentido más amplio, tales como el salario, las políticas de empresa, el entorno físico, la seguridad en el trabajo, etc. Según el modelo bifactorial estos factores extrínsecos sólo pueden prevenir la insatisfacción laboral o evitarla cuando ésta exista pero no pueden determinar la satisfacción ya que ésta estaría determinada por los factores intrínsecos, que serían aquellos que son consustanciales al trabajo; contenido del mismo, responsabilidad, logro, etc.

GRAFICO N° 02: Teoría bifactorial de Herzberg

		FACTORES MOTIVADORES		FACTORES HIGIÉNICOS	
		FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL NO PRODUCEN INSATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN BIEN NO PRODUCEN SATISFACCIÓN	FACTORES QUE CUANDO VAN MAL PRODUCEN INSATISFACCIÓN
SATISFACTORES	• Realización exitosa del trabajo.	• Falta de responsabilidad.	INSATISFACTORES	• Status elevado.	• Malas relaciones interpersonales.
	• Reconocimiento del éxito obtenido por parte de los directivos y compañeros.	• Trabajo rutinario y aburrido, etc.		• Incremento del salario.	
	• Promociones en la empresa, etc.			• Seguridad en el trabajo, etc.	• Malas condiciones de trabajo, etc.

Teoría de Herzberg

El modelo planteado por Herzberg citado por Pérez, J., Méndez, S. y Jaca, M. (2010) señala que la satisfacción laboral sólo puede venir generada por los factores intrínsecos (a los que Herzberg llamó "factores motivadores") mientras

que la insatisfacción laboral sería generada por los factores extrínsecos (a los que Herzberg dio la denominación de "factores higiénicos").

Muchas investigaciones posteriores no corroboran exactamente la dicotomía entre factores que Herzberg encontró en sus investigaciones, pero sí se ha comprobado que la distinción entre factores intrínsecos y extrínsecos es importante y útil, y que existen importantes diferencias individuales en términos de la importancia relativa concedida a uno y otros factores.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

La terminología básica que fundamentará la presente investigación es la siguiente:

- **ABSENTISMO LABORAL:**

Ausencia en el puesto de trabajo sin comunicación previa. El índice habitual de absentismo en las empresas está entre el 2% y el 4%.

- **ACTUALIZACIÓN PROFESIONAL:**

Proceso de cualquier modalidad de formación continua o permanente que tiene por objeto la adaptación de la persona a los requerimientos cambiantes de las actividades productivas o del mercado de trabajo.

- **ADAPTABILIDAD:**

Adaptabilidad al puesto y a la empresa. La adaptabilidad es una variable a valorar en los procesos de selección de personal; cuanto más consolidada personal y profesionalmente se encuentre una persona menores son las posibilidades de moldear o modificar su actuación.

- **ANÁLISIS DE TAREAS, ATRIBUTOS Y RENDIMIENTO:**

Es una técnica de análisis de puestos que tiene entre sus objetivos facilitar el ajuste o la adaptación entre los requisitos que impone un puesto de trabajo y los recursos o capacidades de que dispone el trabajador que lo desempeña.

- **ANÁLISIS FUNCIONAL DE PUESTOS:**

Es una tecnología que permite entender y comprender un puesto de trabajo teniendo en cuenta todo lo que se hace en él y la persona que lo hace, tratando de formalizar al máximo el vocabulario, el procedimiento y la codificación de los resultados.

- **BAJO RENDIMIENTO:**

Incumplimiento contractual del trabajador que puede ser sancionado por el empresario, incluso con el despido disciplinario, cuando tal bajo rendimiento supone una disminución continuada y voluntaria en el pactado en el contrato, el habitualmente obtenido o el que se alcanza por otros trabajadores en el mismo puesto o similar.

- **CALIDAD DE VIDA LABORAL:**

Grado de satisfacción personal y profesional existente en el desempeño del puesto de trabajo y en el ambiente laboral, que viene dado por un determinado tipo de dirección y gestión, condiciones de trabajo, compensaciones, atracción e interés por las actividades realizadas y nivel de logro y autodesarrollo individual y en equipo.

- **COMPETENCIA:**

"Capacidad -de un trabajador- para desempeñar las tareas inherentes a un empleo determinado" (OIT, 1991). Una competencia se puede caracterizar por su nivel (en función de la complejidad y de la diversidad de las tareas) y por su especialización (en función de la amplitud de los conocimientos exigidos, los útiles y máquinas utilizados, el material sobre el cual se trabaja o con el cual se trabajó, así como la naturaleza de los bienes y servicios producidos).

- **CRONOMETRAJE (ESTUDIO DE TIEMPOS):**

Medir el tiempo que se tarda en hacer una operación o, en general, una cierta cantidad de trabajo. Sobre él se montan los sistemas de primas o incentivos.

- **DESARROLLO PROFESIONAL:**

Proceso formativo destinado a desarrollar y perfeccionar al individuo para su crecimiento laboral en la evolución de su carrera profesional y en orden a estimular su eficiencia y productividad en el puesto de trabajo.

- **DISPONIBILIDAD:**

En el contexto laboral se emplea para mostrar la posibilidad e inmediata incorporación al trabajo o para realizar determinadas tareas sin plantear problemas de carácter personal. Flexibilidad ante las condiciones de trabajo que el trabajador está dispuesto a aceptar.

