



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS

CARRERA DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN GERENCIAL

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

TÍTULO:

**LA GESTIÓN DEL TIEMPO EN EXPEDICIONES RAMONES-
YAMBO CANTÓN SALCEDO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI.**

Proyecto de Investigación presentado previo a la obtención del título de licenciados en Gestión
de la Información Gerencial

AUTOR:

ARIAS VELASCO DENNIS ADRIÁN

TUTOR:

MSC. JORGE ENRIQUE CAÑAR TERCERO

LATACUNGA – ECUADOR OCTUBRE 2025 – MARZO 2026

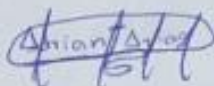
RECONOCIMIENTO DE AUDITORIA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

ARIAS VELASCO DENNIS ADRIAN con cédula de ciudadanía No 1850952340, declaro ser autor del presente **LA GESTIÓN DEL TIEMPO EN EXPEDICIONES RAMONES- YAMBO CANTÓN SALCEDO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI**”, siendo el MSC. Jorge Enrique Cañar Tercero., Tutora del presente trabajo; y, eximo expresamente a la Universidad Técnica de Cotopaxi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

Además, certifico que las ideas, conceptos, procedimientos y resultados vertidos en el presente trabajo investigativo, son de mi exclusiva responsabilidad.

Latacunga, 17 de marzo del 2026



Arias Velasco Dennis Adrián
C.C: 1850952340

AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACION

APROBACION DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

AVAL DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN

En calidad de Tribunal de Lectores, aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y, por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas; por cuanto, el estudiante : ARIAS VELASCO DENNIS ADRIÁN con el título del Proyecto de Investigación "Gestión del Tiempo Expediciones Ramones- Yambo Cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi."

ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de sustentación del trabajo de titulación.

Por lo antes expuesto, se autoriza grabar los archivos correspondientes en un CD, según la normativa institucional.

Latacunga, 11 de marzo 2026

Para constancia firman:



Dr. Galo Flores
C.C: 0501857213
LECTOR 1(PRESIDENTE)



Mgs. Alexandra Alajo
C.C: 0502210644
LECTOR 2 (MIEMBRO)



Mba. Mónica Salazar
C.C: 0502138191
LECTOR 3 (MIEMBRO)

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a mi Dios, Virgencita y a mi Príncipe San Miguel por darme salud, vida y su bendición también agradezco a mis padres Wilmer y Isaura por estar siempre apoyándome, dándome sus consejos y ante todo darme su amor, sus enseñanzas, sus consejos y su humildad y honestidad, también agradezco a mis abuelitos Miguel, Mamita María, Mamita Graciela, Euclides por darme sus consejos, apoyarme en lo que tenían y ante todo agradezco mucho todo eso lo que siempre me han dado de mí, también agradezco a mis hermanos Wilmer, Nayeli y Samara por apoyarme en todo, agradezco a mis tíos Francisco, Marcelo, Raquel, Mary, Aleja y Ángel que también me apoyaron mucho y también a mis primos Franklin, Isidro, Víctor y algunos más todos ellos fueron una parte muy fundamental de mi vida para llegar hasta donde yo estoy, y también voy agradecer a todas a mis amistades Renato Granda, Lenin Bautista, Guido, Keneth, David, Gato, Chatito, Marco, Daniela Yépez, Evelin, Jamilex, Majo, Dayana, Paty y Angelica estas amistades que mencione son las únicas que mencionado que son verdaderas amistades y que les digo que son amigos y les considero bastante porque ellos estuvieron apoyándome, estuvieron en las buenas y en las malas y este triunfo les dedico a ellos también tanto a mi familia como a mis amigos que mencione porque a todos que le mencione son gente muy importante en mi vida porque ellos son los únicos que estuvieron ahí en este proceso que tuve en mi transcurso de carrera y también voy agradecer algunas personas que fue fundamental en mi vida como Gaby, Emy, Tania y Lisbert fueron y serán siempre importante en mi vida y también se le dedica este título a ellas y bueno para finalizar agradezco también a mi tutor de tesis y los ingenieros que estuvieron formalizándome para llegar a convertirme un profesional de licenciado gestión de la información gerencial.

Autor: Arias Velasco Dennis Adrián

DEDICATORIA

Dedico este proyecto principalmente a Dios a mis padres, abuelos, tíos, primos, amistades y personas muy queridas en mi vida, por haber brindado este apoyo y fortaleza en mi trascurso de carrera universitaria agradezco mucho a todos ellos también a mi tutor que me brindo su apoyo y estaba pendiente en mí y a ingenieros que estaban este proceso en preparándome a ser un profesional en la carrera gestión de la información gerencial esto le dedico a todos los que mencione para llegar a tener esta meta.

Autor: Arias Velasco Dennis Adrián

Universidad Técnica De Cotopaxi

Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas

Título: La Gestión Del Tiempo En Expediciones Ramones- Yambo Cantón Salcedo De La
Provincia De Cotopaxi.

Autor: ARIAS VELASCO DENNIS ADRIAN

RESUMEN

La presente investigación analiza la gestión del tiempo en la empresa turística Expediciones Ramones–Yambo, dado el sector en el Cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi, considerando su incidencia en la organización y eficiencia de los procesos relacionados con la prestación de servicios turísticos. El estudio surge a partir de la identificación de limitaciones en la planificación de las actividades, la coordinación de las tareas y el control del tiempo durante el desarrollo de los servicios turísticos lo cual puede ocasionar retrasos en la atención al cliente ya que se puede dar problemas en el desarrollo de las actividades asignadas y un uso inadecuado de los recursos disponibles dentro de la organización se ha evidenciado la ausencia de procesos estandarizados que orienten de manera clara y organizada , las funciones del personal involucrado en las actividades turísticas dando la situación que puede afectar la calidad del servicio brindado a los turistas. A partir de esta problemática se planteó como problema de investigación determinada de qué manera la gestión del tiempo incide los procesos operativos en la empresa Expediciones Ramones–Yambo, teniendo como objetivo general analizar la gestión del tiempo mediante la identificación y propuesta de procesos estandarizados que permitan mejorar la organización de las actividades y optimizar el uso del tiempo en la prestación de los servicios turísticos. La investigación se desarrolló mediante un diseño, transversal y descriptivo, ejecutando encuestas al personal interno se ha desarrollado utilizando métodos bibliográficos y estadísticos para el implemento de la información se ha obtenido evidencia que una adecuada gestión del tiempo mejora la planificación y organización de las actividades permitiendo desarrollar los tiempos de atención al turista y fortalecer la coordinación entre los responsables de cada proceso asimismo, el análisis permitió identificar que la correcta administración del tiempo contribuye a disminuir retrasos, mejorar la distribución de tareas y aumentar la eficiencia en la prestación de los servicios turísticos. Con base en estos resultados y en las conclusiones y recomendaciones del estudio, se

propone la aplicación de objetivos SMART orientados a los procesos turísticos, los cuales facilitan el establecimiento de metas claras, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo definido, favoreciendo la eficiencia operativa y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio brindado en Expediciones Ramones–Yambo.

Palabras Clave: gestión del tiempo, procesos estandarizados, objetivos SMART, turismo planificación organizacional.

ABSTRACTA

Title: Time Management in Ramones-Yambo Expeditions, Salcedo Canton, Cotopaxi Province

Author: Dennis Adrian Arias Velasco

This research analyzes time management at the tourism company Expediciones Ramones-Yambo, located in the Salcedo Canton of the Cotopaxi Province, considering its impact on the organization and efficiency of processes related to the provision of tourism services. The study stems from the identification of limitations in activity planning, task coordination, and time management during the delivery of tourism services. This can lead to delays in customer service due to problems in carrying out assigned tasks and the inefficient use of available resources within the organization. The absence of standardized processes that clearly and systematically guide the functions of the personnel involved in tourism activities has been observed, creating a situation that can negatively affect the quality of service provided to tourists. Based on this problem, the research question was posed as follows: how does time management impact the operational processes of the company Expediciones Ramones-Yambo? The general objective was to analyze time management by identifying and proposing standardized processes that improve the organization of activities and optimize time use in the provision of tourist services. The research was conducted using a cross-sectional and descriptive design. Surveys were administered to internal staff, and bibliographic and statistical methods were used to gather information. Evidence was obtained that proper time management improves the planning and organization of activities, allowing for better service times for tourists and strengthening coordination among those responsible for each process. Furthermore, the analysis identified that effective time management contributes to reducing delays, improving task distribution, and increasing the efficiency of tourist service delivery. Based on these results and the conclusions and recommendations of the study,

the application of SMART objectives oriented to tourism processes is proposed, which facilitate the establishment of clear, measurable, achievable, relevant goals with a defined time, favoring operational efficiency and continuous improvement of the quality of service provided in Expediciones Ramones–Yambo.

KEYWORDS: Time management, Standardized processes, SMART objectives, Tourism, Organizational planning.

ÍNDICE

RECONOCIMIENTO DE AUDITORIA	2
AVAL DEL TUTOR DE PROYECTO DE INVESTIGACION	3
APROBACION DEL TRIBUNAL DE TITULACIÓN	4
AGRADECIMIENTO	5
DEDICATORIA	6
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS ;Error! Marcador no definido.	
RESUMEN	7
ABSTRACTA	9
ÍNDICE	11
ÍNDICE DE TABLAS	14
ÍNDICE DE FIGURAS	15
1. Información general	16
2. Resumen del proyecto	16
3. Planteamiento del problema	17
3.1 Contextualización.....	17
3.2 Justificación	22
3.3 Formulación del problema	24
4. Objetivos	25
4.1 Objetivo general	25
4.2 Objetivos específicos.....	25
5. Fundamentación científico-técnica	26
5.1 Antecedentes	26
5.2 Marco teórico	29
5.2.1 La Gestión de tiempo	29
5.2.2 Importancia de la gestión de tiempo	30

5.2.3	Procesos de la gestión de tiempo.....	32
5.2.4	Gestión de tiempo en las empresas	33
5.2.5	Procesos estandarizados	33
5.2.6	Planificación en la gestión de tiempo.....	34
5.2.7	Organización en la gestión de tiempo	34
5.2.8	Dirección en la gestión de tiempo.....	35
5.2.9	Control en la gestión de tiempo	36
5.3	Procesos estandarizado objetivos smart	37
6.	Propuesta metodológica.....	37
6.1	Enfoque cuantitativo	37
6.2	Tipos de investigación.....	38
6.2.1	Investigación documental	38
6.2.2	Investigación de campo.....	39
6.3	Alcances de la investigación	40
6.3.1	Descriptiva	40
6.3.2	Correlacional.....	41
6.3.3	Diseño transversal.....	42
6.4	Técnica e instrumento	45
6.4.1	Encuesta	45
6.4.2	Cuestionario	45
6.4.3	Juicios de experto.....	46
6.4.4	Población.....	46
7	Análisis y discusión de resultados.....	48
7.1	Propuesta	92
7.1.2	Introducción	92
7.2	Objetivo De La propuesta	92
7.2.1	Objetivo específico.....	92

7.2.2 Enfoque smart de la propuesta	93
7.2.3 Objetivos Smart Aplicados A Los Procesos Turísticos	93
7.2.4 Flujograma De Identificación De Actividades Del Objetivo Smart	108
7.3 Cronograma.....	113
7.4 Presupuesto.....	114
8. Impactos (técnicos, sociales, ambientales o económicos).....	114
8.1 Impactos de la propuesta.....	114
9. Conclusiones y recomendaciones.....	115
9.1. Conclusiones	115
9.2. Recomendaciones.....	116
10. Bibliografía:.....	¡Error! Marcador no definido.
11 Anexos	¡Error! Marcador no definido.

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Objetivos y Actividades.....	25
Tabla 2: La gestión de tiempo.....	29
Tabla 3: Variable	41
Tabla 4: Coeficiente de Correlación de Pearson.....	43
Tabla 5: Recopilación de datos	43
Tabla 6: Población y muestra de Expediciones Ramones.....	47
Tabla 7: Técnicas de gestión del tiempo para mejorar la productividad en su trabajo	48
Tabla 8: Importancia de la gestión del tiempo para el análisis y la toma de decisiones efectivas	50
Tabla 9: Procesos estandarizados pueden optimizar el rendimiento organizacional	52
Tabla 10: Eficacia en la ejecución del trabajo	54
Tabla 11: Toma de decisiones estratégicas	56
Tabla 12: Optimizar la gestión del tiempo.....	57
Tabla 13: Eficiencia en la gestión del tiempo	59
Tabla 14: Procesos sobre la atención al cliente.....	60
Tabla 15: Establecer y medir los tiempos en los procesos del trabajo.....	62
Tabla 16 : Alinear los resultados obtenidos de la organización en cuánto tiempo	63
Tabla 17: Herramientas tecnológicas.....	65
Tabla 18: Incentivos económicos.....	66
Tabla 19: Procesos estandarizados en la gestión de clientes y operaciones	68
Tabla 20: Adoptar nuevos procesos estandarizados en la organización	69
Tabla 21: Nuevas metodologías pueden contribuir a la optimización de los resultados organizacionales	71
Tabla 22: Seguridad en los datos personales	72
Tabla 23: Procedimientos estandarizados.....	74
Tabla 24: Normas y reglas estandarizadas para que aseguren la consistencia y confiabilidad en la atención al cliente	76
Tabla 25: Seguridad	78
Tabla 26: Efectividad y Confiabilidad.....	80
Tabla 27: Proponer ideas para mejorar los procesos estandarizados	82
Tabla 28: Liderar	84
Tabla 29: Cargo de autoridad para mejorar la atención al cliente.....	86
Tabla 30: Recursos disponibles para mejorar la gestión de resultados en la empresa	88
Tabla 31: Optimizar y mejorar el flujo de trabajo	90
Tabla 32: Objetivos Smart Aplicados A Los Procesos Turísticos	93
Tabla 33: Resumen de los objetivos SMART.....	98
Tabla 34: Actividades para el plan de acción del Objetivo Smart	99
Tabla 35: Cronograma de la Propuesta	113
Tabla 36: Costos	114

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Técnicas de gestión del tiempo para mejorar la productividad en su trabajo.....	49
Figura 2: Importancia de la gestión del tiempo para el análisis y la toma de decisiones efectivas	51
Figura 3: Procesos estandarizados pueden optimizar el rendimiento organizacional.....	52
Figura 4: Eficacia en la ejecución del trabajo.....	54
Figura 5: <i>Toma de decisiones estratégicas</i>	56
Figura 6: Optimizar la gestión del tiempo	58
Figura 7: Eficiencia en la gestión del tiempo.	59
Figura 8: Procesos sobre la atención al cliente	61
Figura 9: Establecer y medir los tiempos en los procesos del trabajo	62
Figura 10: Alinear los resultados obtenidos de la organización en cuánto tiempo.....	64
Figura 11: Herramientas tecnológicas	65
Figura 12: Incentivos económicos.....	67
Figura 13: Procesos estandarizados en la gestión de clientes y operaciones	68
Figura 14: Adoptar nuevos procesos estandarizados en la organización.....	70
Figura 15: Nuevas metodologías pueden contribuir a la optimización de los resultados organizacionales	71
Figura 16: Seguridad en los datos personales.....	73
Figura 17: Procedimientos estandarizados	75
Figura 18: Normas y reglas estandarizadas para que aseguren la consistencia y confiabilidad en la atención al cliente	77
Figura 19: Seguridad	79
Figura 20: Efectividad y Confiabilidad	81
Figura 21: Proponer ideas para mejorar los procesos estandarizados.....	83
Figura 22: Liderar.....	85
Figura 23: Cargo de autoridad para mejorar la atención al cliente	87
Figura 24: Recursos disponibles para mejorar la gestión de resultados en la empresa	89
Figura 25: Optimizar y mejorar el flujo de trabajo.....	91
Figura 26: Atención al turista	108
Figura 27: Planificación de recorridos.....	109
Figura 28: Coordinación Del Personal	110
Figura 29: Logística de actividades	111
Figura 30: Seguimiento Del Servicio	112

1. Información general

Título del proyecto:

La gestión del tiempo en Expediciones Ramones-Yambo cantón salcedo de la provincia de Cotopaxi.

Fecha de inicio: octubre 2025

Fecha de finalización: febrero 2026

Lugar de ejecución: Yambo Expediciones Ramones- Salcedo

Facultad que Auspicia: Facultad De Ciencias Administrativas Y Económicas

Carrera que Auspicia: Gestión De La Información Gerencial.

Grupo de investigación equipo de trabajo:

➤ Arias Velasco Dennis Adrián **C.I.** 185095234-0

Área de Conocimiento: Gestión Administrativa

Línea de investigación:

Administración y economía para el desarrollo sostenible de organizaciones y sociedad

Sub líneas de investigación de la carrera:

Gestión administrativa y servicio al cliente

2. Resumen del proyecto

. La presente investigación analiza la gestión del tiempo en la empresa turística Expediciones Ramones–Yambo, dado el sector en el Cantón Salcedo de la Provincia de Cotopaxi, considerando su incidencia en la organización y eficiencia de los procesos relacionados con la prestación de servicios turísticos. El estudio surge a partir de la identificación de limitaciones en la planificación de las actividades, la coordinación de las tareas y el control del tiempo durante el desarrollo de los servicios turísticos lo cual puede ocasionar retrasos en la atención al cliente ya que se puede dar problemas en el desarrollo de las actividades asignadas y un uso inadecuado de los recursos disponibles dentro de la organización se ha evidenciado la ausencia de procesos estandarizados que orienten de manera clara y organizada , las funciones del personal involucrado en las actividades turísticas dando la situación que puede afectar la calidad del servicio brindado a los turistas. A partir de esta problemática se planteó como problema de investigación determinada de qué manera la gestión del tiempo incide los procesos operativos en la empresa Expediciones Ramones–Yambo, teniendo como objetivo general analizar la gestión del tiempo mediante la

identificación y propuesta de procesos estandarizados que permitan mejorar la organización de las actividades y optimizar el uso del tiempo en la prestación de los servicios turísticos. La investigación se desarrolló mediante un diseño, transversal y descriptivo, ejecutando encuestas al personal interno se ha desarrollado utilizando métodos bibliográficos y estadísticos para el implemento de la información se ha obtenido evidencia que una adecuada gestión del tiempo mejora la planificación y organización de las actividades permitiendo desarrollar los tiempos de atención al turista y fortalecer la coordinación entre los responsables de cada proceso asimismo, el análisis permitió identificar que la correcta administración del tiempo contribuye a disminuir retrasos, mejorar la distribución de tareas y aumentar la eficiencia en la prestación de los servicios turísticos. Con base en estos resultados y en las conclusiones y recomendaciones del estudio, se propone la aplicación de objetivos SMART orientados a los procesos turísticos, los cuales facilitan el establecimiento de metas claras, medibles, alcanzables, relevantes y con un tiempo definido, favoreciendo la eficiencia operativa y el mejoramiento continuo de la calidad del servicio brindado en Expediciones Ramones–Yambo.

3. Planteamiento del problema

3.1 Contextualización

Uno de los más graves problemas en la gestión del tiempo es por una falta de información precisa ya que esto genera un afecto relevante que da problemas en la gestión del tiempo en las organizaciones, cuando los empleados no están capacitados para solucionar las necesidades de los clientes que causa los retrasos.

En la compañía de turismo en Lima, Perú, la administración del tiempo se ha vuelto un factor crucial para el triunfo empresarial a nivel global, afectando considerablemente la productividad y el rendimiento de los trabajadores. Según (Delgado y Moran 2024), un 20% de causas producen un 80% de consecuencias y viceversa. Por esto la relación de esta teoría con la gestión del tiempo se puede interpretar que al utilizar el 20% del tiempo en ciertas actividades, entre ellas las más fundamentales se puede observar el 80% de éxito. Por lo tanto, abordar estos problemas es fundamental para obtener el máximo potencial de los empleados y lograr un éxito sostenible.

Además, esto si no aplica la gestión de tiempo se podría dar pérdidas al sector comercial afectando a la reputación de la empresa, por lo tanto, es decisivo implementar habilidades que optimicen la atención al cliente y perfeccionen la gestión del tiempo dando como resultado un desarrollo satisfactorio y eficiente.

Según Rodríguez y Barboza (2024). La forma en que se maneja el tiempo en las empresas de servicios es muy importante para mejorar la productividad laboral. Esto se logra al hacer una buena planificación de las actividades a lo largo del día. En Barcelona, las empresas tratan de optimizar el tiempo para que las tareas se distribuyan de manera eficiente. Esto implica realizar cada actividad en el momento apropiado, de acuerdo a su urgencia e importancia. Así, la administración del tiempo puede ser muy exacta y de alta calidad, lo que a su vez puede incrementar considerablemente la productividad.

Para incrementar la productividad en las compañías de servicios, es esencial optimizar el tiempo. Esto se consigue con una planificación y distribución eficaz de las labores a lo largo del día. Las actividades se priorizan en las empresas de servicios, como las de Barcelona, de acuerdo con su urgencia e importancia. El manejo del tiempo en estas compañías se centra en estos parámetros, lo que ha permitido una mejora notable de la eficiencia organizativa. Así, los trabajadores pueden enfocarse en labores de gran valor, lo que eleva la eficiencia general y disminuye el riesgo de estrés y sobrecarga, generando un ambiente laboral más sano. No obstante, ha habido empresas, como una constructora de Colombia, que han tenido dificultades para gestionar el tiempo, lo cual ha afectado de manera negativa la eficacia de sus empleados. Como dice Palacios (2023), "los trabajadores de la empresa constructora tienen opiniones encontradas acerca de la gestión del tiempo: un 41,7% piensa que es baja y un 47,9% cree que es alta. Aunque el 45.8% toma notas para recordar tareas y el 81.3% no considera 'tiempo perdido' el tiempo dedicado a organizar su trabajo, solo el 39.6% prioriza tareas importantes y el 22.9% revisa sus actividades diarias"

Esto indica que, aunque existe un reconocimiento de la importancia de la organización, hay una falta de implementación efectiva en la priorización y revisión de tareas, lo que podría estar limitando el potencial de eficiencia en la empresa. Por lo tanto, es crucial abordar estas áreas para mejorar la gestión del tiempo y, en consecuencia, la productividad general.