- **ENTREVISTA ESTRUCTURADA:**

La entrevista, como técnica especial del método de observación, puede aplicarse a objetivos sistemáticos que exigen la presidencia del procedimiento lógico-científico más riguroso. La entrevista estructurada, también conocida bajo el nombre de entrevista programada, es un procedimiento de indagación en el que las preguntas que se formulan han sido previamente preparadas por el entrevistador y sometidas a un riguroso plan en el que se seleccionan contenidos específicos, se prevén maneras de preguntar y se plantean decisiones sobre la evolución de la relación entrevistador-entrevistado.

- **EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO:**

Proceso de determinación del desempeño actual de un trabajador y de su desarrollo potencial. Como técnica de gestión es también un indicador del estilo directivo existente en la organización. Tanto la heteroevaluación como la autoevaluación pueden estar condicionadas

por factores de percepción subjetiva del evaluador, así como por el grado de objetivización del rendimiento a evaluar. Para maximizar el acierto deben aplicarse criterios objetivables sobre quién evalúa, qué evalúa y cómo lo hace. Estos criterios deberán ser contrastables y medibles cuantitativa y cualitativamente.

- **HORARIO DE TRABAJO:**

Los patronos tienen la obligación legal o de tener aprobado por la Inspección de Trabajo el horario de entrada y salida en la fábrica o local de trabajo, de las horas de descanso y el horario de turnos si los hay.

- **HORARIO FIJO VARIABLE:**

Modalidad horaria que suele encuadrarse bajo el concepto de horario flexible, siendo sus elementos característicos, de un lado, el ofrecimiento por parte del empresario de una pluralidad de horarios, de entre los cuales el trabajador elige libremente el que más le convenga y, finalmente, el horario así elegido se convierte en obligatorio para el trabajador.

- **HORARIO FLEXIBLE:**

Genérica e imprecisa denominación, que encuadra frecuentemente un conjunto de posibilidades ordenadoras del tiempo de prestación diaria de trabajo que pueden comprender, en un sentido amplio, desde la simple y pura eliminación de las normas relativas a la puntualidad, con la consiguiente eliminación de las consecuencias jurídicas que del incumplimiento de aquéllas derivaría, hasta la autoorganización del tiempo de trabajo diario por parte del propio trabajador, sin que ello obste la existencia de ciertos límites a tal capacidad.

- **HORARIO FLOTANTE:**

Modalidad horaria cuyo elemento característico es la posibilidad de que el trabajador elija el momento de entrada al trabajo dentro de un margen

preestablecido para ello, con la obligación de mantenerse en el mismo el número de horas fijado como jornada diaria.

- **HORARIO LIBRE:**

Modalidad horaria en virtud de la cual el trabajador administra y gestiona su tiempo de trabajo, de suerte que el resultado que de él se espera se obtiene en periodos temporales autoadministrados.

- **IDENTIDAD CORPORATIVA:**

Sistema de significados, símbolos e imágenes más o menos compartidos por el personal de una organización que configura la imagen de la misma.

- **IDENTIDAD DEL PUESTO DE TRABAJO:**

Grado en que un puesto de trabajo requiere realizar un trabajo "completo" e identificable.

- **IMPORTANCIA DEL PUESTO:**

Grado en el que el puesto tiene una repercusión importante en la vida de otras personas.

- **INCAPACIDAD PERMANENTE:**

Se considera aquella en la que el trabajador, después de haber estado sometido al tratamiento prescrito y de haber sido dado de alta médicamente, presentara reducciones anatómicas o funcionales graves, susceptibles de determinación objetiva y previsiblemente definitivas, que disminuyan o anulen su capacidad laboral.

- **ITINERARIOS DE DESARROLLO:**

Aseguran en mayor medida la consecución de los objetivos de aprendizaje, así como la integración de las distintas actitudes/contenidos/habilidades relacionadas con la materia tratada. Los Itinerarios de Desarrollo tienen como objetivo fundamental la mejora integral de las competencias clave de la organización en sus tres

aspectos principales: actitudes, conocimientos y habilidades; estando ligados, además, a las conductas observables definidas en el proceso de trabajo que inciden en el desempeño excelente.

- **MORAL LABORAL:**

Sentimiento que experimenta el trabajador al verse aceptado y pertenecer a un grupo de trabajadores, mediante la adhesión a metas comunes y la confianza en la conveniencia de esas finalidades.

- **OPTIMIZACIÓN DEL DESEMPEÑO:**

Está orientado a seleccionar y organizar las estrategias más adecuadas para mejorar, de modo estable y efectivo, el rendimiento de la organización a través del rendimiento de los individuos que la integran. Permite analizar brechas entre el rendimiento actual y el deseado, y dirigir intervenciones hacia las causas fundamentales de estas brechas.

- **POTENCIAL:**

Conjunto de competencias y de aptitudes que posee un individuo (o un conjunto de individuos) y que pueden ser aplicadas en una situación de trabajo.

- **RIESGO LABORAL:**

Posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.

- **ROTACIÓN DE PUESTO DE TRABAJO:**

El proceso de hacer rotar a los trabajadores por diferentes puestos de trabajo con tareas estrictamente definidas sin que se interrumpa el flujo de trabajo. Enfoque de diseño del puesto de trabajo en el que no se modifica el puesto, sino que se rota al trabajador de un puesto a otro.

- **SALARIO:**

Precio del trabajo. Es la totalidad de las percepciones económicas de los trabajadores, en dinero o especie, por la prestación profesional de los servicios laborales por cuenta ajena, ya retribuyan el trabajo efectivo, cualquiera que sea la forma de remuneración, o los períodos de descanso computables como de trabajo.

- **SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO:**

Estado emocional positivo o placentero que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. Desde un punto de vista cognitivo, la satisfacción laboral o satisfacción en el trabajo es el resultado de la relación existente entre la expectativa y la realidad de la recompensa, es decir, la satisfacción y la insatisfacción en el trabajo dependen de la comparación entre la recompensa obtenida efectivamente por el rendimiento en el trabajo y la que el individuo considera adecuada a cambio del trabajo realizado.

- **UNICA**

El término UNICA hace referencia a las siglas que representan a la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica.

- **VALOR DE LA FUERZA DE TRABAJO:**

Viene determinado por el tiempo de trabajo necesario para la producción del bien o servicio. El valor de la fuerza del trabajo es equivalente al salario.

- **VALORACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO:**

Es una metodología que permite establecer el valor relativo de los puestos de trabajo.

## **2.4. HIPÓTESIS**

### **2.4.1. Hipótesis General**

La Organización del Tiempo tiene una relación significativa con la Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, 2016

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

**He1:** La planeación del tiempo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, 2016

**He2:** La priorización de actividades se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, 2016

## **2.5. VARIABLES**

### **2.5.1 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES**

#### **1) Variable Independiente;**

##### **Organización del Tiempo**

Una manera de ser y una forma de vivir. Hoy, se puede considerar al tiempo como uno de los recursos más importantes y críticos de los administradores.

##### **Dimensiones:**

- Planeación del tiempo; Planificar es decidir qué se ha de hacer, incrementa la probabilidad de que se realicen las

tareas y se facilita de esta manera la planificación del tiempo dedicado a la vida personal. Planificar es tener una visión de conjunto de las tareas a cumplir, asignarles un tiempo razonable y prever un margen para los imprevistos.

- Priorización de actividades; La clasificación de las actividades en orden de importancia sobre la base de la capacidad para llevarlos a cabo de manera oportuna, el establecimiento de prioridades.

## **2) Variable Dependiente:**

### **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.

### **Dimensiones:**

#### **• Compromiso con el trabajo**

Grado en el cual una persona se identifica con su trabajo, participa activamente en él y considera su desempeño importante para la valoración propia.

#### **• Compromiso organizacional**

El grado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, con sus metas y desea mantenerse en ella como uno de sus miembros.

## 2.5.2. DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES:

### 1) Variable Independiente;

#### Organización del Tiempo

Dedicación prioritaria a controlar la utilización del tiempo durante la jornada laboral.

### 2) Variable Dependiente;

#### Satisfacción Laboral

Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas

## 2.5.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I. Organización del Tiempo	Una manera de ser y una forma de vivir. Hoy, se puede considerar al tiempo como uno de los recursos más importantes y críticos de los administradores	Dedicación prioritaria a controlar la utilización del tiempo durante la jornada laboral	1. Planeación del tiempo  2. Priorización de actividades	- Definición de Actividades  - Programación de la Actividad  - Urgente  - No urgente

<p style="text-align: center;"><b>V.D.</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Satisfacción Laboral</b></p>	<p>Es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Es una cuestión muy importante, ya que está directamente relacionada con la buena marcha de la empresa, la calidad del trabajo y los niveles de rentabilidad y productividad.</p>	<p>Conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo. Quien está muy satisfecho con su puesto tiene actitudes positivas hacia éste; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes.</p>	<p>1. Compromiso con el trabajo</p> <p>2. Compromiso organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medición del Compromiso</li> <li>- Planes de Mejora</li> <li>- Preparación</li> <li>- Aceptación</li> </ul>
---	--	---	---	--

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN;**

El tipo de investigación corresponde una investigación aplicada por que el investigador aplicará el conocimiento existente a una realidad concreta para generar un conocimiento nuevo que será importante para la solución a la problemática descrita.

#### **3.1.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

En concordancia con el propósito, la investigación es de nivel Correlacional, ya que permitió relacionar las variables de estudios en la problemática materia de estudio.

### **3.2 DESCRIPCIÓN DEL ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

El trabajo realizado comprende tres ámbitos;

1. **Ámbito Social**, el estudio comprendió al Personal Administrativo de la UNICA,
2. **Ámbito Espacial**, el estudio se realizó en los ambientes de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga ubicada en la Ciudad de Ica.
3. **Ámbito Temporal**, el estudio comprendió el periodo de estudio correspondiente al año 2016.

### 3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.3.1 POBLACIÓN;

Respecto a la población de estudio, Parra (2003), indica que constituye el conjunto integrado por todas las mediciones u observaciones del universo de interés en la investigación. En el caso de este trabajo de investigación, la población de estudio correspondió a 987 personal administrativo de la UNICA. Del mismo modo, dentro de esta población, se identificaron las unidades de observación, es decir, el conjunto de individuos quienes proporcionaron la información pertinente al estudio.