Según Huamán y Cáceres (2024). Profesionalmente los trabajadores de empresas del Perú con la correcta gestión del tiempo lograron un mejor rendimiento de los empleados y la rentabilidad de la empresa, ya que permite realizar más tareas en menos tiempo y con mejor calidad, en consecuencia, las estrategias efectivas de gestión del tiempo puede ser un factor determinante para el éxito sostenible de las empresas que fomenta un ambiente de trabajo más eficiente.

Esto no solo provoca insatisfacción en el cliente, sino que también genera frustración entre los equipos de trabajo, quienes deben lidiar con quejas y problemas no resueltos. La falta de claridad en los procesos y en la comunicación dificulta la toma de decisiones efectivas, lo que a su vez retrasa la ejecución de proyectos

La gestión del tiempo es un aspecto crucial en el entorno laboral actual un estudio reciente efectuado en Estados Unidos, donde la productividad y el uso eficiente de los recursos son fundamentales para el éxito de las organizaciones. De acuerdo a Gálvez (2025), se estimó que sólo el 12% de las personas dispone de un sistema de gestión del tiempo específico; el 77% de los trabajadores utilizan las redes sociales mientras están en el trabajo, siendo el 98% de los trabajadores los que prefieren tener cuentas personales en las redes sociales y, sorprendentemente, se pudo obtener que el 45% de las empresas no dispone de directrices o políticas para el uso de las redes sociales por parte de sus empleados.

Increíblemente, el 45% de las compañías no tienen lineamientos o políticas definidas acerca del uso que sus trabajadores hacen de las redes sociales, lo cual tiene el potencial de distraer y perjudicar la productividad. Esta circunstancia pone de manifiesto la apremiante necesidad de poner en marcha políticas que regulen el uso de las redes sociales y promuevan formas eficaces de administración del tiempo para optimizar el desempeño organizacional.

La administración del tiempo es un componente fundamental para lograr el éxito en cualquier campo, según una investigación académica realizada en Bucaramanga, Colombia. Según Pérez (2022), el 20% de las tareas por realizar son las que producen el 80% de los resultados, lo cual quiere decir que la clave para gestionar adecuadamente el tiempo y cumplir con los compromisos de las labores asignadas consiste en filtrar el 20% de ellas según su prioridad para progresar y lograr resultados efectivos.

Al filtrar este 20% según su relevancia, los profesionales pueden enfocar sus esfuerzos en las actividades que realmente impactan sus objetivos, mejorando así su eficiencia y efectividad. Esta estrategia no solo optimiza el uso del tiempo, sino que también permite a los académicos y profesionales avanzar de manera significativa en sus responsabilidades, garantizando desempeño y cumplimiento de metas.

Según Cruz (2023), La gestión del tiempo se ha convertido en un elemento clave para el éxito de las empresas en ecuatorianas. En el Ecuador es un elemento clave para la gestión del tiempo en las empresas, ya que una serie de reglas y principios facilitan que tu labor profesional sea más eficaz, optimizando el tiempo de manera muy beneficiosa, por tal razón, la productividad y la eficacia se ven mejor desarrolladas.

Esta optimización mejora la productividad y la adaptación de las empresas, al poner en práctica formas efectivas de administrar el tiempo, las empresas pueden adaptarse rápidamente a las necesidades del entorno. Esto les da una gran ventaja sobre las demás. Por lo tanto, saber gestionar el tiempo es fundamental para que las empresas crezcan y se mantengan en el mercado.

Un estudio realizado por Gaibor (2022) en la empresa SEGUVID, en la ciudad de Ambato, Ecuador, examinó cómo se gestiona el tiempo en el lugar de trabajo. El estudio muestra que los empleados no siempre cumplen con el tiempo que se les ha asignado para realizar sus tareas. En lugar de eso, suelen necesitar más tiempo para completar sus actividades. Los resultados indican que el 78% de los empleados solo cumple con el tiempo establecido algunas veces, mientras que el 13% dice que siempre cumple y el 9% afirma que casi siempre cumple con el tiempo establecido.

Un análisis realizado en la empresa SEGUVID en Ambato, Ecuador, examina la gestión del tiempo en el entorno laboral. La investigación revela que el tiempo establecido que deben tener en cuenta y aplicar los trabajadores no siempre se cumple, ya que, en muchos casos, utilizan más tiempo del previsto para realizar las actividades dentro de los procesos. Esta situación sugiere la necesidad de revisar y ajustar los tiempos asignados a las tareas, así como implementar estrategias efectivas de gestión del tiempo, para mejorar la productividad y eficiencia en la empresa.

Además, López (2023). Destacan que la gestión del tiempo en una organización de ciencia a identificar y reducir los desperdicios de tiempo dentro de organizaciones. Identifica e informa la valoración financieramente del tiempo mínimo necesario para cada tarea designada. Por ende, al

identificar, valorar y reducir los desperdicios de tiempo, se logra no solo una mejor asignación de recursos, sino también una mejora en el rendimiento general.

De acuerdo con lo antes mencionada fomentar una gestión efectiva del tiempo puede resultar en una manera de poder reducir el lapso de algunas actividades alcanzando a cumplir los objetivos que se propongan las empresas, ya que permite a las personas priorizar lo que realmente importa y reducir el estrés asociado al manejo ineficaz de las actividades diarias.

La gestión del tiempo en Cotopaxi en las empresas de la ciudad de Latacunga en el entorno laboral que impactan directamente en la productividad de las organizaciones. Un estudio reciente realizó por (Salazar et al., 2024) revela que el 78% de los encuestados está inconforme con la gestión del tiempo en sus organizaciones y el 62% de ellos también muestra indiferencia hacia la comunicación asertiva. Esta combinación genera una pérdida del 35% en la efectividad comunicativa reduciendo la productividad entre un 20% y 25%, lo que representa pérdidas económicas de entre \$8,000 y \$12,000 mensuales por cada 10 empleados.

En Latacunga, la forma en que gestionamos el tiempo y nos comunicamos en el trabajo afecta mucho la productividad de las empresas. Si no se gestiona bien, puede representar pérdidas económicas significativas, alrededor de \$8,000 a \$12,000 al mes por cada 10 empleados. Es muy importante que las empresas en Latacunga trabajen en mejorar la gestión del tiempo y la comunicación efectiva para mejorar su rendimiento y reducir pérdidas.

Según Madiedo (2024), una buena gestión del tiempo en las organizaciones permite responder de manera más rápida y eficiente a las tareas diarias. Por lo tanto, en Expediciones Ramones, la estrategia de tareas eficiente a lo largo del día prioriza cada una de las actividades a realizando según su importancia y urgencia.

La priorización es importante. No solo ayuda a usar el tiempo de manera más eficiente, sino que también mejora la productividad en general. Esto permite que el equipo de Expediciones Ramones se enfoque en lo que realmente importa y aporta valor a la organización. La gestión del tiempo es básica para que el equipo rinda bien y trabaje de manera efectiva.

Los principales problemas que hacen que los procesos administrativos de atención al cliente no funcionen bien en empresas de internet en Salcedo, provincia de Cotopaxi, son los momentos en que no se produce nada, las demoras en la gestión de solicitudes y la falta de

seguimiento a tiempo. Según Calderón y Huaracha (2025), esto causa un problema técnico del 11 por ciento y un impacto económico del 8,75 por ciento cada año. Esto muestra que es muy importante optimizar los procesos clave para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.

Mejorar estos aspectos es fundamental para aumentar la calidad del servicio y también para hacer que los clientes estén más satisfechos. Esto puede ayudar a que las empresas tengan un mejor desempeño y sean más competitivas en el mercado. Por lo tanto, es esencial que las empresas en Salcedo implementen estrategias que aborden estos problemas y promuevan una gestión del tiempo más efectiva.

3.2 Justificación

El objetivo principal es estudiar y mejorar la forma en que se gestiona el tiempo en la empresa Expediciones Ramones–Yambo, que se encuentra en el cantón Salcedo. A partir de lo que he aprendido en las clases, quiero ver cómo la planificación, el uso y el control del tiempo afectan la productividad, el logro de objetivos y las decisiones que toman los gerentes.

El aporte se enfoca en cómo manejar bien el tiempo y utilizar sistemas de información adecuados puede hacer que los procesos sean más eficientes, que el personal trabaje mejor en equipo y que los clientes estén más satisfechos. Con este proyecto, busco identificar los problemas y oportunidades que hay en la gestión del tiempo dentro de la empresa Expediciones Ramones–Yambo para así poder mejorarla.

La relevancia radica en que el tiempo es un recurso estratégico en toda organización, especialmente en empresas de servicios como Expediciones Ramones–Yambo, donde la puntualidad, la coordinación y la atención al cliente dependen directamente de una adecuada gestión temporal. En un mundo donde la competencia es cada vez mayor y todos buscan ser más eficientes, esta investigación ayudará a las empresas a ser más competitivas. Esto se logrará mediante el uso de prácticas basadas en la información y la gestión del conocimiento.

Desde el punto de vista del programa de Gestión de la Información Gerencial, esta investigación permitirá poner en marcha procedimientos para supervisar y monitorear el avance de las tareas. Así, se podrá tomar decisiones fundamentadas en datos concretos y actualizados. Los

hallazgos de la investigación serán implementados de forma práctica, como por ejemplo mediante el establecimiento de calendarios laborales y el uso de la planificación.

Los líderes y colaboradores de la compañía Expediciones Ramones-Yambo son los que más se benefician del presente proyecto. Al contar con métodos de gestión del tiempo y de organización de actividades más eficaces, ellos tendrán la posibilidad de trabajar mejor. El objetivo de la investigación es optimizar el entorno laboral. Busca disminuir la carga de trabajo innecesaria y mejorar el estímulo y la satisfacción del personal. La compañía Expediciones Ramones-Yambo también se ve favorecida. Es capaz de producir más y ser más competitiva. Es capaz de cumplir mejor con horarios, itinerarios y servicios para sus clientes. Asimismo, la comunidad académica se ve favorecida. El proyecto es una demostración práctica de la relevancia que tiene la gestión del tiempo y la administración eficaz de los datos para el crecimiento sostenible de las organizaciones locales.

Los usuarios y clientes del servicio también obtienen beneficios indirectos. Obtienen una asistencia más rápida, de mejor calidad y más organizada. Esto contribuye a que la imagen externa se fortalezca en el mercado. Se pueden elaborar estrategias que optimicen los procesos internos al examinar las tareas cotidianas del personal. No solo mejora la calidad de los servicios con esto, sino que además se genera un entorno laboral más colaborativo y motivador para los trabajadores.

Desde el punto de vista del servicio al cliente y la administración, es posible organizar las tareas de modo eficiente. Esto mejora la atención que se le brinda al cliente en términos de sus necesidades. La experiencia de servicio es más gratificante, lo cual contribuye a reforzar la lealtad del cliente. Además, mejora mi perfil profesional porque muestra que tengo aptitudes para manejar el tiempo y atender a los clientes. En el mercado de trabajo, estos son elementos muy apreciados.

La investigación tendrá un impacto social y económico que contribuirá al desarrollo sostenible de la comunidad y la organización. Fomentar un modelo de negocio que, además del crecimiento económico, se preocupe por el bienestar social y ambiental es posible mediante la implementación de prácticas sostenibles y efectivas para la gestión del tiempo. Esto podría incentivar a otras compañías de la zona a implementar estrategias parecidas, lo cual provocaría una transformación favorable en la cultura organizacional y ayudaría al desarrollo integral de Cotopaxi.

La habilidad para administrar el tiempo de forma eficaz es fundamental para que las organizaciones tengan éxito en un entorno empresarial cada vez más competitivo. La herramienta propuesta permite clasificar y priorizar tareas, lo que ayuda a los empleados a enfocarse en actividades que realmente aportan valor, optimizando así el uso de recursos y aumentando la productividad. De esta manera, los empleados podrán gestionar mejor su tiempo y ser más productivos. La clasificación y priorización de tareas ayuda a enfocar los esfuerzos en aquello que realmente importa.

Esta investigación ayuda a que la organización y la comunidad se desarrollen de manera sostenible. Al implementar prácticas de gestión del tiempo eficientes, se promueve un modelo de negocio que busca ganancias, pero también se enfoca en el bienestar de los empleados y la satisfacción del cliente. Otras empresas en Cotopaxi pueden tomar esto como ejemplo.

La gestión del tiempo es fundamental en un ambiente empresarial competitivo y la utilidad práctica se enfoca en ello. Es esencial comprender cómo los principios y valores comunes afectan la calidad del servicio y la eficiencia operacional. Esto proporciona un marco para la conducta de los trabajadores e impulsa la colaboración, el diálogo y la escucha activa. Estas son esenciales para una gestión adecuada del tiempo en "Expediciones Ramones".

Una ventaja significativa de este estudio es que mejora los procesos internos. "Expediciones Ramones" proporciona un servicio más ágil y efectivo al estandarizar sus métodos de manejo del tiempo, lo que la hace sobresalir frente a sus competidores. Esto optimiza el servicio al cliente, lo cual tiene el potencial de incrementar la lealtad y captar nuevos clientes. Por lo tanto, la compañía se consolida en el sector turístico de Cotopaxi.

3.3 Formulación del problema

La gestión del tiempo es muy importante para que las organizaciones tengan éxito. No importa cuán grande o pequeña sea la empresa, o a qué se dedique. Si se usa el tiempo de manera eficiente, la productividad aumenta y la empresa puede competir mejor en el mercado. La empresa "Expediciones Ramones Yambo" ofrece experiencias turísticas únicas. Necesita encontrar formas de gestionar el tiempo de manera efectiva para que sus operaciones sean lo mejor posible y los clientes estén satisfechos.

La pregunta de investigación que guía este estudio es: ¿De qué manera la gestión de tiempo fortalecería a “Expediciones Ramones Yambo”? A través de esta indagación, se busca identificar las prácticas de gestión del tiempo que pueden ser adoptadas por la empresa para optimizar sus procesos internos.

4. Objetivos

4.1 Objetivo general

Analizar la gestión del tiempo mediante los procesos estandarizados, Expediciones Ramones-Yambo del cantón salcedo en la provincia de Cotopaxi.

4.2 Objetivos específicos

- Definir la base teórica de la gestión de tiempo y procesos estandarizados
- Diagnosticar la situación actual de los procesos de las áreas claves del giro del negocio y la gestión de tiempo en Expediciones Ramones
- Proponer objetivos SMART como procesos estandarizados para la gestión de tiempo en Expediciones Ramones en la provincia de Cotopaxi del cantón Salcedo.

Tabla 1

Objetivos y actividades

Objetivos específicos	Actividades	Cronograma	Productos
<ul style="list-style-type: none"> • Definir la base teórica de la gestión de tiempo y procesos estandarizados 	<ul style="list-style-type: none"> • Hacer investigación de fuentes bibliográficas. • Encontrar información sobre la gestión de tiempo. • Ver tipo de gestión que maneja la empresa para identificar áreas clave. • Utilizar la información encontrada. 	Semana 6 - 8 (Primera Etapa)	Bases Teóricas

<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual de los procesos de las áreas claves del giro del negocio y la gestión de tiempo en Expediciones Ramones 	<ul style="list-style-type: none"> • Construir un instrumento para diagnóstico. • Aplicar el instrumento. • Implementar análisis e interpretación de los datos. • Encontrar los resultados obtenidos 	Semana 9 – 13 (Segunda Etapa)	Diagnosticar la situación actual de los procesos de las áreas claves del giro del negocio y la gestión de tiempo.
<ul style="list-style-type: none"> • Proponer los objetivos SMART como procesos estandarizados para la gestión de tiempo en Expediciones Ramones en la provincia de Cotopaxi del cantón Salcedo 	<ul style="list-style-type: none"> • Indagar procesos estandarizados • Definición de Estándares de Tiempo • Análisis de Procesos Actuales con el uso de la herramienta propuesta • Proponer el proceso estandarizados de SMART 	Semana 14 – 16 (Tercera Etapa)	Proponer los objetivos SMART como procesos estandarizados para la gestión de tiempo

Nota: *Elaborado por Arias Dennis*

5. Fundamentación científico-técnica

La gestión del tiempo en expediciones Ramones de la provincia de Cotopaxi, en el cantón Salcedo, se propone explorar las dinámicas culturales que afectan la gestión del tiempo en estas expediciones, destacando su impacto en la productividad y el éxito de las operaciones.

5.1 Antecedentes

De acuerdo a la afirmación, (Cruz et al., 2025), en su artículo titulado "Optimización del tiempo muerto mediante conteos cíclicos y gestión de datos en la industria de arneses automotrices", aplicaron una metodología descriptiva y no experimental en la Ciudad de México, centrada en la comparación del desempeño de dos empresas. Una utilizó un sistema basado en datos para realizar conteos cíclicos, mientras que la otra conservó técnicas convencionales. Los hallazgos mostraron que la compañía que implementó el sistema nuevo incrementó notablemente

su eficacia operacional. Experimentó 28 minutos de inactividad por turno debido a la falta de material y logró una exactitud del 80% en el inventario físico durante el año 2022. La exactitud del inventario creció un 19%, mientras que los paros se limitaron a solamente 5 minutos por turno, lo que equivale a una reducción del 82% en el tiempo muerto debido a desabastecimiento. En 2023, la precisión llegó al 99%.

Aguilar y Cabrera (2022), en su artículo titulado "Tiempos óptimos", aplicaron una metodología descriptiva y no experimental centrada en la recopilación y el análisis de datos en empresas de la Ciudad de México y Tlaquepaque, Jalisco. En el estudio se identificaron herramientas y técnicas como SMART, el método Kanban y la Matriz de Covey/Eisenhower para gestionar de manera adecuada el tiempo. Los resultados revelaron que, aunque estas herramientas no tienen como función principal capacitar a la organización, buscan un cambio en los procesos para lograr resultados específicos y alcanzar metas. De esta manera, el desarrollo organizacional puede intervenir en la mejora de procesos, así como fomentar la reflexión, la planificación y el autoanálisis. Una forma eficaz de cumplir los objetivos en el área personal y laboral es utilizar el Método SMART, ya que establecer metas claras ayuda a alcanzar los objetivos a lo largo de la vida, focalizando esfuerzos y manteniendo presentes los objetivos iniciales.

Arellano y Morales (2024), en su artículo titulado "Reducción de los tiempos de entrega mediante la aplicación de Just in Time y Lean Six Sigma en una empresa comercializadora de insumos médicos", aplicaron las cinco etapas de la metodología para mejorar el orden, la limpieza y la visualización en el área de almacén en una empresa comercializadora en Lima, Perú. El grupo de trabajo identificó con precisión el problema a solucionar en esta etapa: una elevada tasa de errores en el armado de pedidos (14.4%) y un escaso cumplimiento de las entregas dentro del plazo acordado (39.7%).

Se definieron las metas del proyecto: disminuir las equivocaciones de picking por debajo del 7.5% y aumentar el porcentaje de entregas puntuales a un mínimo del 50%. Los datos revelaron que, antes del proyecto, el indicador de entregas realizadas dentro del tiempo fijado era del 39.7%, lo cual subió al 75.0% después de la implementación; esto supuso un incremento superior a los 35 puntos porcentuales en la ejecución del tiempo de atención al cliente.

De acuerdo a Soto y Quilla (2024), en su artículo titulado "Reducción de tiempos operativos en la gestión documental del área de Recursos Humanos utilizando Power Platform y

análisis Lean Six Sigma", abordaron la situación en el área de talento humano de la Municipalidad del Perú en Lima. En primer lugar, se detectaron altos tiempos de operación, la repetición constante de procesos y una escasa estandarización en las tareas administrativas relacionadas con el registro y la validación del consumo en comedores.

Se identificaron 19 actividades con un costo superior a S/ 21,000 al año y una carga mensual de 45.44 horas mediante un diagnóstico cualitativo y cuantitativo. La propuesta de mejora abarcó la automatización de tareas esenciales, el rediseño del flujo operativo y la supresión de funciones redundantes. En consecuencia, se consiguió disminuir el tiempo de operación mensual en un 62.9% y el costo total a lo largo del año en un 83.86%. Además, se lograron o sobrepasaron cinco de los seis indicadores estratégicos establecidos, entre ellos una cobertura del 100 % en la capacitación digital, una tasa de equivocaciones en informes del 12 % (mejorando desde el 21 %) y la puesta en marcha de 12 automatizaciones funcionales.

Sandoya (2024), en su tesis titulada "Optimización de tiempos de espera basado en la manufactura esbelta en la empresa Indufanny Ambato-Ecuador", aplicó la metodología SMED (Single-Minute Exchange of Die), logrando una reducción del tiempo de cambio del 30% al simplificar y modificar diversas actividades, incluyendo el precalentamiento del cabezal de sellado, lo que resultó en la mayor reducción de tiempo.

La implementación del salto de línea demostró ser altamente efectiva, reduciendo el tiempo de cambio a menos de 10 minutos, lo que representa una disminución del 68%. Además, la mejora en la Eficiencia Global del Equipo (OEE) fue del 9%, alcanzando un total del 71%, y se observaron mejoras en las cifras de recuperación laboral. Utilizando criterios de elegibilidad, se seleccionaron 28 artículos centrados en las variables de estudio "tiempos de espera" y "manufactura esbelta". Posteriormente, se empleó el método FAHP (Fuzzy Analytic Hierarchy Process), el cual determinó que el Mapa de Flujo de Valor (VSM) es la herramienta más relevante en la jerarquía, seguido por las 5S y el TPM (Total Productive Maintenance).

5.2 Marco teórico

5.2.1 La Gestión de tiempo

Según Machaca y Oyola (2024), la gestión del tiempo es muy importante en las organizaciones. Implica saber qué se necesita, fijar objetivos y metas, y elegir las mejores estrategias para alcanzarlos. La gestión del tiempo consiste en determinar necesidades, establecer objetivos y metas, y priorizar las actividades para lograr los objetivos de la organización. Si se usa el tiempo de manera efectiva, se logra la máxima productividad y un mejor desempeño.

Los autores señalan que para el triunfo en cualquier organización es fundamental la administración del tiempo. Posibilita la planificación y priorización de tareas de forma eficaz, garantizando que se cumplan los objetivos estratégicos y se consigan las metas. Es esencial gestionar el tiempo. Esto contribuye a que las organizaciones operen de manera más eficiente y logren sus metas.