#### 3.3.2. MUESTRA

En este sentido, Parra (2003), indica que la unidad de observación es aquella por medio de la cual se obtiene la información, es decir, es la unidad informante, las unidades de observación o informante estuvieron constituidas por los trabajadores

La muestra del presente estudio está representada por un grupo representativo y adecuado de trabajadores administrativos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, obtenida de la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n : Tamaño muestral

Z: Nivel de confianza

p y q: Probabilidad de que ocurra o no ocurra el evento

N: Población de estudios

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 987}{0,05^2 (987-1) + (1.96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{3.84 * 0,5 \times 0,5 \times 987}{0,0025 \times 986 + 3.84 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{947.52}{2.465 + 0.96} \qquad n = \frac{947.52}{3.425}$$

$$n = 276.64 \qquad n = 277 \text{ trabajadores administrativos}$$

### 3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas que se utilizarán para la recolección de información en el desarrollo de la presente investigación serán:

- Encuestas estructurada, que tuvo como instrumento el cuestionario.
- Documental, porque se realizó la revisión bibliográfica a partir de los libros y los antecedentes que sirvieron como referencias para el estudio.

### 3.5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD

**3.5.1. Validez.** En lo que respecta a la validez se utilizó la técnica de procesamiento de datos, el procesamiento de datos a través de las medidas de tendencia central para su posterior presentación.

**3.5.2. Confiabilidad.** Para medir la confiabilidad del instrumento se aplicó el Alfa de Cronbach que determinó un valor de 0,78 lo que significa que el instrumento es confiable y medirá correctamente las variables de estudios.

### **3.6. PLAN PARA LA RECOLECCIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS.**

Conocimiento de las normas para la elaboración de la tesis de la Escuela de Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas.

Determinación del tema de investigación, teniendo en cuenta la materia Administrativa.

- Elaboración del documento preliminar o borrador de trabajo.
- Formulación de los problemas de investigación, objetivos e hipótesis.
- Selección y operacionalización de variables de manera conceptual y operativa
- Elaboración del marco teórico, tomando en cuenta las variables de investigación.
- Diseño y aplicación de una prueba piloto para determinar la viabilidad de los instrumentos
- Obtención de los datos mediante aplicación de los instrumentos de obtención de datos en el trabajo de campo.
- Tabulación, sistematización y análisis de datos mediante la aplicación de las técnicas estadísticas correspondientes.
- Pruebas de Hipótesis: Coeficiente de correlación Rho de Spearman
- Conclusiones y recomendaciones y elaboración, documento final.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

Los resultados fueron procesados de acuerdo a los objetivos e hipótesis planteadas, asimismo teniendo en cuenta que el nivel de esta investigación es correlacional.

#### 1.- Formulación de la hipótesis

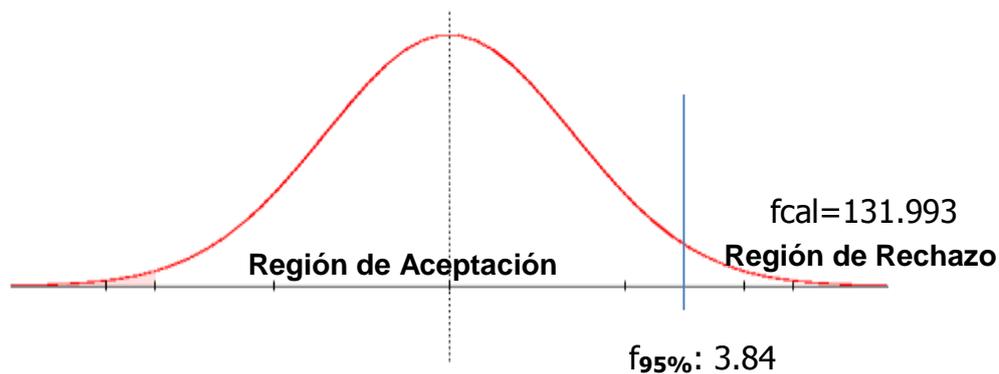
**Ha:** La Organización del Tiempo tiene una relación significativa con la Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, 2016.

**Ho:** La Organización del Tiempo no tiene una relación significativa con la Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, periodo 2016.

#### 2.- Nivel de confianza: 95% de confianza

#### 3.- Estadístico de prueba

		ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO	
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	0.826
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	277



**4.- Determinación del p valor:**  $p = 0.000$

**5.- Decisión**

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La Organización del tiempo tiene una relación significativa con la Satisfacción laboral del Personal Administrativo de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, 2016 con una muy buena correlación de 82.6%.

**PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA N° 01**

**1.- Formulación de la hipótesis**

**Ha:** La planeación del tiempo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del Personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, 2016.

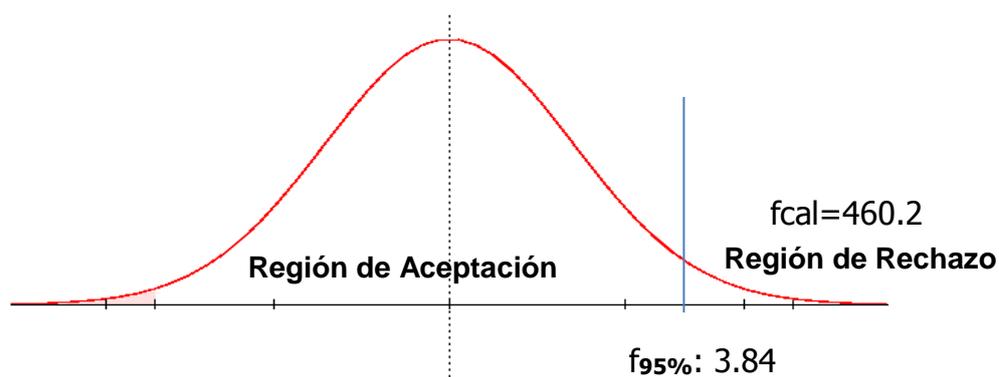
**Ho:** La planeación del tiempo no se relaciona significativamente con la Satisfacción del Personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, 2016.

**2.- Nivel de confianza:** 95% de confianza

**3.- Estadístico de prueba**

			PLANEACIÓN
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	0.759
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	277

#### 4.- Determinación del p valor = 0.000



#### 5.- Decisión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La planeación del tiempo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del Personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica, 2016 con una buena correlación de 75.9%.

### PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICA N° 02

#### 1.- Formulación de la hipótesis

**Ha:** La priorización de actividades se relaciona directamente con la Satisfacción Laboral del Personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica – periodo 2016.

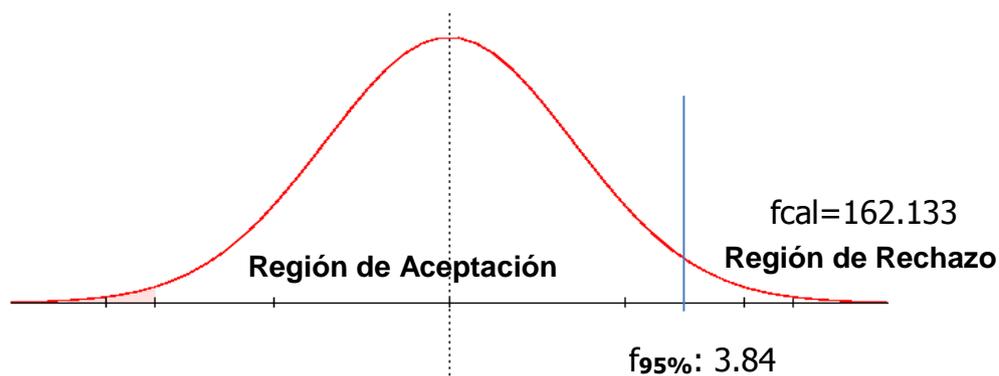
**Ho:** La priorización de actividades no se relaciona directamente con la Satisfacción Laboral del Personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica – periodo 2016.

**2.- Nivel de confianza:** 95% de confianza

### 3.- Estadístico de prueba

			PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES
Rho de Spearman	SATISFACCIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	0.794
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	277

**4.- Determinación del p valor:** 0.000



### 5.- Decisión

Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir: La priorización del tiempo se relaciona directamente con la Satisfacción Laboral del Personal administrativo de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica – periodo 2016 con una buena correlación de 79.4%

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. PRESENTACIÓN, INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

**Tabla N° 01**

#### **SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA – 2016**

<b>SATISFACCIÓN</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Porcentaje</b>
Índice de satisfacción	87.5	87.5%
Índice de insatisfacción	12.5	12.5%
Calificación máxima	100	100%

Fuente: UNICA

Los resultados arrojan un 87.5% de satisfacción laboral en el personal administrativo del Universidad San Luis Gonzaga de Ica.

Gráfico N° 03



Tabla N° 02

**ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA – 2016**

ORGANIZACIONAL DEL TIEMPO	Media de satisfacción	N°	IC 95%
RARA VEZ	63.50	02 (0.7%)	60.6 - 66.4
A VECES	77.06	121 (45.0%)	75.7 - 78.4
FRECUENTEMENTE	96.95	146 (54.3%)	95.5 - 98.4
Total	87.75	269	

Fuente: UNICA

Los resultados muestran que los que rara vez organizan su tiempo, tienen un índice de satisfacción laboral promedio de 63.5, en los que lo hacen a veces el promedio de satisfacción laboral es de 77.06 y los que los hacen frecuentemente el promedio de satisfacción laboral es de 96.95, en el personal administrativo del Universidad San Luis Gonzaga de Ica.

**Tabla N° 03**

**PLANEACIÓN DEL TIEMPO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA – 2016**

PLANEACIÓN DEL TIEMPO	Media de satisfacción	N°	IC 95%
RARA VEZ	69.60	53 (19.2%)	61.3 – 77.9
A VECES	89.45	175 (63.2%)	74.1 – 104.8
FRECUENTEMENTE	104.07	49 (17.6%)	83.3 – 124.9
Total	87.75	277	

Fuente: UNICA

Los resultados muestran que los que rara vez planean su tiempo tienen un índice de satisfacción laboral promedio de 69.6, en los que lo hacen a veces, el promedio de satisfacción laboral es de 89.43 y los que los hacen frecuentemente el promedio de satisfacción laboral es de 54.07, en el personal administrativo del Universidad San Luis Gonzaga de Ica.