Para Sandoval et al. (2025), “La administración estratégica apoya a las pequeñas, medianas y microempresas en la distribución eficaz de sus recursos, incluyendo el talento humano, el tiempo y el capital. Esto les posibilita maximizar su productividad y reducir al mínimo los desperdicios, lo cual es particularmente relevante en épocas de crisis económica”. Esta perspectiva no solo optimiza la eficiencia en las operaciones, sino que además favorece el hecho de que estas organizaciones sean sostenibles a largo plazo. Para que las microempresas, pequeñas y medianas empresas sean capaces de afrontar los desafíos del mercado actual, es esencial la gestión estratégica. Estas compañías no solamente pueden sobrevivir, sino también prosperar en un entorno económico desfavorable gracias a la aplicación de estrategias eficaces.

Tabla 2

Gestión del Tiempo

Priorizar en la gestión de tiempo
Tiempo estándar empleado en proceso cada proceso
Identificar las principales áreas problemáticas
Elaborar el diagnóstico inicial con las observaciones recogidas
Realizar un plan de acción

Nota: *Realizado por Dennis Arias*

La tabla que se presenta a continuación nos permite observar las tareas y establecer una duración estándar para cada procedimiento. Esto nos permite detectar de manera sencilla las áreas que están enfrentando dificultades y requieren atención. Hacer un diagnóstico inicial es el primer paso, y se basa en observaciones específicas. Esto posibilita que las compañías comprendan con mayor precisión dónde están cometiendo errores. Podemos elaborar un plan de acción sólido cuando tenemos una idea clara de dónde están los problemas. Este plan es fundamental para optimizar nuestros recursos y mejorar la productividad. Las compañías tienen la posibilidad de optimizar su eficacia y lograr sus metas de un modo más eficiente si cumplen con estos pasos.

(Zúñiga et al., 2025) subrayan que la planificación estratégica, la formación en administración y el empleo de instrumentos de gestión son esenciales para que los emprendimientos tengan la capacidad de mantenerse y expandirse con el paso del tiempo. Además, afirman que para acceder a beneficios financieros y legales es necesario formalizarse, pero si no se lleva a cabo una gestión profesional de la empresa y no se cuenta con una adecuada estructura organizativa, no es suficiente.

Aunque la formalización es importante, no basta por sí sola. Necesita estar acompañada de una administración empresarial firme que promueva un crecimiento sustentable. Por ende, para asegurar el éxito y la sostenibilidad de las empresas emergentes en la zona, es esencial que los emprendedores y las políticas públicas se concentren en robustecer estos ámbitos.

5.2.2 Importancia de la gestión de tiempo

Izquierdo (2021) sostiene que la administración del tiempo es crucial en las organizaciones. Define la dirección y el rumbo de cada actividad en la compañía. Esto es esencial, ya que establece la dirección apropiada para cada tarea dentro de la empresa. Para que la empresa crezca y se desarrolle, es fundamental administrar bien el tiempo.

En realidad, la administración del tiempo no solo contribuye a un mejor aprovechamiento de los recursos, sino que también estimula el desarrollo y crecimiento de la compañía. Esto posibilita que las compañías se ajusten y prosperen en un ambiente de competencia. Si se implementa una gestión del tiempo efectiva, puede ser la clave para alcanzar objetivos a largo

plazo y mejorar la sostenibilidad de la empresa. Las compañías necesitan una buena gestión del tiempo para tener éxito.

La administración del tiempo es esencial en la vida personal y en la laboral, de acuerdo con Machaca y Oyola (2024). Propicia que las tareas se ejecuten de manera eficaz y en un tiempo apropiado, lo cual contribuye a incrementar la productividad. En muchos ámbitos de la vida, la administración del tiempo es fundamental. Al asegurar que las tareas se efectúen de forma eficaz y en un periodo de tiempo razonable, contribuye a elevar la productividad. Por lo tanto, puede modificar la manera en que se enfrentan las tareas cotidianas. Promueve una cultura eficiente y de logros que resulta beneficiosa para las personas.

Los autores sostienen que la administración del tiempo promueve la mejora constante. Comprender correctamente los valores que dirigen a una organización puede facilitar la identificación de áreas susceptibles de optimizarse. Además, puede facilitar el hallazgo de oportunidades para poner en marcha nuevas metodologías y estrategias. Para que las organizaciones tengan la capacidad de competir eficientemente en un ambiente global, esto es fundamental. Así, es posible poner en práctica mejoras que optimicen la productividad.

Chavarría (2024) destaca que para hacer bien el trabajo, es importante saber qué es lo más importante y establecer metas claras. Esto ayuda a enfocarse en lo que realmente importa y a no perder el tiempo en cosas que no son necesarias. También dice que es importante aprender a decir “no” a las tareas que no ayudan a alcanzar las metas y a no aceptar trabajos que otros asignen, lo que destaca la importancia de mantener el enfoque en los objetivos personales y profesionales.

Es fundamental establecer prioridades y aprender a rechazar tareas que no son útiles para hacer un buen uso del tiempo. Al hacer esto, no solo se reduce la confusión, sino que también se mejora el desempeño y la satisfacción en el trabajo.

(Olivos et al., 2025) realizaron un estudio en la Universidad Católica de Colombia en el año 2025. Este estudio se centró en evaluar las estrategias que los estudiantes universitarios utilizan para planificar y gestionar su tiempo. Esto es significativo porque nos permite comprender cómo los principios de gestión del tiempo se pueden implementar en situaciones diversas. Asimismo, los autores del estudio aclaran que es esencial optimizar los procesos. Esto supone reconocer y suprimir los impedimentos que pueden estar demorando el avance, optimizar la duración de las

tareas y elevar la calidad del resultado final. Esto resalta lo relevante que es implementar prácticas eficientes de administración del tiempo en distintos ámbitos de la vida.

La gestión del tiempo es muy importante para que los procesos funcionen bien en diferentes áreas. Si se entiende cómo aplicar estas reglas en lugares como las escuelas, se pueden hacer mejoras importantes en la forma en que se planean y se hacen las tareas. Por eso, es fundamental tener una buena gestión del tiempo para lograr resultados más eficientes y de mejor calidad.

5.2.3 Procesos de la gestión de tiempo

Martínez (2022). dice que el éxito en una empresa se mide por alcanzar las metas propuestas en su visión. Para lograrlo, también se deben cumplir los objetivos planteados durante el proceso. De esta forma, la satisfacción laboral será alta y positiva para todos los trabajadores de la empresa.

Según Delgado y Moran (2024). La gestión del tiempo en las organizaciones implica un proceso metódico que abarca la determinación de necesidades, el establecimiento de objetivos y metas, así como la priorización y estrategias de las tareas asignadas. Determina las necesidades, establecimiento de objetivos, metas, priorización y estrategias de las tareas asignadas para alcanzar los objetivos organizacionales, es decir, mientras se use el tiempo de manera efectiva, se logrará conseguir la máxima productividad y obtener un mejor desempeño.

Previo a lo que mencionan los autores es importante resaltar que cuando se habla de gestión del tiempo no se limita sólo a la producción, sino que abarca todas las actividades que tienen lugar dentro de la organización. La integración de estas perspectivas enfatiza la importancia de gestionar los tiempos de acuerdo con los valores y principios de una organización.

Según Chuquitarco y Maya (2024) para llevar a cabo proyectos de manera eficaz dentro de las organizaciones, es fundamental identificar y priorizar los procesos críticos. La compañía tiene la capacidad de distribuir los recursos de forma correcta, garantizando su disponibilidad en el momento y lugar apropiados, a través de la identificación y priorización de los procesos esenciales para llevar a cabo los proyectos.

De acuerdo con lo mencionado, procesos de gestión de tiempo deben estar interrelacionados de cada actividad contribuye al logro de los objetivos marcados. Tener un

enfoque personalizado ya que esto hace que sea más fácil al identificar áreas de mejora e implementación de estrategias efectivas. Por otro lado, al integrar la gestión del tiempo en sus métodos no sólo progresa la satisfacción laboral de los trabajadores, sino que también mejora el desempeño y los resultados de su organización en su conjunto.

5.2.4 Gestión de tiempo en las empresas

Según Bernabé (2021). la gestión del tiempo es muy importante para ser productivo. Si interrumpimos una tarea muchas veces, tardaremos más en terminarla. Por eso, es fundamental empezar y terminar las tareas sin interrupciones. Cuantas más veces interrumpamos una tarea, más tiempo necesitaremos para completarla. Esto muestra lo importante que es mantener la concentración y reducir las distracciones en el lugar de trabajo.

Bernabé Meza (2021), dijo que la medición se enfoca en la tasa de rendimiento de las inversiones. Esto se debe a que los beneficios se relacionan con cinco elementos importantes de los resultados. Estos elementos son el precio de los productos, los costos unitarios, la utilización de las instalaciones, la productividad de las instalaciones y la forma en que se distribuyen los recursos de capital entre el capital fijo y el capital de explotación.

La gestión del tiempo es muy importante para ser productivo en el trabajo. Cuando se interrumpe constantemente el trabajo, se necesita más tiempo para terminarlo y la calidad del trabajo sufre. Es fundamental mantener la concentración y reducir las distracciones en el lugar de trabajo para hacer las cosas bien. También es necesario considerar el costo y el beneficio para medir la productividad, teniendo en cuenta el precio del producto, el costo por unidad y el uso del equipo.

5.2.5 Procesos estandarizados

La estandarización de procesos es muy importante para asegurar la calidad y seguridad en la atención a los usuarios. Para lograrlo, se necesitan diagnósticos precisos, respaldo teórico y evidencia científica. Estos elementos permiten a los profesionales de la salud tomar decisiones informadas y efectivas. Según Rodríguez (2025), una estudiante pudo fundamentar adecuadamente sus intervenciones gracias a la implementación de procesos estandarizados. Un diagnóstico

preciso, una base teórica sólida y el uso de evidencia científica le permitieron identificar necesidades y oportunidades de mejora en el contexto asistencial.

Al enfocarse en las tareas más importantes, los profesionales pueden optimizar sus esfuerzos y recursos. De esta manera, pueden cumplir con los objetivos en los plazos establecidos. Esta metodología simplifica la toma de decisiones y fomenta un enfoque más estratégico en la planificación de actividades.

5.2.6 Planificación en Gestión del Tiempo

La gestión del tiempo es muy importante cuando se trata de planificar la atención al usuario. Esto afecta directamente cómo funcionan los proyectos y servicios que se ofrecen al consumidor. En Ecuador, si no se planifica bien y no se administran correctamente los procesos, puede haber pérdidas económicas muy grandes. Por eso, es importante solucionar estos problemas para mejorar la calidad de los servicios y usar mejor los recursos que tenemos.

La investigación de Pincay et al. (2025) muestra que planificar bien el tiempo en la atención al cliente es muy importante. Si no se hace, se pueden producir retrasos y gastos adicionales en proyectos que se dirigen a los consumidores. En Ecuador, la mala planificación y la gestión deficiente de los procesos administrativos causan grandes pérdidas económicas. Por esto, es fundamental gestionar bien el tiempo y planificar en la atención al cliente para que los proyectos sean sostenibles y tengan éxito. Mejorar en estas áreas no solo ayudará a las organizaciones, sino que también contribuirá al crecimiento económico del país.

Una forma efectiva de mejorar la gestión del tiempo en proyectos y en el trabajo es dividir las tareas en bloques de tiempo específicos. De esta manera, los profesionales pueden avanzar de manera constante y evitar dejar todo para el último momento, lo que resulta en una mayor productividad y eficiencia. Esta técnica se puede aplicar en diferentes lugares de trabajo, lo que la hace muy útil para cualquier organización que quiera mejorar sus procesos.

5.2.7 Organización en la gestión de tiempo

Una técnica popular para mejorar la productividad es la organización del tiempo. Esto permite a los profesionales organizar su trabajo en intervalos específicos. Según Yzarra et al. (2025), la técnica Pomodoro fue desarrollada por Francesco Cirillo en la década de 1980.

Estructura el trabajo en bloques de 25 minutos, con breves descansos de 3 a 5 minutos entre ellos. Luego de terminar cuatro ciclos, se hace una pausa más larga que dura entre 15 y 30 minutos. Este procedimiento contribuye a optimizar la productividad al sacar partido de los períodos de concentración elevada. Las pausas frecuentes ayudan a disminuir la fatiga y a recargar energías.

Esta técnica es especialmente efectiva en tareas largas o monótonas. Divide el trabajo en sesiones manejables y sostenidas. Al trabajar en intervalos cortos con pausas regulares, esta técnica mejora la productividad. También ayuda a mantener la energía y la motivación en tareas prolongadas. La implementación de esta técnica puede ser clave para optimizar el rendimiento. Es útil en entornos donde la eficiencia es primordial.

5.2.8 Dirección en la gestión de tiempo

La Gestión de Tiempo es decisiva para perfeccionar la eficacia tanto en el ámbito particular como profesional. Constan diversas técnicas que auxilian a optimizar este recurso valioso. De acuerdo con (Yzarra et al., 2025), "las primeras técnicas que mejoran el enfoque y la gestión del tiempo personal y laboral son: la dirección, que permite clasificar tareas según su importancia que estructura el trabajo en intervalos para mantener la concentración, que sugiere realizar de inmediato cualquier tarea que tome menos de ese tiempo, evitando su acumulación."

Según Conde y Martínez (2025), dijeron que la gestión del tiempo se divide en cuatro partes. Estas partes son: Hacer primero, Planificar, Delegar y Eliminar. En la parte de "Hacer primero" se incluyen las tareas que son urgentes y muy importantes. En "Planificar" se encuentran las tareas que son importantes, pero no urgentes. Luego, en "Delegar" están las tareas que son urgentes, pero no tan importantes. Y, por último, las tareas que no son importantes ni urgentes están en "Eliminar". Las personas pueden organizar sus tareas de manera eficaz y decidir sobre qué tareas delegar o eliminar cuando emplean este método. De este modo, la administración del tiempo se optimiza y se pueden concentrar los esfuerzos en metas esenciales.

La aplicación de estas técnicas no solamente contribuye a que el tiempo en las labores cotidianas se administre de mejor manera, sino que promueve también hábitos de trabajo sanos. Esto significa un aumento de la productividad y una mejora en el bienestar general. Estas metodologías son de gran utilidad ya que se pueden ajustar a diversas necesidades y proporcionan ventajas a nivel individual y profesional.

- Redactar la lista de tareas que debes realizar hoy
- • En primer lugar, trabajar en lo que es urgente e importante.
- • Reservar tiempo para las tareas de prioridad, las rutinarias y también para los períodos de descanso.
- • Manejar correctamente el estrés
- • Manejar de manera apropiada el equipo
- • Monitorear el avance del proyecto y detectar los retrasos

Clasificar las actividades para priorizar eficazmente las tareas es la manera apropiada de administrar el tiempo. En primer lugar, debemos concentrarnos en las labores que son urgentes e importantes. De esta forma, tenemos la posibilidad de mejorar nuestra productividad y evitar el aplazamiento de tareas, lo cual disminuye el estrés que se genera al acumularse las responsabilidades. Asimismo, este modo de trabajo fomenta un balance entre el tiempo que empleamos en trabajar y el que dedicamos a descansar, lo cual es fundamental para conservar nuestro bienestar personal y nuestra productividad.

5.2.9 Control en Gestión del Tiempo

El control interno tiene un gran valor para las organizaciones. Contribuye a garantizar que los datos sean precisos y útiles para evaluar el progreso. Apaza (2025) realizó una investigación y demostró que se logran resultados significativos en la información contable cuando los trabajadores son competentes y el control interno funciona de manera adecuada. Esto contribuye a una mejora continua.

Para que las compañías operen de forma eficaz, es esencial el control interno. Contiene procedimientos, políticas y planes que contribuyen a mejorar la eficacia de las operaciones y disminuir los riesgos. Asimismo, posibilita una gestión financiera eficaz, lo cual es esencial para lograr los objetivos financieros y determinar la visión estratégica de la entidad.

La delegación es una forma importante de gestionar el tiempo. Permite ahorrar recursos y aprovechar al máximo el talento y las capacidades del equipo. Según Chavarría (2024), "la delegación ayuda a optimizar el tiempo y a utilizar bien el talento y los recursos del equipo". También es importante controlar y seguir el progreso de las actividades. Hay que vigilar cómo van

las tareas y hacer cambios en el plan si es necesario. Esto incluye encontrar posibles problemas y tomar medidas para solucionarlos.

La combinación de delegación y control del progreso mejora la eficiencia del equipo y lo hace más fuerte para enfrentar desafíos y alcanzar los objetivos. La gestión del tiempo es fundamental para el éxito de la organización.

5.3 Los procesos estandarizados objetivos SMART

Los objetivos SMART son muy útiles en la planificación y gestión de proyectos. Son mejores que los objetivos tradicionales porque ayudan a definir claramente cuándo se han cumplido las metas dentro de un plazo específico. En una investigación reciente de Cornelis (2024), se encontró que los objetivos SMART son preferidos sobre los objetivos clásicos. Esto se debe a que permiten evaluar de manera clara si se ha alcanzado una meta dentro del tiempo establecido. Los objetivos SMART deben ser específicos, medibles, alcanzables, realistas y oportunos. Sin embargo, también existen variantes adaptadas a contextos específicos. Por ejemplo, en empresas de programación o modelado, se utilizan los términos: Específico, Medible, Alcanzable, Realista, con Fecha Límite y Comprobable.

Los objetivos SMART mejoran la claridad y la efectividad en la fijación de metas. También se adaptan a diferentes contextos, lo que los hace valiosos en entornos educativos y empresariales. Gracias a su flexibilidad, las organizaciones pueden establecer objetivos relevantes y alcanzables, lo que impulsa su éxito a largo plazo.

6. Propuesta metodológica

6.1 Enfoque cuantitativo

Según Mollo (2023) los resultados obtenidos están relacionados con la caracterización de los diseños de investigación dentro del marco cuantitativo. El primero es subjetivo porque toma en cuenta el contexto y las características específicas de un proceso, por lo que sus hallazgos no pueden ser generalizados. El segundo es objetivo, ya que considera componentes fundamentales y, por ende, sus resultados sí pueden ser generalizables.

La investigación cuantitativa es muy importante porque nos permite obtener información precisa y medible. Esto se logra mediante la recopilación de datos que se utilizan para evaluar hipótesis y analizar estadísticas. De esta manera, podemos identificar patrones de comportamiento y comprobar teorías.

Para conseguir resultados exactos, son esenciales los métodos de investigación cuantitativa. Se fundamentan en la recolección de información para examinar hipótesis a través de análisis numéricos y estadísticos. Esto nos posibilita el reconocimiento de patrones y la verificación de teorías. Esta perspectiva estructurada asegura que los resultados sean confiables y exactos, lo cual es fundamental para tomar decisiones informadas en distintos campos. Este método es muy útil, por ejemplo, de acuerdo con Rojas et al. (2022).

De acuerdo con lo mencionado, en un proceso de investigación, el diseño se fundamenta en una perspectiva que concibe la realidad como algo objetivo y concreto. Esto proviene de la conducta de las variables, ya sean dependientes o independientes.

En la investigación propuesta, se ha empleado un enfoque de tipo cuantitativo. Esta perspectiva posibilita el análisis exhaustivo con el fin de optimizar la estrategia de gestión del tiempo en Expedición Ramones.

6.2 Tipos de investigación

6.2.1 Investigación documental

De acuerdo con Cuadrado y Altamirano (2024). Para comprender la incorporación de habilidades blandas en la enseñanza de las ciencias sociales, es esencial el análisis documental. La revisión y la síntesis de la bibliografía útil sobre la incorporación de las habilidades blandas en la educación se hicieron más fáciles gracias a la investigación documental. "Al crear, se intenta proporcionar un fuerte marco teórico y antecedentes que tengan la comprensión del asunto en cuestión".

Según los autores, este estudio documental ofrece un fuerte antecedente que mejora la comprensión del asunto. Al integrar estas competencias de búsqueda de información, no se estimula únicamente el crecimiento académico del alumnado, sino que también se fortalece su

habilidad para afrontar retos en la sociedad y en el ámbito laboral. Esto los capacita para un mundo en constante cambio.

La investigación documental, según Franco (2024), comprende la búsqueda, adquisición, análisis, evaluación e interpretación de datos secundarios. En otras palabras, información que otros investigadores han recolectado y documentado en diferentes fuentes, incluidas las electrónicas, impresas y audiovisuales. Como sucede con todas las investigaciones, el propósito de este diseño es proporcionar nuevos conocimientos.

Para avanzar en el saber científico, la investigación documental es de suma importancia. Esto ocurre porque los investigadores son capaces de reunir datos completos y ordenados. Así, resulta más sencillo hallar patrones y generar conceptos novedosos. La investigación documental resulta útil, además, porque incorpora distintos ángulos de perspectiva. Esto hace que el análisis sea más exhaustivo.

La investigación documental en Expediciones Ramones va a posibilitar que se analice la literatura y se formulen hipótesis acerca de la cultura organizacional. Además, contribuirá a optimizar los procesos, incluyendo la administración del tiempo. Para ello, se recurrirá a los documentos internos de Expediciones Ramones para obtener información.

6.2.2 Investigación de campo

Conforme a Arias y Gallardo (2021). La meta de la investigación de campo es reunir datos que faciliten el establecimiento de la estrategia más adecuada para conseguir resultados nítidos y exactos acerca de la variable objeto de estudio. Se pueden usar varios métodos y criterios de manera conjunta para definir la variable a nivel operacional, lo cual ayuda a una mejor comprensión del estudio.

Para obtener un entendimiento más profundo del tema que se investiga, la investigación documental y la investigación de campo se complementan. La investigación documental emplea una variedad de técnicas que posibilitan el análisis desde diversas perspectivas. El investigador es el encargado de recopilar información de manera organizada acerca de un tema que le interese en la investigación de campo. Aplicando diversos criterios y métodos, la investigación de campo colabora en la definición operativa de la variable que se estudia. Esto conduce a una comprensión

más exacta de la investigación. Para comprender un fenómeno de forma integral, la investigación documental y la investigación de campo son esenciales.