**Tabla N° 04**

**PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA DE ICA – 2016**

PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES	Media de satisfacción	N°	IC 95%
RARA VEZ	71.15	114 (41.2%)	62.4 – 79.9
A VECES	90.75	127 (45.8%)	79.9 – 101.6
FRECUENTEMENTE	99.20	36 (12.9%)	81.7 – 116.7
Total	87.03	269	

Fuente: UNICA

Los resultados muestran que los que rara vez priorizan actividades tienen un índice de satisfacción laboral promedio de 71.15, en los que lo hacen a veces, el promedio de satisfacción laboral es de 90.75 y los que los hacen

frecuentemente el promedio de satisfacción laboral es de 99.20, en el personal administrativo del Universidad San Luis Gonzaga de Ica.

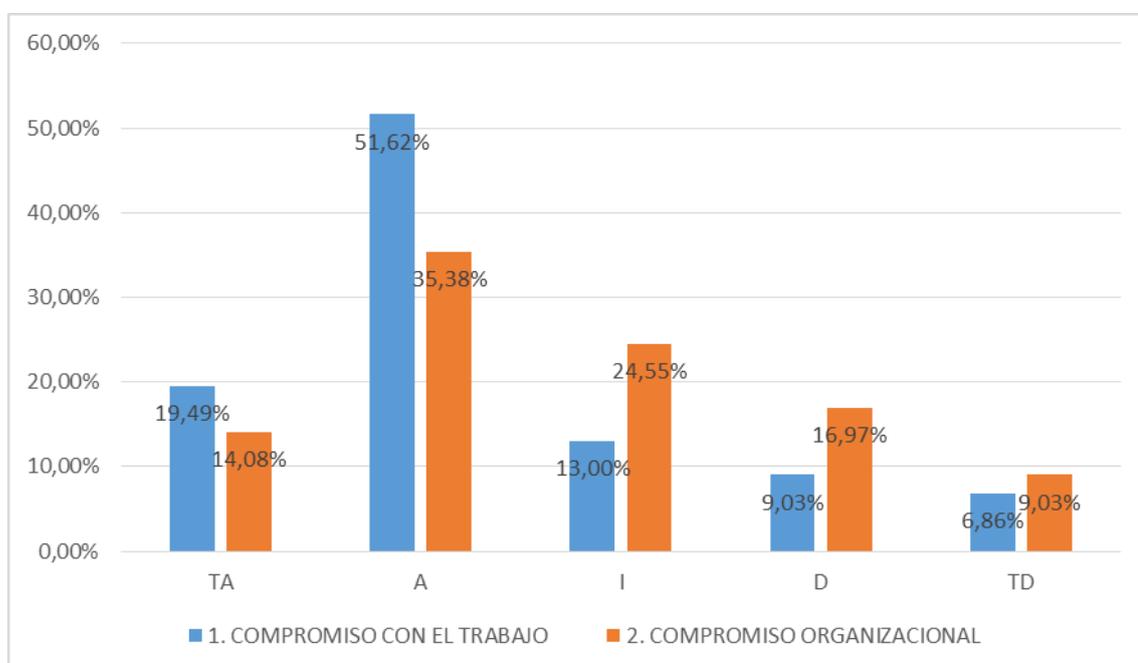
**Tabla N° 05**

**FRECUENCIA DE LAS DIMENSIONES DE ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO**

ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO	TA	%	A	%	I	%	D	%	TD	%
1. COMPROMISO CON EL TRABAJO	54	19,49%	143	51,62%	36	13,00%	25	9,03%	19	6,86%
2. COMPROMISO ORGANIZACIONAL	39	14,08%	98	35,38%	68	24,55%	47	16,97%	25	9,03%

**Gráfico N° 04**

**FRECUENCIA DE LAS DIMENSIONES DE ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO**



Los resultados muestran que el 51,62% del personal administrativo de la UNICA está de acuerdo con el compromiso que asumen frente al trabajo frente al 9,03% quienes están en desacuerdo con el compromiso asignado y el

35,38% sostiene que está de acuerdo con el compromiso organizacional que asume la institución frente a un 16,97% que está en desacuerdo con este compromiso.

## **6.2. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Al contrastar las hipótesis se tiene los siguientes resultados:

Del estudio sobre la relación que existe entre la organización del tiempo con la satisfacción laboral, mostró los siguientes resultados.

En la tabla N° 01 se observa que el nivel de satisfacción laboral general percibida en los servidores administrativos de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica es de 87.5% lo que indica que es un nivel aceptable lo que se debería al ambiente laboral que se vive en la universidad y a las facilidades laborales que se presentan. Al respecto en Lima Marquina Vergara, Carlos Francesco (2011) encuentra solo 51.3% de satisfacción laboral en la universidad Privada de Lima, siendo las políticas de la Universidad las que se relacionan con la insatisfacción en un 73%.

En la tabla N° 02 se relaciona la organización del tiempo con la satisfacción laboral, encontrándose una muy buena correlación del orden del 82.6% lo que indica que cuanto mejor se administra el tiempo repercute favorablemente en la satisfacción laboral, observándose que menos del 1% lo hace rara vez, el 45% lo hace a veces y el 54% lo hace frecuentemente, por lo que debe recomendarse una buena administración del tiempo en el grupo de trabajadores que lo hacer rara vez o a veces. Al respecto Rasouli A. Hossenian S. Dokanee F. (2012) encontró en Iran una relación significativa la dureza y la satisfacción laboral.