La investigación de campo construye una mayor seguridad en la obtención de datos según Piñero y Piñero (2021), " realizó una investigación de campo, debido a que se llevó a cabo en el contexto donde sucedió el acontecimiento ayudando a una mayor seguridad del registro de los datos."

Los autores dicen que este enfoque ayuda a entender bien el problema y su situación. También hace que sea más fácil encontrar datos importantes, lo cual es necesario para crear nuevas teorías. El trabajo de campo es muy importante para la investigación científica. Esto se debe a que nos da una comprensión completa y relacionada con el contexto de los fenómenos. De esta manera, obtenemos resultados más importantes y útiles.

La investigación de campo se utilizará para obtener información directa de la institución con esto lograremos resultados relevantes. Al recolectar el sustento teórico permitirá adquirir la suficiente información válida de expediciones ramones.

6.3 Alcances de la investigación

6.3.1 Descriptiva

Alcívar y Domínguez (2022). La metodología descriptiva se fundamenta en la observación directa y sistemática de los elementos o sujetos de estudio, indican que la metodología antecedentes descriptiva ayuda al desarrollo de una mejor comprensión de la problemática, permitiendo observar más profundo en las características de los protagonistas del estudio.

Según Corona y Fonseca (2023), los estudios descriptivos buscan identificar las características de un fenómeno que se usan para abordar preguntas específicas. Son comunes en propuestas de investigación de residentes debido a su facilidad metodológica.

Es importante la metodología descriptiva porque permite identificar problemas que requieren atención. Ayuda a optimizar la administración del tiempo y sirve como fundamento para futuras investigaciones. Esta metodología, en Expediciones Ramones, posibilita la comprensión de la administración del tiempo mediante la identificación de variables esenciales. Esto brinda una

sólida base para desarrollar tácticas eficaces que aumenten la competitividad y la eficiencia. Asimismo, posibilita ajustarse de forma constante a las demandas del mercado y de los clientes.

6.3.2 Correlacional

De acuerdo con Zúñiga y Palacios (2023). El método de investigación correlacional tiene como objetivo determinar si existe una relación entre dos o más elementos que se están investigando. Esto quiere decir que se examina cómo las modificaciones en un elemento pueden incidir en las alteraciones de otro. El objetivo de la investigación correlacional es determinar si existe una conexión estadística entre dos o más elementos que se están investigando. Este tipo de investigación es esencial, ya que ayuda a los investigadores a descubrir patrones y vínculos que pueden ser fundamentales para formular hipótesis en investigaciones más exhaustivas. Esto nos facilita comprender de mejor manera la forma en que las cosas funcionan y cómo se relacionan entre sí.

Según Cedeño y Palacios (2023), los estudios correlacionales son muy importantes. Estos estudios usan estadísticas para explorar cómo se relacionan las variables. Esto ayuda a asegurarnos de que los resultados sean precisos y válidos. Este tipo de investigación nos ayuda a entender cómo ciertos factores influyen en la comunicación dentro de las organizaciones. También nos da un análisis detallado para mejorar en el futuro.

Por otro lado, Sarango et al. (2024), dicen que la investigación correlacional busca ver si hay una relación entre dos o más variables. Quieren saber si estas variables están conectadas, pero no si una causa la otra.

Al usar este enfoque en Expediciones Ramones, podremos entender mejor las cosas. Así, podremos confirmar la información y ver cómo se relacionan las diferentes variables.

Tabla 3

Variable

Variable	
<i>Variable dependiente</i>	<i>Variable independiente</i>

La gestión del tiempo es lo que se mide para ver cómo afecta la implementación de los procesos estandarizados. La implementación de procesos estandarizados son las acciones que se llevan a cabo para crear un conjunto de pasos uniformes que deberían influir en la gestión del tiempo.

Nota: Realizado por Dennis Arias

La gestión del tiempo y los procesos estandarizados van de la mano en las organizaciones. La gestión del tiempo se trata de planificar y utilizar los recursos de manera efectiva para lograr la mayor eficiencia y productividad posible. Por otro lado, los procesos estandarizados consisten en establecer procedimientos claros y uniformes para realizar las tareas.

Al implementar procesos estandarizados, las organizaciones pueden aumentar su eficiencia, reducir errores y cumplir con los plazos de manera más sencilla. Todo esto ayuda a mejorar la gestión del tiempo, ya que permite a las organizaciones trabajar de manera más efectiva y alcanzar sus objetivos de manera más rápida.

6.3.3 Diseño transversal

Cabrera (2023). Con un diseño transversal descriptivo los resultados pueden ser claramente presentadas, expresadas en términos de porcentajes o medias de medidas de tendencia central y de dispersión, sin que éstas impliquen una relación de probabilidad entre las variables. Según el diseño esta investigación corresponde a un estudio descriptivo transversal y las variables están presentadas en forma de porcentajes, medidas de tendencia central y de dispersión.

Los estudios descriptivos y correlacionales se benefician enormemente del diseño transversal en ramones, ya que proporciona una visión instantánea de la relación entre variables en un momento dado. Es ideal para estudios descriptivos y correlacionales, ya que permite visualizar al instante la relación entre variables en un momento específico, aportando información crucial.

Una herramienta de la estadística es el coeficiente de correlación de Pearson. Evalúa la intensidad y el sentido de la relación lineal entre dos variables numéricas. El símbolo r se usa para representarlo. Este coeficiente tiene una variabilidad entre -1 y 1. Una correlación positiva perfecta

se señala con un coeficiente de r igual a 1. Esto quiere decir que las dos variables se incrementan simultáneamente. Por otra parte, una correlación negativa perfecta se indica con un $r = -1$. En este caso, cuando una variable se eleva, la otra decae. La ausencia de una relación lineal entre las variables se indica con un valor $r = 0$. Para determinar este coeficiente, la fórmula tiene en cuenta tanto el total de pares de datos como las sumas que resultan de multiplicar las variables.

Tabla 4

Coefficiente de Correlación de Pearson

Valor del coeficiente r	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte.
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.

Nota: Elaborado por Arias Dennis

Tabla 5

Recopilación de datos

Expediciones Ramones-Yambo (Y)	Gestión de tiempo (MX)	Implementación de los procesos estandarizados (Y)
1	2	5
2	3	4
3	1	6
4	3	4

5	2	5
6	3	4
7	3	5
8	2	4
9	4	5
10	3	5
11	5	4
12	3	6
13	2	4
14	4	3
15	5	3
16	3	5
17	4	4
18	2	4
19	3	3
20	2	2
21	3	1
CORRELACIÓN	-0,24	

Nota: Realizado por Dennis Arias

Con un $r=-0.24$ en el análisis de correlación entre la variable dependiente Gestión del Tiempo y la variable independiente Implementación de Procesos Estandarizados, se interpretó que no había relación entre ambas variables. Esto implica que, aunque se unifique la gestión del tiempo con la implementación de procesos estandarizados, no hay un grado suficiente para decir que era significativo. Un valor r próximo a cero significa que no existe una relación lineal fuerte entre ambas variables, indicando que podrían existir otros factores que afectan a la gestión del tiempo.

6.4 Técnica e instrumento

6.4.1 Encuesta

Cedeño y Palacios (2023) Son instrumentos de investigación que sirven para obtener información en forma ordenada y planificada. Ambos son instrumentos que comprenden un conjunto de preguntas con el objetivo de que los participantes respondan, para recabar información acerca de sus opiniones, actitudes, conocimientos, experiencias o características demográficas.

Esta investigación contribuirá a la colección de datos que aseguran la validez y confiabilidad de los resultados, además de proveer información relevante para la toma de decisiones y al conocimiento en el área de estudio en expediciones ramones.

6.4.2 Cuestionario

Un cuestionario, como afirman Medina y Bustamante (2023), es un instrumento de gran utilidad para la recopilación de información y se emplea ampliamente en una variedad de áreas, entre las que se incluyen la evaluación, la educación, el análisis del desempeño y la investigación.

Cuestionarios de investigación como herramientas de estudio Los cuestionarios son una de las herramientas más relevantes en la investigación científica para compilar información y corroborar hipótesis de forma organizada. Gestionar un cuestionario estructurado a una muestra de trabajadores representativa para obtener información cuantitativa acerca de cuán eficaces y eficientes son los procedimientos actuales.

En el estudio se aplica una censura formal sobre predicciones difíciles para obtener predicciones directas y precisas, mientras que se conserva intacta la información final de la consulta a la situación real de la cultura organizacional en la gestión del tiempo en Expedientes Ramones.

En este estudio se aplica una investigación documental y de campo utilizando la metodología de encuesta con un diseño transversal basado en un enfoque cuantitativo para analizar un fenómeno particular y recolectar datos, tanto de alcance descriptivo como correlacional, como instrumento un cuestionario de cultura organizacional adaptado al objeto de estudio que permitirá identificar la situación actual de la gestión de tiempo de expediciones ramones.

La fiabilidad de una encuesta, considerando los aspectos mencionados con anterioridad, se basa en su habilidad para recolectar distintos puntos de vista de manera organizada, lo que simplifica el análisis y la comprensión de los datos. En este caso, la herramienta está formada por 25 preguntas cerradas. Las alternativas de respuesta se fundamentaron en una escala que se inspiró en la escala de Likert.

En Expediciones Ramones-Yambo, esta escala puede ser muy útil para medir la satisfacción de los colaboradores respecto a la gestión del tiempo y la implementación de procesos estandarizados, permitiéndote obtener datos cuantitativos que identifiquen áreas de mejora y analicen las actitudes hacia los nuevos procedimientos. Además, los resultados son fáciles de analizar estadísticamente, lo que facilitará la presentación de hallazgos claros y la comparación entre diferentes grupos o periodos

6.4.3 Juicios de experto

Una vez finalizado el instrumento de investigación y realizada la recolección de datos, se procedió a efectuar una revisión investigativa del cuestionario con el fin de garantizar su calidad y pertinencia. Para ello, el instrumento fue sometido a un proceso de juicio de expertos, en el cual participaron 3 lectores para validar el instrumento en donde 2 expertos fueron docentes y 1 fue externo en donde son especializados en el área de investigación, gestión administrativa y recursos humanos, quienes analizaron detalladamente cada uno de los ítems propuestos. La evaluación se realizó considerando criterios como claridad, coherencia, pertinencia, redacción y relación con las variables del estudio. A partir de las observaciones emitidas por los expertos, se realizaron los ajustes necesarios para mejorar la comprensión y estructura del instrumento. Finalmente, una vez incorporadas las recomendaciones sugeridas, el cuestionario obtuvo la validación y aprobación de los tres expertos, garantizando su adecuada aplicación dentro del proceso investigativo y asegurando la confiabilidad de la información recolectada.

6.4.4 Población

La población es un elemento esencial para la validez y la generalización de los resultados obtenidos en el estudio. La palabra "población" se refiere al total de personas, elementos o eventos que comparten una característica común y son el tema de la investigación.

Una muestra bien diseñada puede proporcionar una descripción general precisa de las características de una población, lo cual es crucial para la confiabilidad de los resultados de la investigación, distribuyéndose de la siguiente manera: Gerente, Subgerencia, Dirección de Contabilidad y Finanzas, Área de cocina, Área de enganchadores, Dirección de compras, Guía Turística, Mantenimiento, Recursos Humanos y Asistente Administrativo, con el fin de obtener mejor distribución en cada área y ganando tiempo en cada labor en la empresa.

Tabla 6

Población y muestra de Expediciones Ramones

Personal	Total
Gerente	1
Subgerencia	1
Dirección de contabilidad y finanzas	3
Área de cocina	5
Área de enganchadores	6
Dirección de compras	1
Guía turística	1
Mantenimiento	1
Recursos humanos	1
Asistente Administrativo	1

Total 21

Nota: *Elaborado por Arias Dennis*

7 Análisis y discusión de resultados

Resultados de la aplicación de la encuesta:

Dimensión 1: Conocimiento en procesos estandarizados.

1, ¿Está familiarizado con las técnicas de gestión del tiempo para mejorar la productividad en su trabajo?

Tabla 7

Técnicas de gestión del tiempo para mejorar la productividad en su trabajo

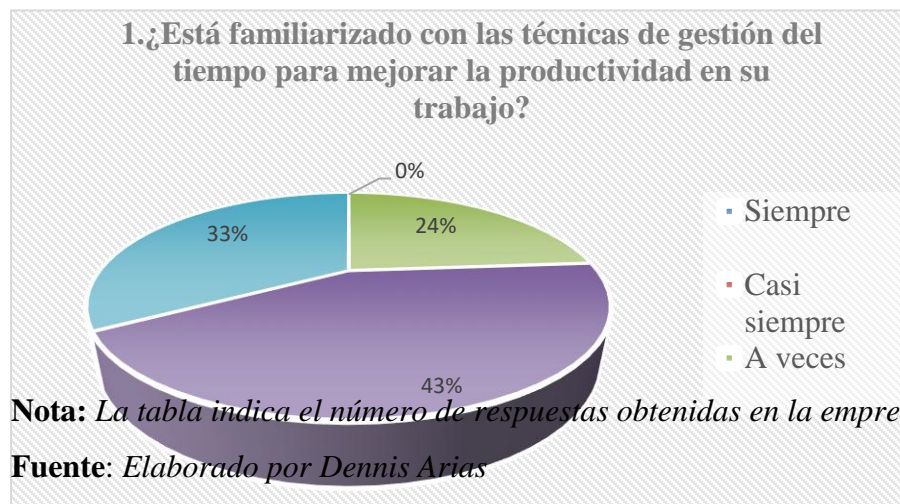
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
1	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	5	24%
	Casi nunca	9	43%
	Nunca	7	33%
Total		21	100%

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones.

Fuente: Elaborado por Dennis Arias.

Figura 1

Técnicas de gestión del tiempo para mejorar la productividad en su trabajo



Análisis: Del total de los encuestados, el 43% manifestó que casi nunca posee relación o conocimiento sobre las técnicas de gestión del tiempo aplicadas a procesos estandarizados, mientras que un 33% indicó que nunca y apenas un 24% señaló que a veces tiene nociones sobre estas herramientas. Estos resultados evidencian que la mayoría de los colaboradores presenta un bajo nivel de conocimiento y aplicación de técnicas de gestión del tiempo en su entorno laboral.

Interpretación: Los resultados reflejan que existe un escaso dominio de las técnicas de gestión del tiempo relacionadas con los procesos estandarizados, ya que la mayor parte de los encuestados seleccionó la opción “casi nunca” con el 43%. Esto evidencia que los trabajadores no cuentan con los conocimientos ni las herramientas necesarias para aplicar adecuadamente estas técnicas en el desarrollo de sus actividades laborales. En consecuencia, esta situación puede generar dificultades en la organización de las tareas, retrasos en el cumplimiento de actividades y una disminución en los niveles de productividad. Por lo tanto, se identifica la necesidad de fortalecer la capacitación y la implementación de estrategias de gestión del tiempo, con el fin de mejorar la eficiencia operativa y optimizar el desarrollo de los procesos estandarizados dentro de la empresa.

2. ¿Comprende la importancia de la gestión del tiempo para el análisis y la toma de decisiones efectivas?

Tabla 8

Importancia de la gestión del tiempo para el análisis y la toma de decisiones efectivas

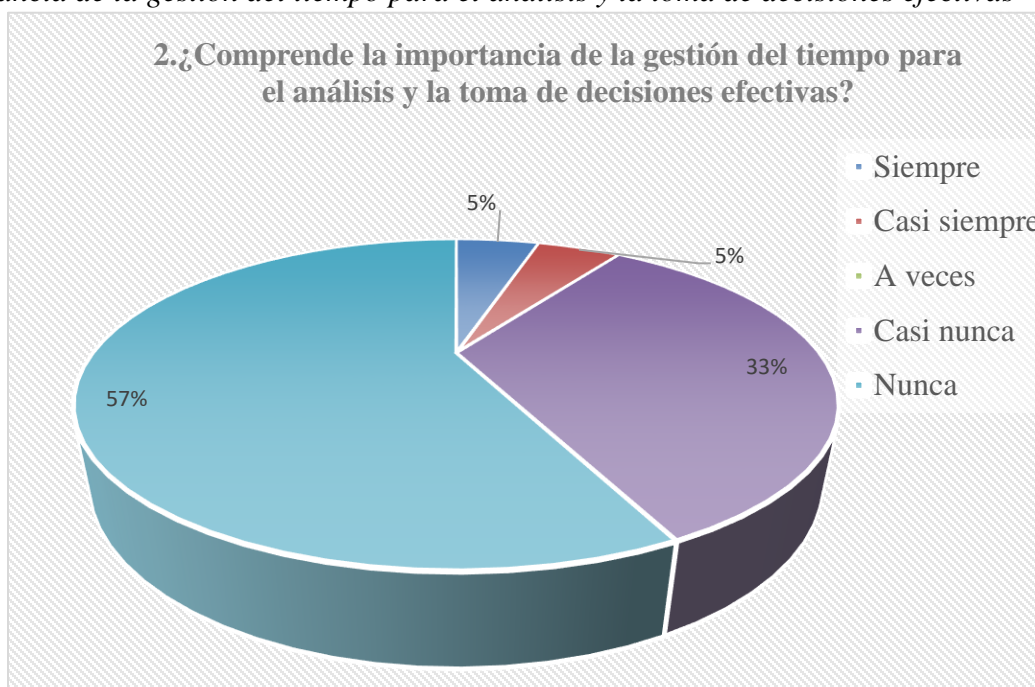
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
2	Siempre	1	5%
	Casi siempre	1	5%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	7	33%
	Nunca	12	57%
Total		21	100%

Nota: *La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones*

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Figura 2

Importancia de la gestión del tiempo para el análisis y la toma de decisiones efectivas



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramone.

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: Del total de los encuestados, el 57% manifestó que nunca comprende la importancia de la gestión del tiempo en los procesos de análisis y en la toma de decisiones efectivas, mientras que un 33% indicó casi nunca. En contraste, únicamente un 5% señaló siempre y otro 5% casi siempre reconocer esta relación. Estos resultados evidencian que la mayor parte del personal presenta un nivel limitado de comprensión respecto a la relevancia que tiene la gestión del tiempo en el análisis de información y en la toma de decisiones dentro de la organización, lo que podría afectar el desarrollo eficiente de los procesos administrativos y operativos.

Interpretación: Los resultados obtenidos muestran que predomina la opción “nunca” con el 57%, lo cual refleja que una gran parte de los colaboradores no identifica claramente la importancia de la gestión del tiempo como un elemento clave para el análisis adecuado de la información y la toma de decisiones efectivas. Esta situación sugiere la existencia de debilidades en la formación y sensibilización del personal respecto a la importancia de estas competencias dentro del ámbito organizacional. Por lo tanto, se evidencia la necesidad de fortalecer los procesos de capacitación relacionados con la gestión del tiempo, el liderazgo y la toma de decisiones, con

el fin de mejorar la calidad de las decisiones gerenciales y contribuir al fortalecimiento del desempeño organizacional.

3. ¿Reconoce cómo los procesos estandarizados pueden optimizar el rendimiento organizacional?

Tabla 9

Procesos estandarizados pueden optimizar el rendimiento organizacional

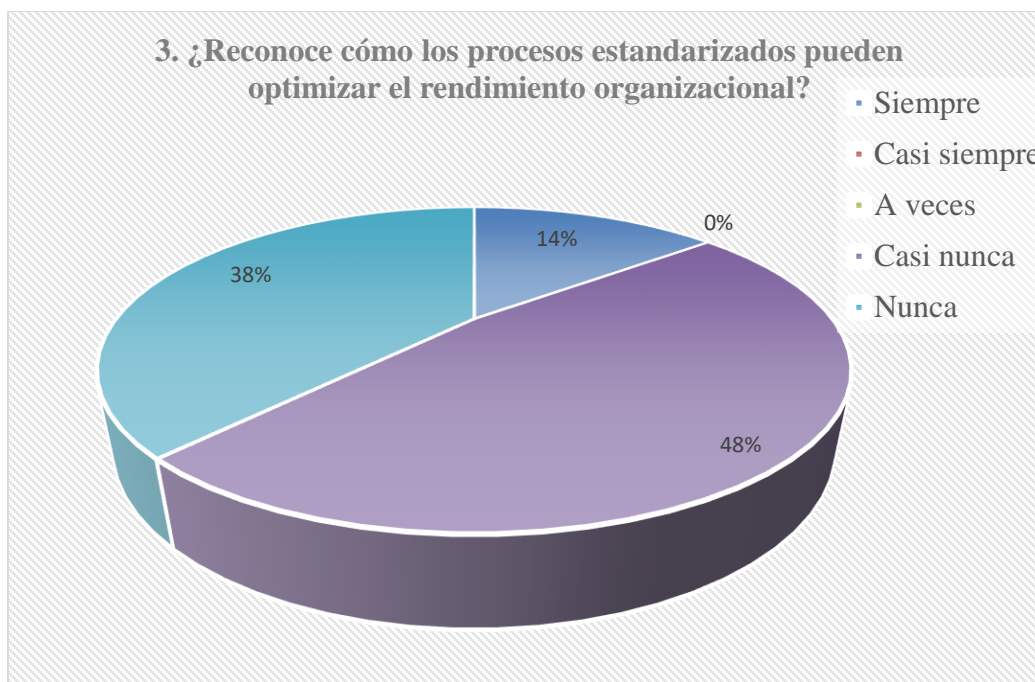
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
3	Siempre	3	14%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	10	48%
	Nunca	8	38%
Total		21	100%

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Figura 3

Procesos estandarizados pueden optimizar el rendimiento organizacional



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: Del total de los encuestados, el 48% indicó que casi nunca reconoce cómo los procesos estandarizados pueden optimizar el rendimiento organizacional, mientras que un 38% manifestó que nunca lo identifica, únicamente el 14% afirmó siempre reconocer esta relación. Estos resultados significan que los trabajadores desconocen el impacto positivo de los procesos estandarizados en el desempeño de la organización.

Interpretación: Los resultados reflejan que la mayoría de los colaboradores no percibe claramente la utilidad de los procesos estandarizados como un medio para mejorar el rendimiento organizacional. Esta falta de relación puede limitar la correcta aplicación de dichos procesos y afectar la eficiencia operativa. Además, la escasa comprensión sobre su importancia sugiere la necesidad de fortalecer la comunicación interna y la información correcta, con el fin de que el personal identifique cómo la estandarización contribuye a optimizar el uso del tiempo adecuados.

4. ¿Considera que se realizan revisiones periódicas de los procesos para que puedan asegurar la eficacia en la ejecución del trabajo?

Tabla 10*Eficacia en la ejecución del trabajo*

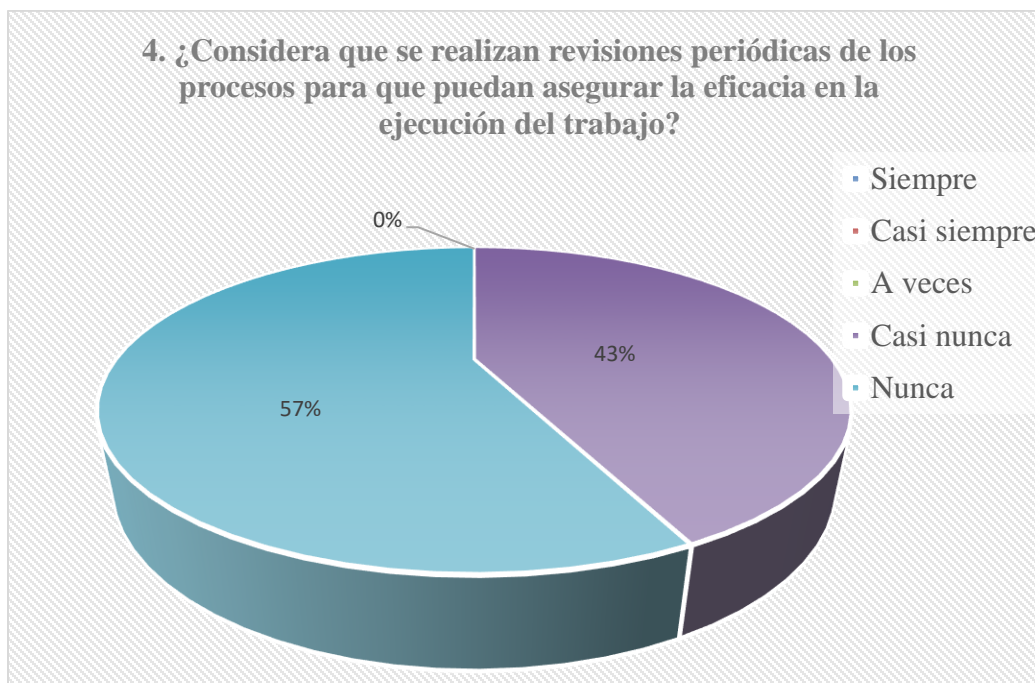
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
4	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	9	43%
	Nunca	12	57%
Total		21	100%

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Figura 4

Eficacia en la ejecución del trabajo



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones.

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: La mayoría de los encuestados, el 57% identifica que nunca realiza revisiones periódicas de los procesos para asegurar la eficacia en la ejecución del trabajo, mientras que un 43% indicó que casi nunca se llevan a cabo. Estos resultados de datos verifican la ausencia de evaluaciones sistemáticas de los procesos, lo que puede afectar el cumplimiento eficiente de las actividades laborales.

Interpretación: El mayor porcentaje que más seleccionaron fue nunca con un 57%, lo que nos demuestra que, desde la percepción del personal, no existen revisiones periódicas de los procesos dentro de la empresa. Esta situación puede generar bastantes errores en la ejecución del trabajo, retrasos operativos y una limitada mejora continua, afectando directamente la eficacia organizacional y la adecuada gestión del tiempo.

5. ¿La toma de decisiones estratégicas permite alcanzar los resultados esperados en la organización?

Tabla 11

Toma de decisiones estratégicas

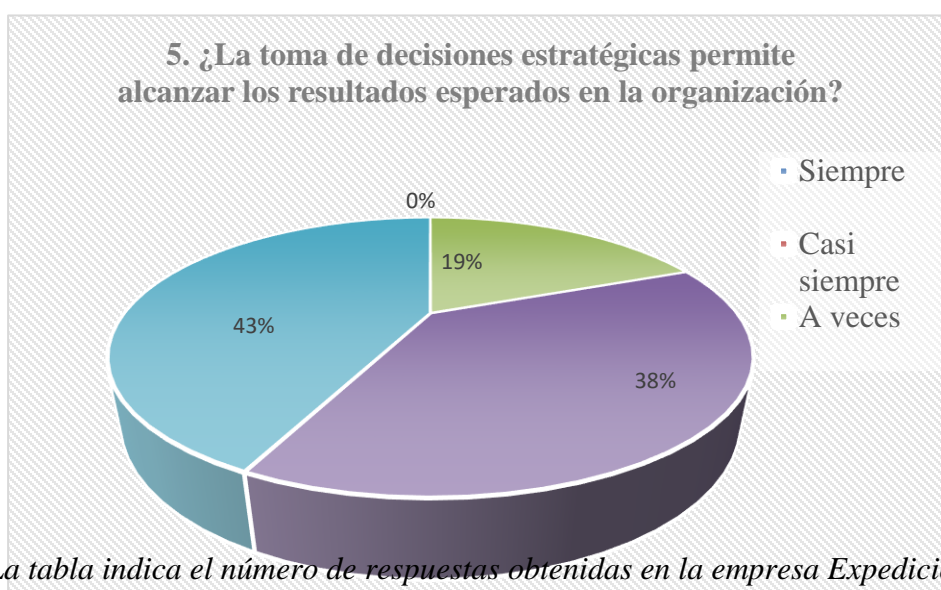
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
5	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	4	19%
	Casi nunca	8	38%
	Nunca	9	43%
Total		21	100%

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Figura 5

Toma de decisiones estratégicas



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Análisis: El total de los encuestados, el 43% manifestó que nunca considera que la toma de decisiones estratégicas permita alcanzar los resultados esperados en la organización, mientras que un 38% indicó casi nunca. Por otra parte, el 19% señaló a veces. Estos datos evidencian que el predominante personal es desfavorable respecto a la efectividad de las decisiones estratégicas en el logro de los objetivos organizacionales.

Interpretación: El mayor porcentaje de respuestas se enfoca en la opción nunca con un 43%, lo que refleja que la gran mayoría de los empleados no percibe que las decisiones estratégicas conduzcan al cumplimiento de los resultados esperados. Esta percepción puede reflejar debilidades en el proceso de toma de decisiones, falta de alineación entre las estrategias y las operaciones diarias, o una comunicación insuficiente de los objetivos organizacionales, lo que impacta negativamente en el desempeño general.

Dimensión 2: Gestión De Tiempo.

6. ¿Tiene conocimiento de cómo pueden optimizar la gestión del tiempo en la empresa?

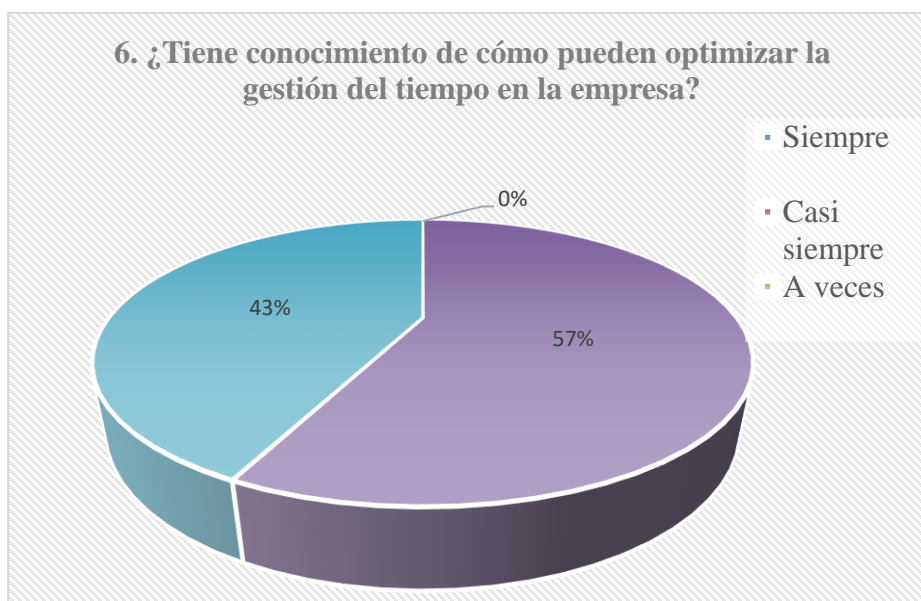
Tabla 12

Optimizar la gestión del tiempo

Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
6	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	12	57%
	Nunca	9	43%
Total		21	100%

Nota: *La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones*

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Figura 6*Optimizar la gestión del tiempo*

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: Del total de encuestados, el 57% indicó que casi nunca tiene conocimiento sobre cómo optimizar la gestión del tiempo en la empresa, mientras que el 43% manifestó que nunca posee dicho conocimiento. Estos resultados muestran que existe un bajo rendimiento de conocimiento respecto a las estrategias para mejorar la administración del tiempo dentro de la empresa.

Interpretación: La opción más alta que seleccionaron es el casi nunca con un 57%, lo que evidencia que la mayoría de los colaboradores no dispone de una comunicación asertiva ni herramientas claras para optimizar los procesos estandarizados basados en la gestión del tiempo. Esta escasez puede perjudicar la eficiencia en el desarrollo de las actividades laborales puede generar desorganización en los procesos y perjudicar el cumplimiento oportuno de las metas por cumplir en la empresa.

7. ¿Considera que aplicar nuevos procesos relacionados con la atención al cliente puede mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo?

Tabla 13

Eficiencia en la gestión del tiempo

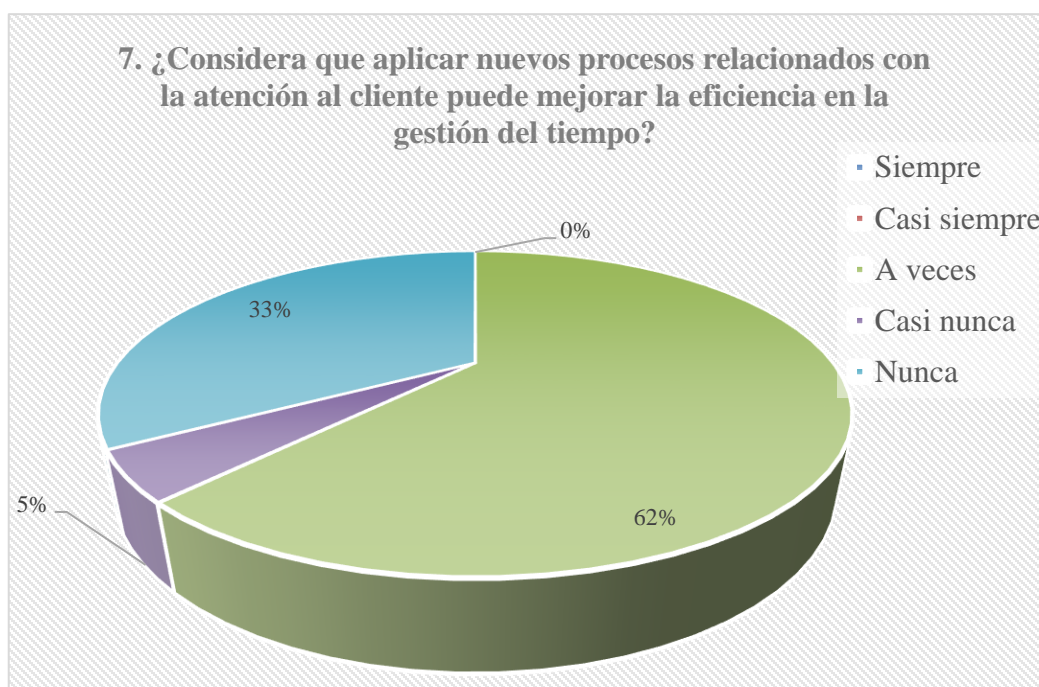
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
7	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	13	62%
	Casi nunca	1	5%
	Nunca	7	33%
Total		21	100%

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Figura 7

Eficiencia en la gestión del tiempo.



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramone.

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: Del total de los encuestados, el 62% manifestó que a veces considera que la aplicación de nuevos procesos relacionados con la atención al cliente puede mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo. Por otra parte, el 33% indicó que nunca percibe mejoras a partir de estos cambios, mientras que un 5% señaló casi nunca. Dado el resultado de la tabla da una percepción reveladamente intermedia, acompañada de una resistencia significativa frente a la implementación de nuevos procesos.

Interpretación: Las respuestas reflejan que el personal mantiene una postura indecisa respecto a la utilidad de desarrollar nuevos procesos en la atención al cliente para optimizar la gestión del tiempo. Esta situación puede estar relacionada con una comunicación asertiva insuficiente sobre sus beneficios. La falta de convicción desarrolla la adopción de prácticas más eficientes, lo que influye en el aprovechamiento del tiempo y en la calidad del servicio brindado.

8. ¿Considera necesario un cambio en la actual forma de llevar procesos sobre la atención al cliente?

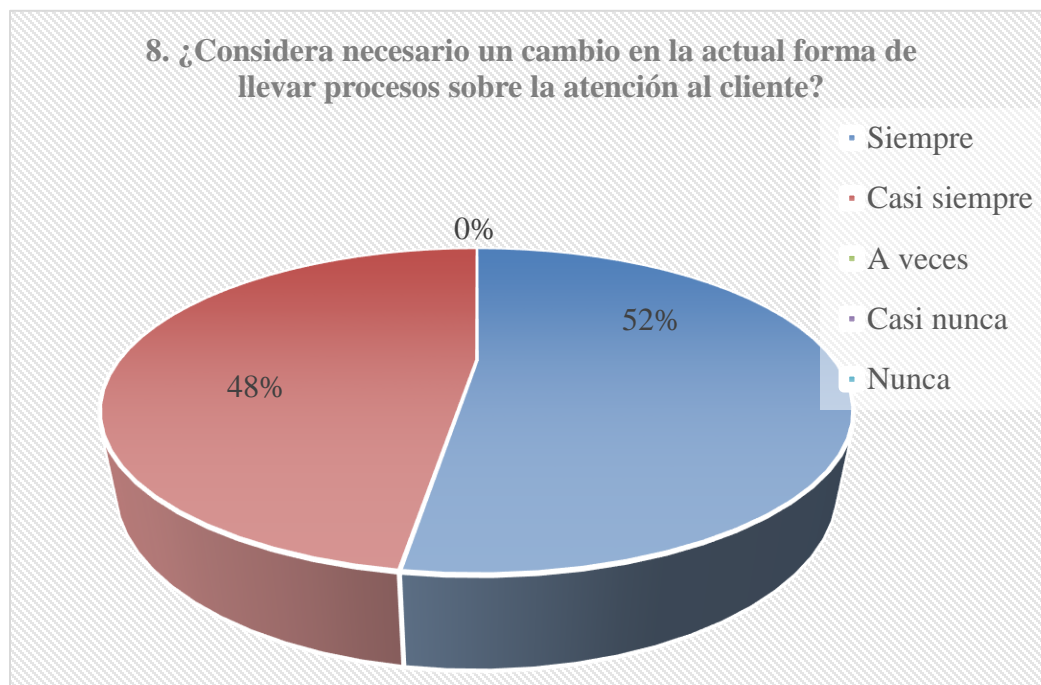
Tabla 14

Procesos sobre la atención al cliente

Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
8	Siempre	11	52%
	Casi siempre	10	48%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		21	100%

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Figura 8*Procesos sobre la atención al cliente*

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramone

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: La mayoría de los encuestados, el 52% se manifestó que siempre considera necesario un cambio en la forma actual de llevar los procesos de atención al cliente, mientras que el 48% indicó casi siempre. Dado resultados evidencian un alto nivel de consenso sobre la necesidad de modificar los procesos vigentes con el fin de mejorar la atención al cliente.

Interpretación: Las respuestas dadas se muestra una relevancia cambio en que se gestionan los procesos de atención al cliente. Los empleados reconocen que las prácticas actuales requieren ajustes para responder de mejor forma a las necesidades de los clientes. Esta disposición positiva crea un escenario favorable para implementar mejoras que contribuyan a una atención más eficiente y a un uso más adecuado del tiempo dentro de la organización.

9. ¿Se podría utilizar otra forma de trabajo para establecer y medir los tiempos en los procesos del trabajo?

Tabla 15

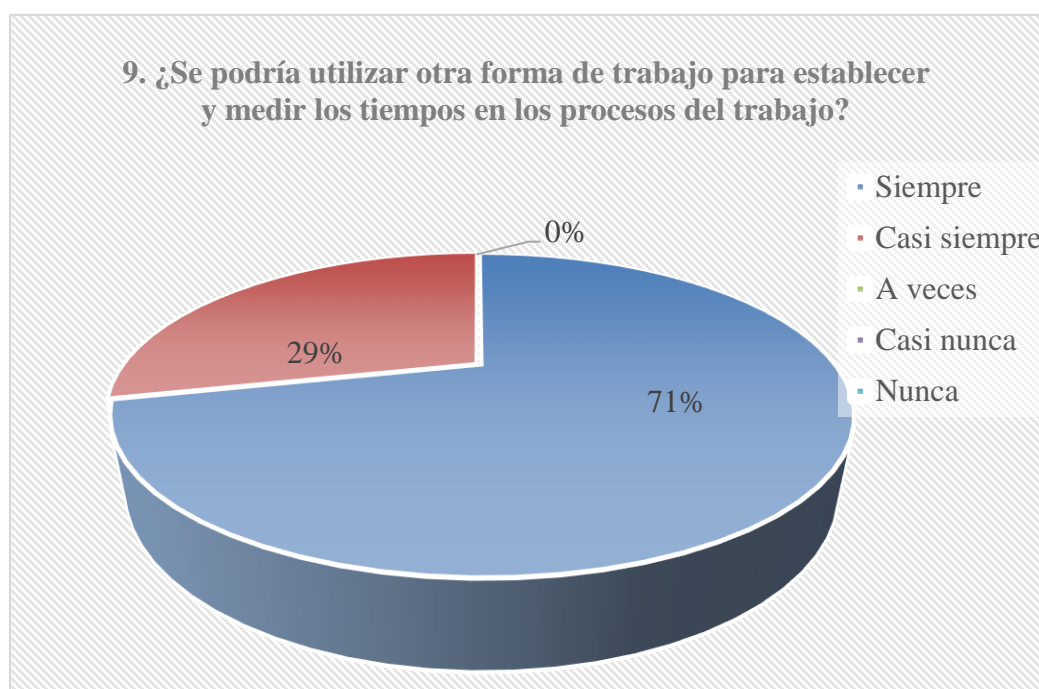
Establecer y medir los tiempos en los procesos del trabajo

Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
9	Siempre	15	71%
	Casi siempre	6	29%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		21	100%

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Figura 9: Establecer y medir los tiempos en los procesos del trabajo



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Análisis: la totalidad de los encuestados, el 71% manifestó que siempre es posible utilizar otra forma de trabajo para establecer y medir los tiempos en los procesos laborales, mientras que el 29% indicó casi siempre. Estos resultados reflejan una alta aceptación hacia la adaptación de nuevas metodologías para el control y medición del tiempo en los procesos de trabajo.

Interpretación: Las respuestas evidencian una predisposición favorable de los trabajadores para desarrollar formas alternativas de trabajo que permitan establecer y medir los tiempos de manera más eficiente. Esta apertura sugiere que los empleados admiten la necesidad de contar con mecanismos más claros y estructurados para organizar las actividades, lo que puede contribuir a mejorar el desempeño operativo y el aprovechamiento del tiempo dentro de la empresa.

10. ¿Cree que la implementación de nuevos procesos puede ayudar a alinear los resultados obtenidos de la organización en cuánto tiempo?

Tabla 16

Alinear los resultados obtenidos de la organización en cuánto tiempo

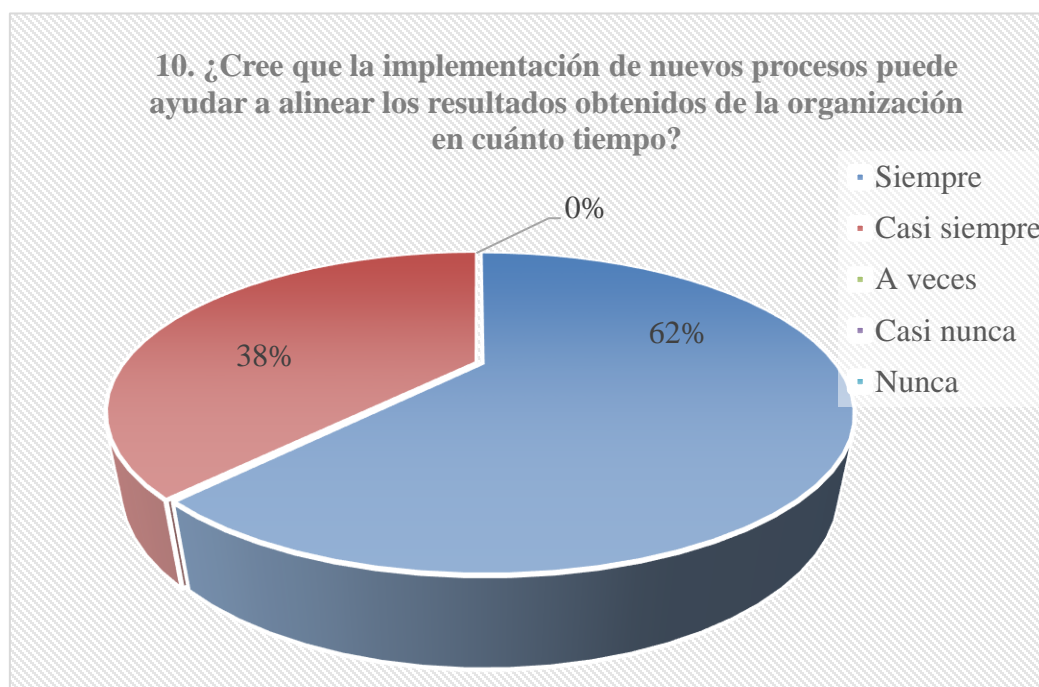
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
10	Siempre	13	62%
	Casi siempre	8	38%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		21	100%

Nota: *La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones*

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Figura 10:

Alinear los resultados obtenidos de la organización en cuánto tiempo



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: El total que se refleja de los encuestados, el 62% manifestó que siempre considera que la implementación de nuevos procesos puede ayudar a alinear los resultados obtenidos por la organización en función del tiempo, mientras que el 38% indicó casi siempre. Los resultados dados se identifica altamente positivismo tanto al impacto de los nuevos procesos en la alineación de los resultados organizacionales en la gestión del tiempo.