En la tabla N° 03 se relaciona la dimensión de planeación de la administración del trabajo con la satisfacción laboral, encontrándose que dicha relación tiene una buena correlación del orden del 75.9% mostrándose que a mejor planeación del tiempo se relaciona con una

mayor satisfacción laboral, existiendo un 65% que lo realiza a veces y 19.7% que lo hace rara vez, por lo que debería recomendarse que la planeación del tiempo debe hacerse rutinariamente por los efectos favorables sobre la satisfacción laboral. Wong Prada, Claudia Patricia, Yataco Valdez, Palmer Edwin. (2011) en Chincha encuentra una buena correlación entre la administración del tiempo con el rendimiento académico en los alumnos.

## CONCLUSIONES

1. La Organización del tiempo tiene una relación significativa con la Satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica – 2016 con una muy buena correlación de 82.6%
2. La planeación del tiempo se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica – 2016 con una buena correlación de 75.9%
3. La priorización del tiempo se relaciona directamente con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” de Ica – 2016 con una buena correlación de 79.4%

## RECOMENDACIONES

- 1.- La Organización del tiempo es fundamental para poder cumplir adecuadamente con las obligaciones que exige el trabajo por lo que su práctica debe ser un hábito, ello se puede lograr realizando talleres de buena distribución del trabajo donde se practique formas adecuadas de distribución del tiempo y elaboración de metas a cumplir en el día.
- 2.- Es necesario pues tener una buena planeación del tiempo para cumplir con las metas programadas para el día o para la semana laboral, por lo que se debe promover estas buenas prácticas mediante capacitaciones de los recursos humanos en temas de clima laboral y planificación de labores con trabajo en equipo, el cual nos ayudará a conseguir los objetivos.
- 3.- La priorización de las actividades se debe realizar cuando el trabajo sobrepasa el tiempo disponible para cumplir con todas las tareas por lo que enseñar al personal administrativo como priorizar, es menester para mejorar la satisfacción laboral, ¿cómo priorizar? Se puede realizar simulacros para identificar lo más importante, lo más relevante, ello evitará el Burnout, que es un problema que aqueja a los trabajadores hoy en día.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G. y Miles, D. (2006). El papel de la empleabilidad en la satisfacción laboral de los trabajadores temporales. *Revista Galega de Economía*, 15, (002), pp. 1-20.
- Catanese, M. (2009) "Administración Eficaz del Tiempo en una Empresa de Publicidad para Exteriores", Venezuela.
- Fisher, C., Harris, L., Kirk, S., Leopold, J. y Leverment, Y. (2004). The Dynamics of Modernization and Job Satisfaction in the British National Health Service. *Review of Public Personnel Administration*, 24, pp. 304-318.
- Galup, S., Klein, G. y Jiang, J. (2008). The impacts of job characteristics on is employee satisfaction: a comparison between permanent and temporary employees. *Journal of Computer Information Systems*, pp. 58-68.
- Gibson, J., Ivancevich, J. y Donnelly, J. (2001). *Fundamentos de dirección y administración de empresas*. Colombia: McGraw Hill.
- Gamboa, A. (2010) Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes Mérida, Yucatán, México
- Galicia, F. (2005) La Administración del Tiempo y sus implicaciones en el Desarrollo de las Tesis de Grado. Caso SEPI ECA Unidad Santo Tomás
- Gonzales, M. (2017) "Satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencias del Hospital "José Casimiro Ulloa" 2017"
- Hancer, M. y George, T. (2003). Job Satisfaction of Restaurant Employees: An Empirical Investigation Using the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 27, pp. 85-100.
- Hidalgo, E. (2016) "Diseño del Trabajo y su relación con satisfacción laboral, estrés de rol y burnout", Universidad Autónoma de Madrid.
- Lapierre, L. y Hackett, R. (2007). Trait conscientiousness, leader-member exchange, job satisfaction and organizational citizenship behavior: A

- test of an integrative model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, pp. 539-554.
- Lee, Y. y Chang, H. (2008). Relations between Team Work and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees: A Factor Analytic Study. *International Journal of Management*, 25, (3), pp. 732-739.
- Marquina, G. (2011) Artículo de Investigación Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row Publishers.
- Mason, C. y Griffin, M. (2002). Grouptask Satisfaction: Applying the Construct of Job Satisfaction to Groups. *Small Group Research*, 33, pp. 271-312.
- NTP 394 (s/f): Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Recuperado en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp\\_394.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_394.pdf)
- Merino, M., Carrera, F., Roca, M., Morro, M., Martínez, A. y Fikri, N., “Relación entre la satisfacción laboral y la cultura de seguridad del paciente, España, año 2015”, España
- Miranda, W. (2015) “La gestión del tiempo su incidencia en la adquisición de los productos en FONER II de la Dirección General de Electrificación Rural del Ministerio de Energía y Minas año 2015”, Lima
- Morgan, G. (1997). *Images of organization*. (2 Ed.). USA: Sage.
- Morillo, I. (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento... *Sapiens*, 7, (001), pp. 43-57.
- Pérez, J., Méndez, S. y Jaca, M. (2010). Motivación de los empleados: Teoría de Herzberg. Sevilla.
- Robbins, S. & Coulter, M. (2000). Administración. (6.a ed). EEUU: Editor Pearson Educación.