Interpretación: Dadas las respuestas se reflejan una confianza generalizada en el desarrollo de nuevos procesos para así mejor la alineación entre los resultados esperados y el tiempo empleado en las actividades. Esto indica y refleja que el personal reconoce la importancia de optimizar los procesos para mejorar la planificación, el control y el cumplimiento oportuno de los objetivos institucionales.

Dimensión 3: Recursos Tecnológicos, Económicos y Humanos

11. ¿La Empresa cuenta con herramientas tecnológicas fáciles de usar y atender a los clientes de manera eficiente?

Tabla 17

Herramientas tecnológicas

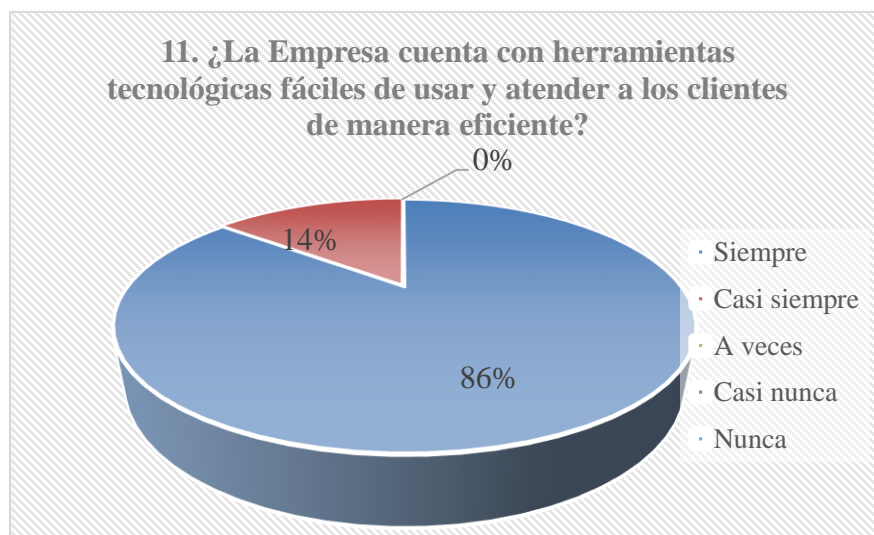
<i>Pregunta</i>	<i>Literales de respuestas</i>	<i>Respuestas</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>11</i>	<i>Siempre</i>	<i>18</i>	<i>86%</i>
	<i>Casi siempre</i>	<i>3</i>	<i>14%</i>
	<i>A veces</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
	<i>Casi nunca</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
	<i>Nunca</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>Total</i>		<i>21</i>	<i>100%</i>

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Figura 11

Herramientas tecnológicas



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones.

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: La mayoría de los encuestados, el 86% señaló que la empresa dispone de herramientas tecnológicas que facilitan de manera constante la atención al cliente, mientras que el 14% indicó que estas herramientas apoyan el trabajo con regularidad. No se registraron respuestas que expresen percepciones intermedias o negativas. Estos resultados dados evidencian una valoración ampliamente positiva sobre la disponibilidad y funcionalidad de los recursos tecnológicos.

Interpretación: Las respuestas reflejan que los colaboradores perciben a la tecnología como una gran efectividad para el desarrollo de sus funciones y así de la facilidad el uso de los sistemas y herramientas que agiliza los procesos de atención al cliente para mejorar la el trabajo y favorecer un uso más eficiente del tiempo dentro de la empresa.

12. ¿La Empresa ofrece incentivos económicos para motivar al personal en el área de trabajo?

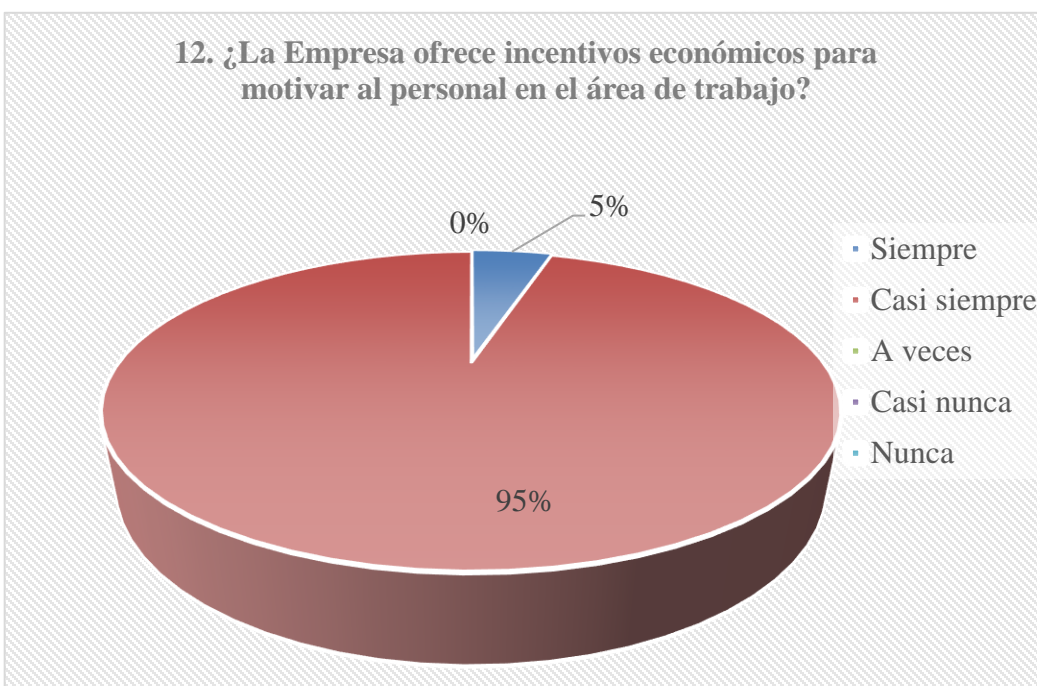
Tabla 18

Incentivos económicos

<i>Pregunta</i>	<i>Literales de respuestas</i>	<i>Respuestas</i>	<i>Frecuencia</i>
<i>12</i>	<i>Siempre</i>	<i>1</i>	<i>5%</i>
	<i>Casi siempre</i>	<i>20</i>	<i>95%</i>
	<i>A veces</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
	<i>Casi nunca</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
	<i>Nunca</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
Total		21	100%

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Figura 12*Incentivos económicos*

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: Dado todos los resultados de los encuestados, el 95% manifestó que la empresa brinda incentivos económicos de manera frecuente como forma de motivar al personal en su área de trabajo, mientras que el 5% indicó que estos incentivos se otorgan de forma constante. Dado los datos reflejantes muestran que implementa el desarrollo plan económicos de motivación dirigidos al talento humano que les brindan estos incentivos para que así puedan dar su máximo esfuerzo a la empresa.

Interpretación: Las respuestas se observa que los colaboradores reciben los estímulos económicos como parte de las estrategias de la empresa para fortalecer el desempeño laboral. Este tipo de incentivos puede contribuir una manera positiva para mantener la motivación del personal y así mejorar el compromiso con las actividades asignadas y lograr unos resultados eficientes.

13 ¿La Empresa dispone de talento humano y materiales necesarios para establecer procesos estandarizados en la gestión de clientes y operaciones?

Tabla 19

Procesos estandarizados en la gestión de clientes y operaciones

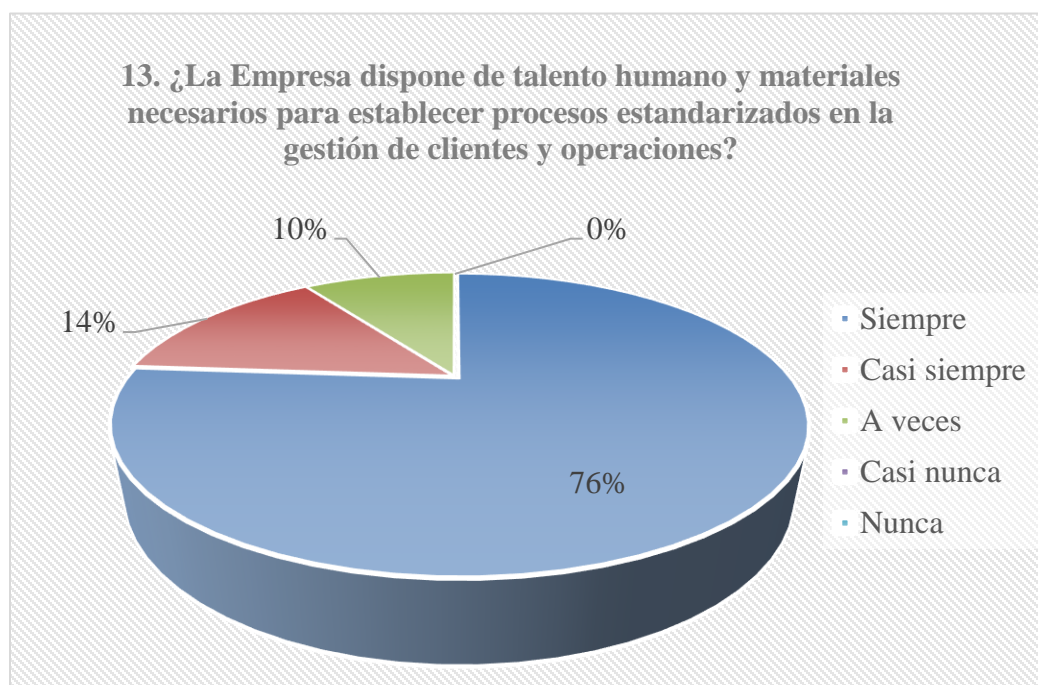
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
13	Siempre	16	76%
	Casi siempre	3	14%
	A veces	2	10%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		21	100%

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Figura 13

Procesos estandarizados en la gestión de clientes y operaciones



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: Total de los encuestados, el 76% señaló que la empresa cuenta de manera permanente con el talento humano y los recursos materiales necesarios para establecer procesos estandarizados en la gestión de clientes y en las operaciones, mientras que el 14% indicó que esta disponibilidad se presenta con frecuencia. Por otra parte, el 10% manifestó que estos recursos están presentes en algunas ocasiones. Refleja la evidencia con una alta disponibilidad de recursos humanos y materiales para la implementación de procesos estandarizados.

Interpretación: Las respuestas reflejan que la empresa dispone de capacidades internas suficientes para estructurar y mantener procesos estandarizados. Esto favorece que los trabajadores tengan todo lo necesario para realizar sus tareas sin falta de materiales para que esto con lleve sin interrupciones de una mejora atención a los clientes y una gestión más ordenada de las operaciones, lo que contribuye a un uso más eficaz del tiempo al cumplimiento de los objetivos dentro de la empresa.

14. ¿Existe resistencia al cambio por parte del personal para adoptar nuevos procesos estandarizados en la organización?

Tabla 20

Adoptar nuevos procesos estandarizados en la organización

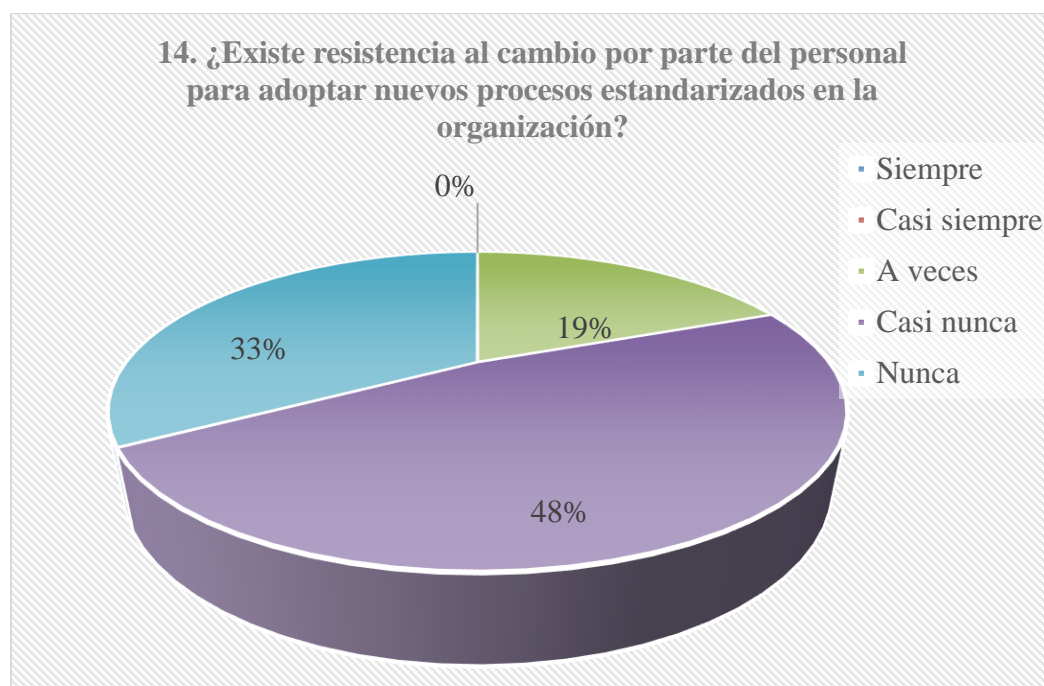
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
14	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	4	19%
	Casi nunca	10	48%
	Nunca	7	33%
Total		21	100%

Nota: El número de respuestas que se obtuvo en la encuesta hecha a los empleados de Expediciones Ramones está indicado en la tabla

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Figura 14

Adoptar nuevos procesos estandarizados en la organización



Nota: *La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones*

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Análisis: La mayoría de los encuestados, el 48% se interpreta que la resistencia al cambio por parte del personal se presenta de manera poco frecuente, mientras que el 33% indicó que no se evidencia oposición frente a la adopción de nuevos procesos estandarizados. Por otro lado, el 19% señaló que esta resistencia se presenta en algunas ocasiones. Estos resultados indican que esta es una baja tendencia a la implementación de cambios organizacionales.

Interpretación: Las respuestas indican que el personal se mantiene una actitud mayoritariamente abierta hacia la adopción de nuevos procesos estandarizados. Esto facilita la implementación de mejoras y favorece la adaptación a nuevas formas de trabajo, lo que contribuye al fortalecimiento de la eficiencia operativa y a la optimización del uso del tiempo dentro de la institución.

15. ¿Cree que la capacidad del talento humano para adaptarse a nuevas metodologías puede contribuir a la optimización de los resultados organizacionales?

Tabla 21

Nuevas metodologías pueden contribuir a la optimización de los resultados organizacionales

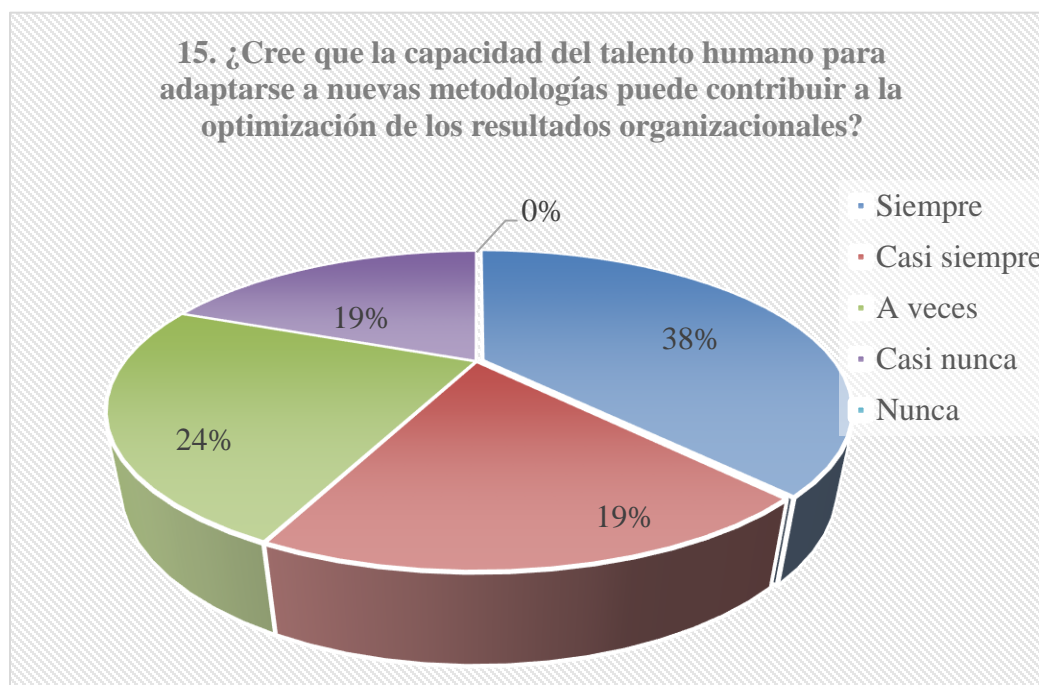
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
15	Siempre	8	38%
	Casi siempre	4	19%
	A veces	5	24%
	Casi nunca	4	19%
	Nunca	0	0%
Total		21	100%

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Figura 15

Nuevas metodologías pueden contribuir a la optimización de los resultados organizacionales



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: El total de los encuestados, el 38% señaló que la capacidad del talento humano para adaptarse a nuevas metodologías contribuye de manera constante a la optimización de los resultados, mientras que el 19% indicó que esta se presenta con frecuencia. Por otra parte, el 24% refleja que este aporte se da en algunas ocasiones y otro 19% consideró que ocurre de forma poco habitual. Esto evidencian una percepción mayoritariamente positiva, aunque con opiniones diversas sobre el nivel de impacto.

Interpretación: Las respuestas reflejan que el personal reconoce la adaptabilidad como un factor relevante para mejorar los resultados de la empresa. Sin embargo, esto sugiere que este aporte no se manifiesta de manera uniforme en todos los contextos de trabajo dado cuenta se deberá fortalecer las competencias del talento humano y promover la adopción de nuevas metodologías podría potenciar el desempeño organizacional y mejorar la eficiencia en los procesos.

Dimensión 4: Seguridad y Confiabilidad.

16. ¿La Empresa maneja seguridad en los datos personales de sus trabajadores de manera adecuada y responsable?

Tabla 22

Seguridad en los datos personales

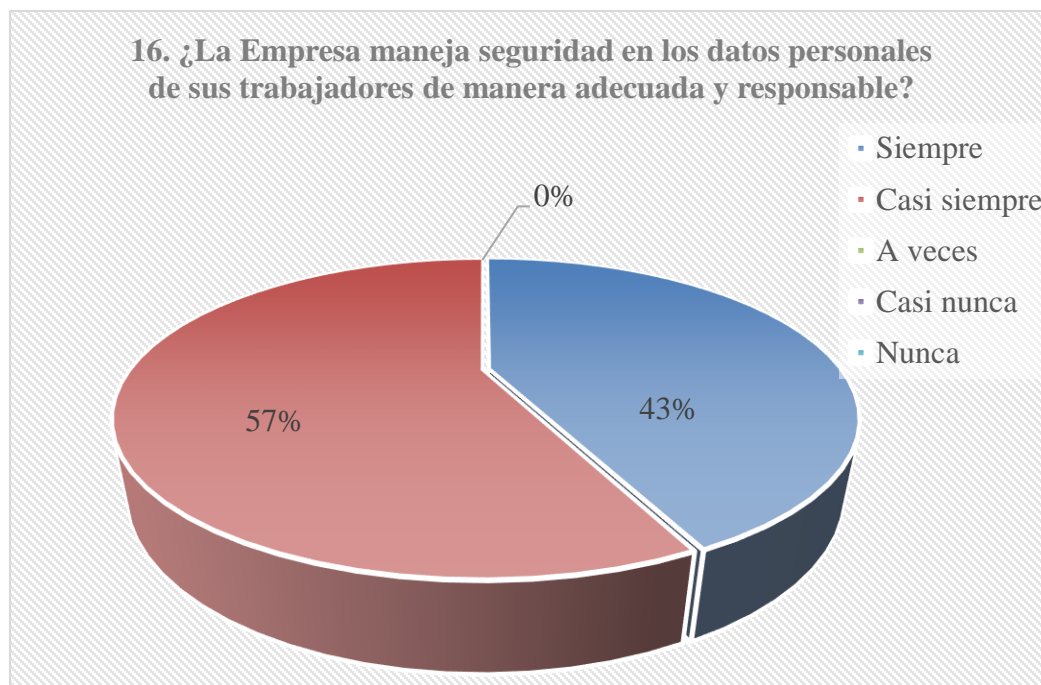
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
16	Siempre	9	43%
	Casi siempre	12	57%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		21	100%

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Figura 16

Seguridad en los datos personales



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: El total de la cantidad de recolección de datos de los encuestados, el 57% indicó que la empresa asegura que los datos personales de sus trabajadores de manera frecuente, mientras que el 43% señaló que este manejo se realiza de forma constante. Dado estos resultados se ve una percepción positiva respecto a la gestión y protección de la información personal dentro de la empresa.

Interpretación: Los resultados observados reflejan que el personal confía en los sistemas de mecanismo de seguridad que otorga la empresa para el tratamiento de la información personal.

Esto fortalece el ambiente laboral, genera mayor tranquilidad entre los colaboradores y contribuye a una relación de confianza entre la institución.

17. ¿La Empresa cuenta con procedimientos estandarizados que garantizan un servicio confiable a todos los clientes?

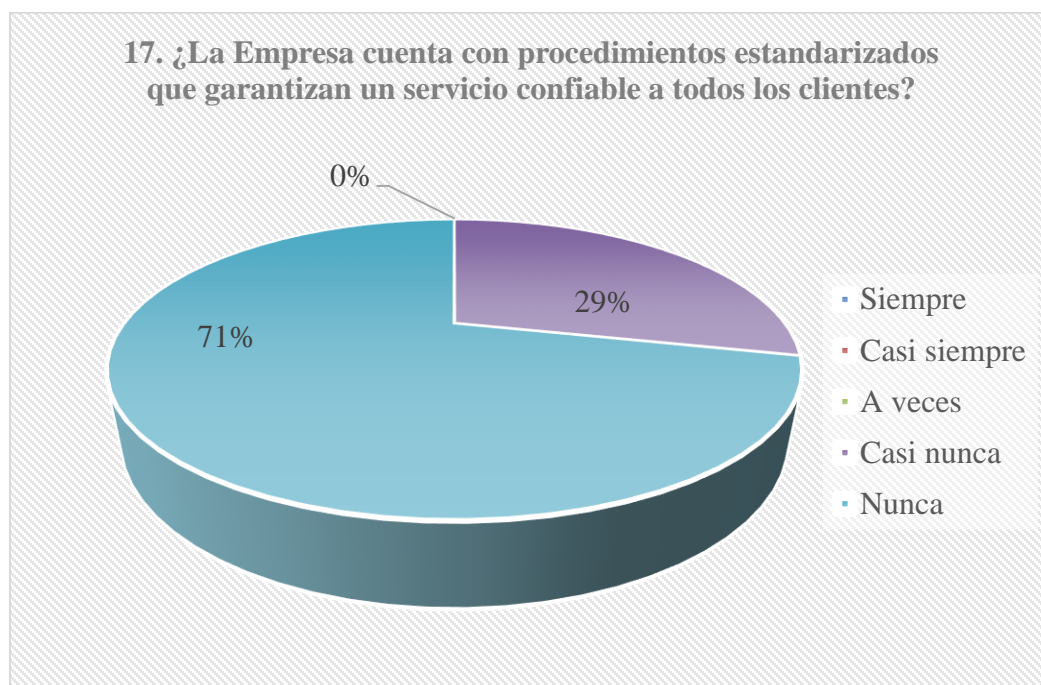
Tabla 23

Procedimientos estandarizados

Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
17	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	6	29%
	Nunca	15	71%
Total		21	100%

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Figura 17*Procedimientos estandarizados*

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: Dado el total de los encuestados, el 71% manifestó que la empresa no cuenta con procedimientos estandarizados que aseguren un servicio confiable para todos los clientes, mientras que el 29% indicó que esta condición se presenta de forma poco frecuente. Los resultados se observa una gran debilidad en la formalización de procedimientos, lo que puede afectar la calidad del servicio ofrecido.

Interpretación: Las respuestas se indica que los colaboradores no perciben el lineamiento claro y definidos para la prestación del servicio al cliente. La ausencia de procedimientos estandarizados puede generar inconsistencias en la atención al cliente en la forma de trabajo y una menor confiabilidad por parte de los empleados. Esta situación limita la eficiencia operativa y dificulta el control del tiempo y la calidad en los procesos de atención a nuestros clientes.

18. ¿Los empleados siguen normas y reglas estandarizadas para que aseguren la consistencia y confiabilidad en la atención al cliente?

Tabla 24

Normas y reglas estandarizadas para que aseguren la consistencia y confiabilidad en la atención al cliente

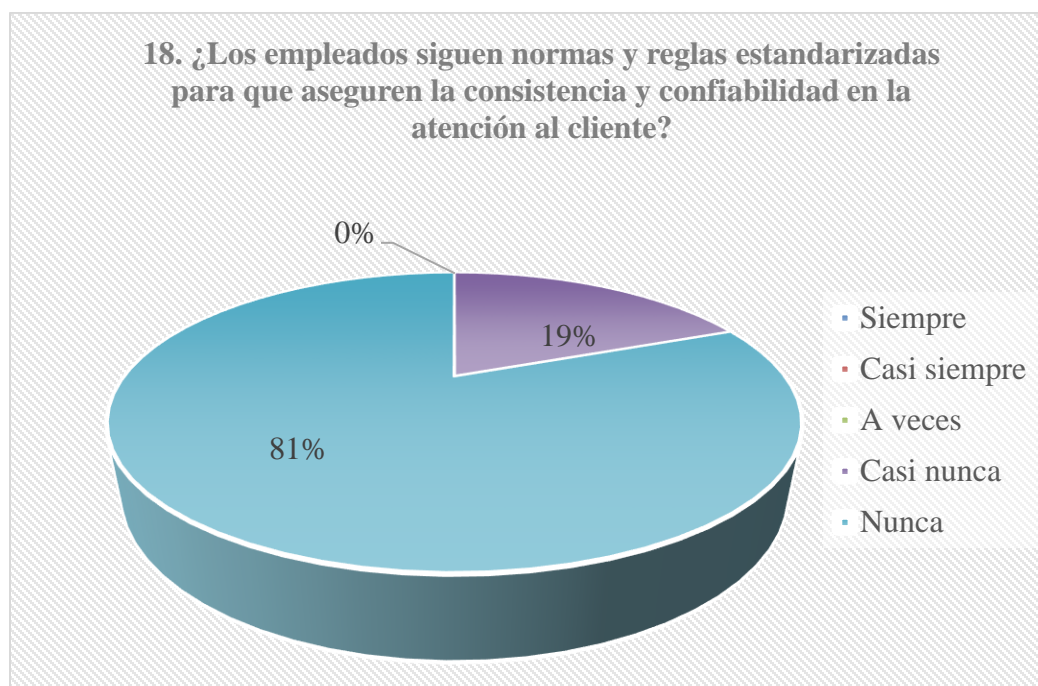
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
18	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	4	19%
	Nunca	17	81%
Total		21	100%

Nota: *La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones*

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Figura 18

Normas y reglas estandarizadas para que aseguren la consistencia y confiabilidad en la atención al cliente



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: La mayoría de los encuestados, el 81% manifestó que los colaboradores no siguen normas ni reglas estandarizadas que aseguren la consistencia y confiabilidad en la atención al cliente, mientras que el 19% indicó que este cumplimiento se presenta de manera poco frecuentes. Estos resultados indican que hay una fuerte carencia en la aplicación de normas estandarizadas, lo que puede afectar a la empresa.

Interpretación: Las respuestas muestran que el personal no sigue un cumplimiento de normas y reglas orientadas para garantizar una atención consistente al cliente. Esta situación puede generar variaciones en la forma de brindar un servicio y podría causar la desconfianza de los clientes y dificultar el control de la calidad del servicio. La falta de estandarización también limita la eficiencia operativa y el uso adecuado del tiempo en los procesos de atención.

19. ¿La Empresa cuenta con seguridad para sus empleados como para sus clientes?

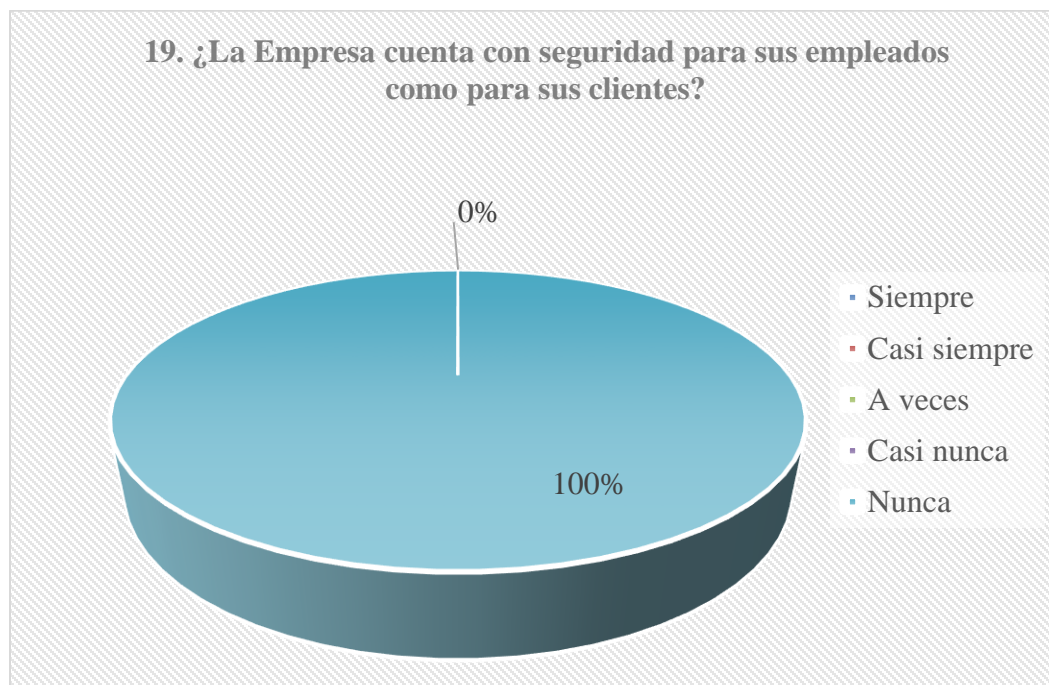
Tabla 25

Seguridad

Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
19	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	21	100%
Total		21	100%

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la encuesta aplicada a los colaboradores de la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Figura 19*Seguridad*

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: La totalidad de los encuestados, el 100% manifestó que la empresa no cuenta con medidas de seguridad para sus empleados ni para sus clientes. Los resultados evidencian una ausencia total de condiciones de seguridad dentro de la empresa, lo que representa una debilidad significativa en la gestión de seguridad para tanto sus empleados como a sus clientes.

Interpretación: Las respuestas identifican que el personal y sus clientes no les brinda una adecuada seguridad. Dado esta situación puede generar un entorno laboral invulnerable y esto afectaría a sus clientes en desconfianza en tomar su servicio brindado.

20. ¿La Empresa evalúa regularmente sus procesos estandarizados para garantizar su efectividad y confiabilidad?

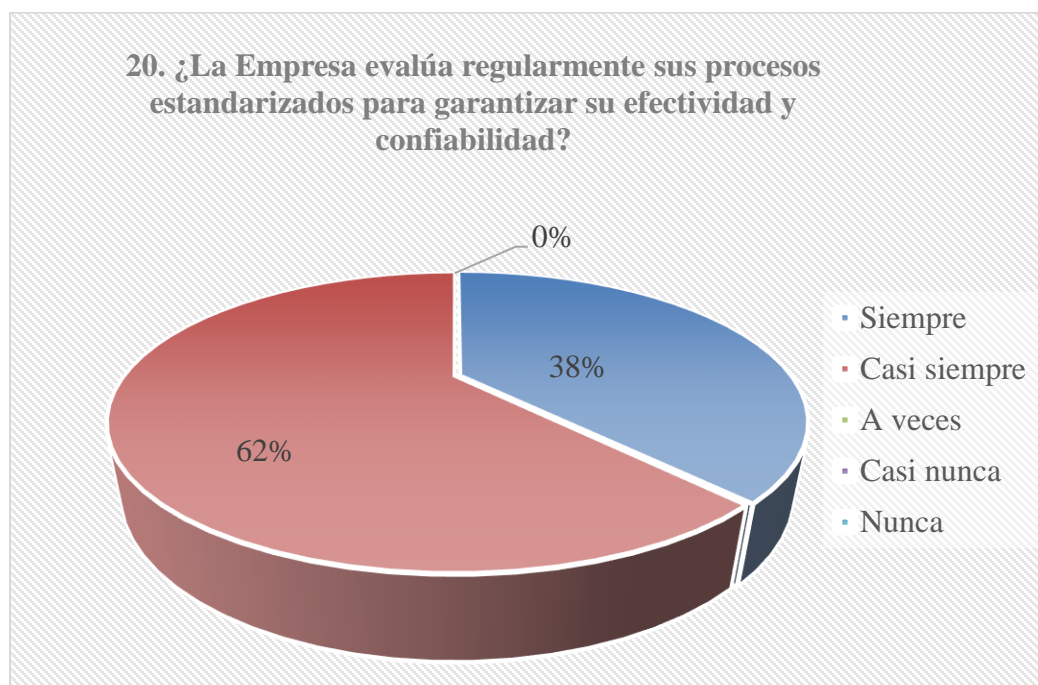
Tabla 26

Efectividad y Confiabilidad

Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
20	Siempre	8	38%
	Casi siempre	13	62%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		21	100%

Nota: *El número de respuestas que se obtuvo en la encuesta hecha a los empleados de Expediciones Ramones está indicado en la tabla.*

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Figura 20*Efectividad y Confiabilidad*

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: De acuerdo con los resultados obtenidos, el 62% de los encuestados señaló que la empresa realiza evaluaciones de sus procesos estandarizados de manera frecuente, mientras que el 38% indicó que estas revisiones se efectúan de forma constante. Estos datos reflejan una práctica sostenida de seguimiento y control sobre los procesos estandarizados, orientada a garantizar su efectividad y confiabilidad.

Interpretación: Las respuestas evidencian que la institución mantiene una frecuencia en revisión y seguimiento de sus procesos a sus empleados, lo cual permite identificar oportunidades de mejora y asegurar un desempeño más consistente. Esta práctica favorece la confiabilidad de las operaciones, contribuye a la mejora continua y fortalece la gestión del tiempo, al permitir ajustes oportunos que optimizan la ejecución de las actividades y la calidad del servicio.

Dimensión 5: Percepción Y Disposición En El Trabajo.

21. ¿La Empresa le permite al empleado proponer ideas para mejorar los procesos estandarizados existentes?

Tabla 27

Proponer ideas para mejorar los procesos estandarizados

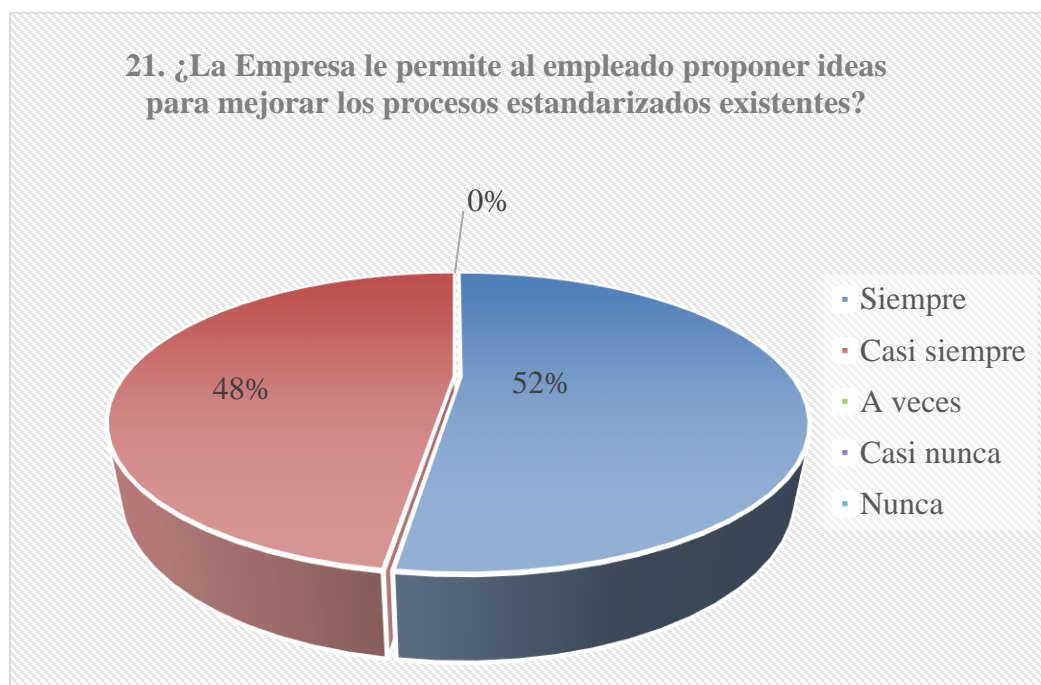
Pregunta	Literales de Respuestas	de Respuestas	Frecuencia
21	Siempre	11	52%
	Casi siempre	10	48%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		21	100%

Nota: *El número de respuestas que se obtuvo en la encuesta hecha a los empleados de Expediciones Ramones está indicado en la tabla.*

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Figura 21

Proponer ideas para mejorar los procesos estandarizados



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: Los resultados muestran que el 52% de los encuestados considera que la empresa brinda de manera constante espacios para que los colaboradores propongan ideas orientadas a mejorar los procesos estandarizados, mientras que el 48% percibe que esta práctica se realiza con alta frecuencia. Esto maneja un entorno organizacional favorable a la innovación y a la participación activa en la mejora de los procesos.

Interpretación: La información obtenida evidencia que la organización promueve la participación del personal en la mejora de los procesos, lo que fortalece el compromiso laboral y favorece la generación de propuestas orientadas a la optimización del trabajo. Esta apertura contribuye a una gestión más dinámica, facilita la adaptación a cambios operativos y refuerza la mejora continua dentro de la empresa.

22. ¿Tiene usted la oportunidad de liderar un equipo de trabajo?

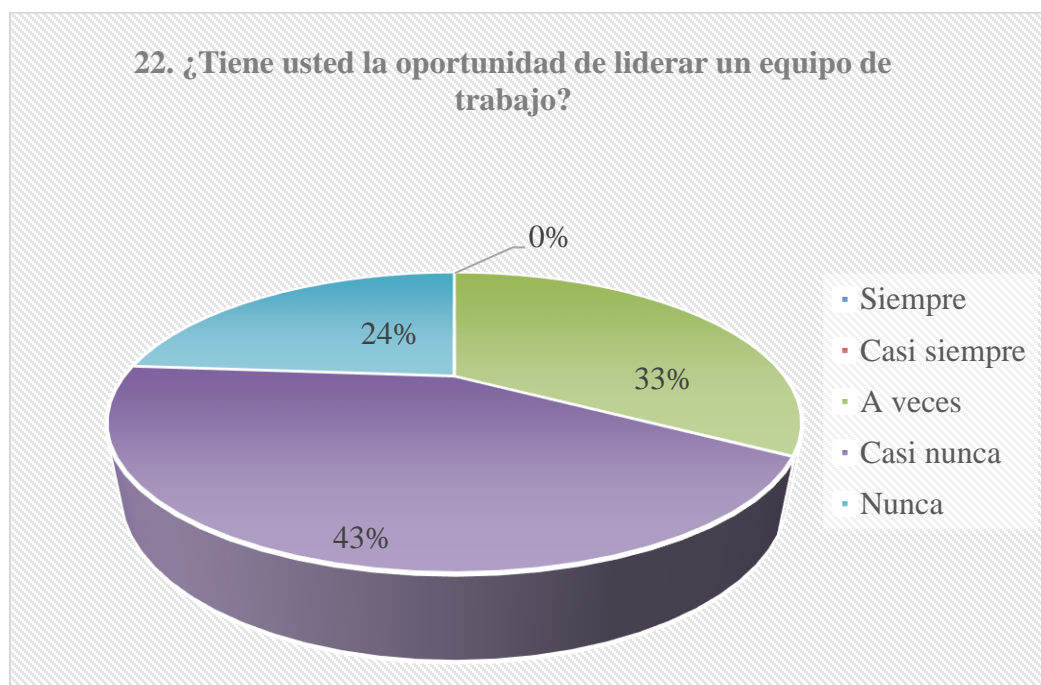
Tabla 28

Liderar

Pregunta	Literales respuestas	de Respuestas	Frecuencia
22	Siempre	0	0%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	7	33%
	Casi nunca	9	43%
	Nunca	5	24%
Total		21	100%

Nota: El número de respuestas que se obtuvo en la encuesta hecha a los empleados de Expediciones Ramones está indicado en la tabla.

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Figura 22*Liderar*

Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: Los datos reflejan que el 43% de los encuestados señala que casi nunca tiene la oportunidad de liderar un equipo de trabajo, mientras que el 24% indica que nunca ha asumido este tipo de responsabilidad. Por otro lado, el 33% manifiesta que en algunas ocasiones ha podido desempeñar funciones de liderazgo. Estos resultados evidencian que la mayoría del personal cuenta con escasas oportunidades para ejercer roles de dirección o coordinación dentro de la empresa.

Interpretación: Los resultados indican que el liderazgo no se encuentra distribuido de manera amplia entre los colaboradores, lo que limita el desarrollo de habilidades directivas y la participación activa en la toma de decisiones. Esta situación puede reducir el potencial de los colaboradores, ya que si esto da las oportunidades para liderar equipos ayudarían favorece el crecimiento profesional, fortalece la responsabilidad individual y contribuye a una gestión más participativa.

23. ¿Ha tenido usted un cargo de autoridad para mejorar la atención al cliente?