- Vásquez, S. (2006) “Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006”, Lima
- Venutolo, H. (2009), “Estudio del Clima Laboral y la Productividad en Empresas Pequeñas y Medianas: El Transporte Vertical en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires”. Argentina.
- Weber, A. (1990). La administración del tiempo, México, Norma.
- Wong, D. y Yataco, L. (2011). Administración del Tiempo por parte de los padres de familia y su influencia en el rendimiento académico d los estudiantes de Quinto grado de Educación secundaria de la I.E: “Melchorita Saravia Grocio Prado- Chincha 2011 Universidad Cesar Vallejo.

# ANEXOS

## MATRIZ DE CONSISTENCIA:

### LA ORGANIZACION DEL TIEMPO Y LA SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA" DE ICA-2016

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Técnicas de Investigación	Población y Muestra
<p><b>Problema Principal</b> ¿De qué manera la Organización del Tiempo se relaciona con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, periodo 2016?</p> <p><b>Problemas Secundarios</b> 1. ¿De qué manera la planeación del tiempo se relaciona con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, periodo 2016? 2. ¿De qué manera la Priorización de actividades se relacionan con la satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, periodo 2016?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Verificar que la Organización del Tiempo tenga una relación significativa con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, periodo 2016</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1: Analizar la planeación del tiempo para determinar su nivel de relación con la satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, periodo 2016 2: Estudiar la priorización de actividades para determinar su grado de relación con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, periodo 2016</p>	<p><b>Hipótesis General</b> La Organización del Tiempo tiene una relación significativa con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, periodo 2016</p> <p><b>Hipótesis Secundarias</b> 1: La Planeación del tiempo se relacionan significativamente con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, periodo 2016 2: La priorización de actividades tienen una relación directa con la Satisfacción Laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" de Ica, periodo 2016</p>	<p>Variable Independiente</p> <p><b>Organización del Tiempo</b></p> <p>Variable Dependiente:</p> <p><b>Satisfacción Laboral</b></p>	<p>–Planeación del tiempo</p> <p>–Priorización de actividades</p> <p>–Compromiso con el trabajo</p> <p>–Compromiso organizacional</p>	<p><b>Técnicas de Recolección de Información.</b> Las técnicas que tiene mayor relevancia para el estudio son: La observación estructurada, la encuesta y el análisis documental.</p> <p><b>Técnicas de Análisis e Interpretación de Datos.</b> Entre las principales tenemos al cuestionario, la guía de observación y los documentos relacionados con la problemática</p>	<p><b>Población:</b> Las unidades de observación o informante estuvieron constituidas por 987 trabajadores Administrativos de la UNICA</p> <p><b>Muestra.</b> La muestra comprenderá a 277 trabajadores Administrativos de la UNICA.</p>

### CUESTIONARIO DE ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO

Estimador colaborador (a) agradecemos la participación en el desarrollo de la investigación: La Organización del tiempo y satisfacción laboral del personal administrativo de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, periodo 2016.

**Indicaciones:** Marque usted con X la respuesta que usted crea conveniente

DIMENSIONES E INDICADORES		Frecuentemente (3)	A veces (2)	Rara vez (1)
<b>PLANEACIÓN DEL TIEMPO</b>				
1	¿Prepara todos los días una lista de cosas para hacer?			
2	¿Marca prioridades dentro de la lista de cosas que hacer, en función del provecho que le reporten?			
3	¿Realiza todos los asuntos de la lista?			
4	¿Actualiza, por escrito, sus metas profesionales y personales?			
5	¿Está limpia y ordenada su mesa?			
<b>PRIORIZACIÓN DE ACTIVIDADES</b>				
6	¿Pone cada cosa en su sitio?			
7	¿Resuelve eficazmente las interrupciones?			
8	¿Le resulta fácil encontrar lo que busca en los archivos?			
9	¿Actúa con decisión?			
10	¿Se reserva algo de tiempo cada día, durante el cual poder trabajar tranquilo, sin que le "molesten"?			
PUNTUACIÓN TOTAL				

Fuente: Elaboración propia



## Instrumentos para evaluar Satisfacción Laboral

### ESCALA DE OPINIONES

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

TOTAL ACUERDO            TA  
 DE ACUERDO            A  
 INDECISO                I  
 EN DESACUERDO        D

<b>DIMENSIONES E INDICADORES</b>	<b>TA (5)</b>	<b>A (4)</b>	<b>I (3)</b>	<b>D (2)</b>	<b>TD (1)</b>
<b>COMPROMISO CON EL TRABAJO</b>					
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores					
2. Mi sueldo está bien para la labor que realizo					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra					
5. Siento que recibo de parte de la empresa "buen trato"					
6. Me siento útil con la labor que realizo					
<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>					
7. El ambiente donde trabajo es confortable					
8. La sensación que tengo es bastante aceptable					
9. Trabajo en equipo con las personas con quienes trabajo					
10. Me gusta mi horario					
11. Las tareas que realizo las percibo como algo con importancia					
12. Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo					
13. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable					

14. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
--	--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