Tabla 29

Cargo de autoridad para mejorar la atención al cliente

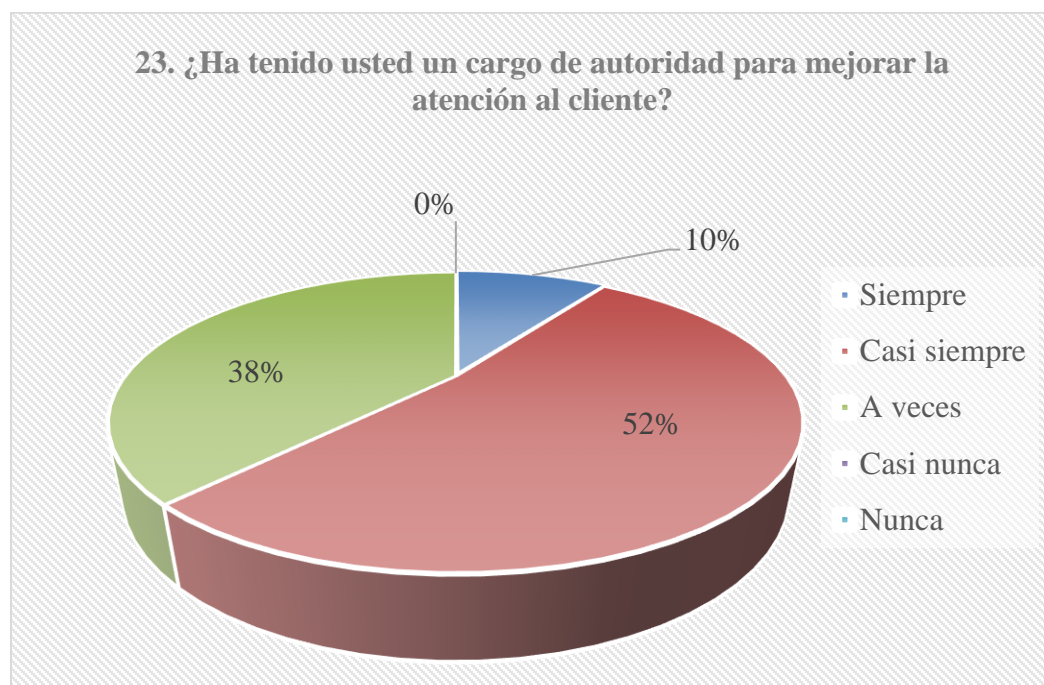
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
23	Siempre	2	10%
	Casi siempre	11	52%
	A veces	8	38%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		21	100%

Nota: *El número de respuestas que se obtuvo en la encuesta hecha a los empleados de Expediciones Ramones está indicado en la tabla.*

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Figura 23

Cargo de autoridad para mejorar la atención al cliente



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: De los resultados obtenidos, se evidencia que la mayor parte de los encuestados ha asumido funciones de autoridad relacionadas con la mejora de la atención al cliente, aunque no de forma constante. El 52% indica que casi siempre ha ocupado este tipo de cargos, seguido por un 38% que manifiesta haberlo hecho en algunas ocasiones. En contraste, solo el 10% afirma haber desempeñado permanentemente un cargo con capacidad de decisión orientado a este ámbito. Lo que revela una estructura organizacional que permite cierta rotación o asignación temporal de responsabilidades.

Interpretación: Los resultados evidencian que una parte significativa del personal ha tenido participación en cargos de autoridad relacionados con la mejora de la atención al cliente, principalmente de manera frecuente pero no permanente. El predominio de respuestas de funciones de liderazgo se da de forma recurrente, aunque limita a determinados periodos o situaciones específicas ya que esto indica que existen colaboradores que solo ocasionalmente asumen

responsabilidades de decisión, lo que sugiere una participación intermitente en los procesos de mejora.

24. ¿Estaría dispuesto a adquirir nuevos conocimientos sobre el uso de los recursos disponibles para mejorar la gestión de resultados en la empresa?

Tabla 30

Recursos disponibles para mejorar la gestión de resultados en la empresa

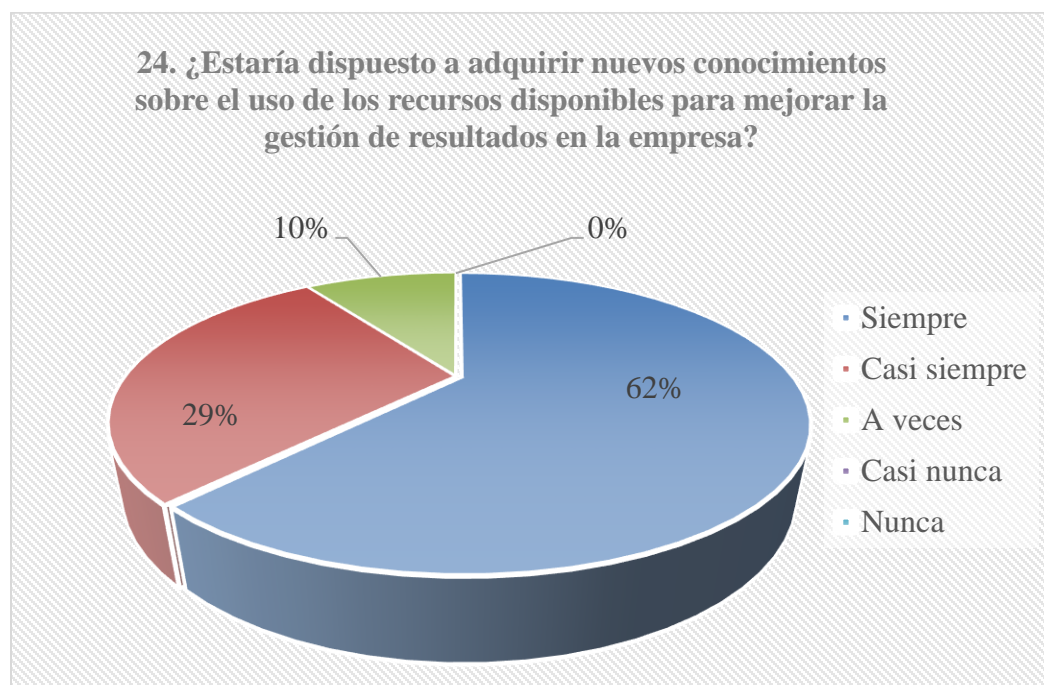
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
24	Siempre	13	62%
	Casi siempre	6	29%
	A veces	2	10%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		21	100%

Nota: *El número de respuestas que se obtuvo en la encuesta hecha a los empleados de Expediciones Ramones está indicado en la tabla.*

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Figura 24

Recursos disponibles para mejorar la gestión de resultados en la empresa



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: Los resultados muestran una marcada disposición del personal para fortalecer sus conocimientos sobre el uso de los recursos disponibles con el fin de mejorar la gestión del tiempo. El 62% de los encuestados señala que siempre estaría dispuesto a capacitarse, mientras que el 29% indica que casi siempre mantiene esta actitud. Un 10% manifiesta que esta disposición se presenta de manera ocasional. Nos indica que refleja una actitud favorable hacia el aprendizaje.

Interpretación: Los resultados reflejan que la empresa muestra una clara apertura hacia la adquisición de nuevos conocimientos, lo cual constituye una fortaleza para la mejora de la gestión de resultados en gestión de tiempo. La disposición expresada por los colaboradores sugiere que existe conciencia sobre la importancia del uso adecuado de los recursos y del aprendizaje continuo como medios para optimizar el desempeño laboral. Asimismo, la falta de respuestas negativas indica un entorno favorable para la implementación de programas de capacitación, lo

que permitiría fortalecer la institución y contribuir una gran fortaleza a la empresa para sus empleados.

25. ¿Se siente dispuesto apoyar con sus compañeros de área para optimizar y mejorar el flujo de trabajo en tu equipo de trabajo?

Tabla 31

Optimizar y mejorar el flujo de trabajo

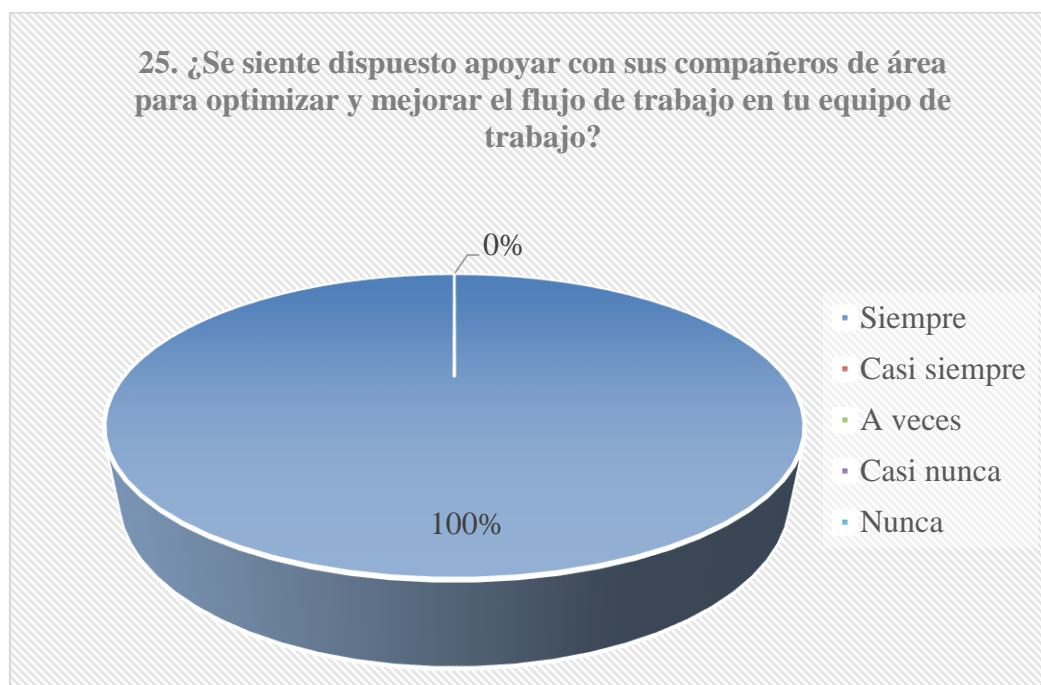
Pregunta	Literales de respuestas	Respuestas	Frecuencia
25	Siempre	21	100%
	Casi siempre	0	0%
	A veces	0	0%
	Casi nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
Total		21	100%

Nota: *El número de respuestas que se obtuvo en la encuesta hecha a los empleados de Expediciones Ramones está indicado en la tabla.*

Fuente: *Elaborado por Dennis Arias*

Figura 25

Optimizar y mejorar el flujo de trabajo



Nota: La tabla indica el número de respuestas obtenidas en la empresa Expediciones Ramones

Fuente: Elaborado por Dennis Arias

Análisis: Los resultados obtenidos reflejan positivismo de los encuestados, ya que el 100% manifiesta que siempre está dispuesto a apoyar a sus compañeros de área con el propósito de optimizar y mejorar el flujo de trabajo dentro del equipo. Estas respuestas manifiestan que el apoyo entre colaboradores es reconocido como un elemento clave para coordinar actividades, evitar retrasos y aprovechar de manera más eficiente el tiempo disponible en la jornada laboral.

Interpretación: La información analizada permite identificar un clima laboral sólido, caracterizado por la cooperación constante y la responsabilidad compartida. La disposición permanente a brindar apoyo entre compañeros favorece la sincronización de tareas, reduce interrupciones en los procesos y facilita el cumplimiento oportuno de las actividades asignadas. Este comportamiento colectivo fortalece la gestión del tiempo, ya que promueve una ejecución más fluida de las labores, lo que contribuye a mantener una excelente mejora en la organización ya

que en trabajo en equipo se consolida como un pilar fundamental para mejorar la eficiencia y el desempeño de la empresa.

7.1 Propuesta

7.1.2 Introducción

La gestión del tiempo indica un factor crítico en la operación de las empresas turísticas, debido a lo que es la puntualidad, el enfoque de la organización de actividades y la coordinación de los colaboradores ya que esto influye directamente en la calidad del servicio de la atención al cliente. En un entorno turístico competitivo, la ausencia de objetivos claros y medibles genera improvisación operativa, retrasos en la ejecución de actividades y un uso ineficiente de los recursos disponibles.

El diagnóstico realizado en Expediciones Ramones – Yambo se ve que la empresa carece de objetivos operativos estructurados que permitan planificar y controlar de manera efectiva el tiempo destinado a las actividades turísticas. Esta situación limita la eficiencia del servicio, afecta la experiencia del visitante y reduce la capacidad de la empresa para mejorar de forma continua. Ante este escenario, la presente propuesta plantea la implementación de objetivos SMART como un modelo de gestión del tiempo, orientado a estandarizar los procesos turísticos y fortalecer la eficiencia organizacional.

7.2 Objetivo De La propuesta

Proponer los OBJETIVOS SMART como procesos estandarizados para la gestión de tiempo en Expediciones Ramones en la provincia de Cotopaxi del cantón Salcedo.

7.2.1 Objetivo específico

- Establecer metas alcanzables que permitan mejorar progresivamente la gestión del tiempo sin afectar la calidad del servicio.
- Formular objetivos SMART alineados a los procesos operativos del servicio turístico.
- Estandarizar los tiempos de ejecución de las actividades clave mediante la integración de objetivos SMART.

7.2.2 Enfoque SMART de la propuesta

La propuesta se fundamenta en la aplicación integral del enfoque SMART, el cual permite transformar la planificación en resultados medibles y controlables. Cada objetivo planteado responde a los siguientes criterios:

Específico: Define con claridad qué proceso turístico se busca mejorar.

Medible: Incorpora indicadores que permiten evaluar el cumplimiento del objetivo.

Alcanzable: Considera los recursos humanos y operativos reales de la empresa.

Relevante: Contribuye directamente a la mejora del servicio turístico y la satisfacción del visitante.

Temporal: Establece plazos definidos para su ejecución y evaluación.

7.2.3 Objetivos Smart aplicados a los procesos turísticos

Tabla 32

Objetivos SMART aplicados a los procesos turísticos



Proceso turístico	Objetivos Smart	Indicador	Meta	Tiempo
Atención al turista	Optimizar los tiempos de atención al turista en Expediciones Ramones – Yambo, reduciendo al menos un 20 % en los tiempos de respuesta antes, durante y después del servicio	Índice de Reducción del Tiempo de Atención al Turista (IRTAT) IRTAT (%) $= \left(\frac{T \text{ inicial} - T \text{ final}}{T \text{ inicial}} \right) \times 100$ Donde: • T inicial = Tiempo promedio de atención al turista antes de la	20%	3 meses

turístico, mediante la estandarización de procesos de atención, durante el período 2025–2026

implementación de los procesos estandarizados.

- T final = Tiempo promedio de atención al turista después de la implementación de los procesos estandarizados.

Criterio de cumplimiento:

- IRTAT \geq 20 % \rightarrow 
Objetivo cumplido
- IRTAT $<$ 20 % \rightarrow 
Objetivo parcialmente cumplido o no cumplido

Proceso turístico	Objetivos Smart	Indicador	Meta	Tiempo
Planificación de recorridos	Mejorar la planificación de los recorridos turísticos, disminuyendo en un 25 % los retrasos en los itinerarios programados, a través de la elaboración de cronogramas operativos y rutas	<p>Índice de Reducción de Retrasos en los Recorridos (IRRR)</p> <p>IRRR (%)</p> $= \left(\frac{R \text{ inicial} - R \text{ final}}{R \text{ inicial}} \right) \times 100$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • R inicial= Número promedio de recorridos con retraso antes de la implementación de cronogramas y rutas optimizadas. 	25 %	4 meses

optimizadas,
durante el período
2025–2026.

- R final = Número promedio de recorridos con retraso después de la implementación.

Criterio de cumplimiento:





- $IRRR \geq 25\% \rightarrow \checkmark$
Objetivo cumplido
- $IRRR < 25\% \rightarrow \triangle$
Objetivo no cumplido o parcialmente cumplido

Proceso	Objetivos Smart	Indicador	Meta	Tiempo
Proceso turístico				
Coordinación del personal	Fortalecer la coordinación del personal operativo y administrativo, incrementando en un 30 % el cumplimiento oportuno de tareas asignadas, mediante la implementación de roles, horarios y canales de comunicación definidos, durante el período 2025–2026.	<p>Índice de Cumplimiento Oportuno de Tareas (ICOT)</p> <p>ICOT (%)</p> $= \left(\frac{C \text{ inicial} - C \text{ final}}{C \text{ inicial}} \right) \times 100$	30 %	3 meses
		<p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • C inicial= Porcentaje de tareas cumplidas a tiempo antes de la implementación de roles, horarios y canales de comunicación. • C final= Porcentaje de tareas cumplidas a tiempo después de la implementación. 		
		Criterio de cumplimiento del objetivo:		

- $ICOT \geq 30\% \rightarrow \checkmark$
Objetivo cumplido
- $ICOT < 30\% \rightarrow \triangle!$
Objetivo parcialmente
cumplido o no cumplido

Proceso	Objetivos Smart	Indicador	Meta	Tiempo
Logística de actividades turísticas	Optimizar la logística de las actividades turísticas, reduciendo en un 20 % los tiempos improductivos y fallas operativas, mediante la planificación anticipada de recursos, equipos y materiales necesarios, durante el período 2025–2026.	<p>Índice de Reducción de Tiempos Improductivos y Fallas Operativas (IRTIFO)</p> $IRTIFO (\%) = \left(\frac{TI\ inicial - TI\ final}{TI\ inicial} \right) \times 100$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • TI inicial= Tiempo promedio total de tiempos improductivos y fallas operativas antes de la planificación logística anticipada. • TI final= Tiempo promedio total de tiempos improductivos y fallas operativas después de la planificación logística. 	20%	2 meses

Criterio de cumplimiento del objetivo:

		<ul style="list-style-type: none"> • IRTIFO $\geq 20\%$ →  <p>Objetivo cumplido</p> <ul style="list-style-type: none"> • IRTIFO $< 20\%$ →  <p>Objetivo parcialmente cumplido o no cumplido</p>		
Proceso	Objetivos Smart	Indicador	Meta	Tiempo
Seguimiento del servicio turístico	Implementar un sistema de seguimiento del servicio turístico que permita evaluar el cumplimiento de tiempos y la satisfacción del turista, alcanzando al menos un 85 % de valoración positiva, mediante instrumentos de control y retroalimentación, durante el período 2025–2026.	<p>Índice de Valoración Positiva del Servicio (IVPS)</p> $IVPS (\%) = \left(\frac{V \text{ positivas}}{V \text{ totales}} \right) \times 100$ <p>Donde:</p> <ul style="list-style-type: none"> • V positivas= Número de valoraciones positivas del servicio turístico. • V totales= Total de valoraciones emitidas por los turistas. <p>Criterio de cumplimiento del objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • IVPS $\geq 85\%$ →  <p>Objetivo cumplido</p> <ul style="list-style-type: none"> • IVPS $< 85\%$ →  <p>Objetivo parcialmente cumplido o no cumplido</p>	85%	6 meses

Nota: Elaborado por Dennis Arias

Tabla 33

Resumen de los objetivos SMART

Proceso turístico	Objetivo SMART	Pregunta del instrumento más relacionada	Justificación
Atención al turista	Optimizar los tiempos de atención al turista reduciendo un 20 % los tiempos de respuesta.	Pregunta 7: ¿Considera que aplicar nuevos procesos relacionados con la atención al cliente puede mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo?	Esta pregunta se relaciona directamente con la mejora de los procesos de atención al cliente y la reducción del tiempo de respuesta al turista.
Planificación de recorridos	Reducir en un 25 % los retrasos en los itinerarios turísticos.	Pregunta 1: ¿Está familiarizado con las técnicas de gestión del tiempo para mejorar la productividad en su trabajo?	La planificación de recorridos depende del manejo adecuado del tiempo y la organización de actividades.
Coordinación del personal	Incrementar en un 30 % el cumplimiento oportuno de tareas.	Pregunta 15: ¿Cree que la capacidad de los recursos humanos para adaptarse a nuevas metodologías puede contribuir a la optimización de los resultados organizacionales?	La adaptación del personal a nuevas metodologías influye directamente en la coordinación y cumplimiento de tareas.
Logística de actividades	Reducir en un 20 % los tiempos improductivos y fallas operativas.	Pregunta 17: ¿La empresa cuenta con procedimientos estandarizados que garantizan un servicio confiable a todos los clientes?	La existencia de procedimientos estandarizados permite mejorar la organización logística y reducir fallas operativas.
Seguimiento del servicio	Alcanzar un 85 % de valoración positiva del servicio turístico.	Pregunta 21: ¿Cómo calificarías la disposición de los procesos actuales de tu equipo en la atención al cliente?	Esta pregunta evalúa la percepción sobre la calidad del servicio y el funcionamiento de los procesos en la atención al cliente.

Nota: Elaborado por Dennis Arias

Tabla 34*Actividades para el plan de acción del Objetivo SMART*

Dimensión de procesos turista	Actividades	Responsable	Resultado esperado
Optimizar los tiempos de atención al turista en Expediciones Ramones – Yambo, reduciendo al menos un 20 % en los tiempos de respuesta antes, durante y después del servicio turístico, mediante la estandarización de procesos de atención, durante el período 2025–2026	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir al turista en el punto de atención turística o en el área designada para visitantes. • Dar la bienvenida al turista y brindar una orientación inicial sobre la experiencia turística disponible. • Solicitar y registrar los datos básicos del visitante para el control de ingreso. • Identificar las necesidades, intereses o expectativas del turista respecto a la actividad turística. • Proporcionar información sobre los recorridos, atractivos naturales y actividades disponibles. • Verificar la disponibilidad de guías, horarios y 	Administración	Reducción de los tiempos de atención al turista, garantizando respuestas oportunas antes, durante y después del servicio, y mejorando el nivel de satisfacción del cliente.

servicios turísticos
programados.

- Confirmar la participación del turista en el recorrido o actividad turística seleccionada.
 - Explicar normas de seguridad, recomendaciones ambientales y comportamiento durante la visita.
 - Organizar la salida del recorrido turístico de acuerdo con el horario establecido.
 - Acompañar y orientar al turista durante el desarrollo de la actividad turística.
 - Atender consultas, requerimientos o incidencias presentadas durante el recorrido.
 - Finalizar el recorrido turístico y agradecer la visita del turista.
 - Solicitar la opinión o nivel de satisfacción del
-

turista sobre la experiencia recibida.

- Registrar el cierre de la atención y los comentarios del visitante para mejora del servicio.

Dimensión de planificación de recorridos

Mejorar la planificación de los recorridos turísticos, disminuyendo en un 25 % los retrasos en los itinerarios programados, a través de la elaboración de cronogramas operativos y rutas optimizadas, durante el período 2025–2026.

Actividades

- Revisar los lugares naturales que se visitarán durante el recorrido turístico (miradores, senderos y áreas de observación).
- Observar las condiciones del entorno natural donde se realizará la actividad turística.
- Definir la ruta o camino que seguirá el recorrido alrededor del atractivo natural.
- Establecer el tiempo aproximado que durará el recorrido turístico.
- Revisar si la ruta es segura para el paso de los turistas.
- Identificar los recursos necesarios para el recorrido

Responsable

Coordinador de operaciones turísticas

Resultado esperado

Cumplimiento oportuno de los itinerarios turísticos programados, disminuyendo retrasos y optimizando el uso del tiempo durante los recorridos.

(guía, señalización, materiales informativos).

- Verificar si los recursos necesarios están disponibles para la actividad turística.
- Preparar la información y recomendaciones sobre el cuidado del entorno natural.
- Organizar las actividades que se realizarán durante el recorrido (explicación del lugar, observación del paisaje, fotografías).
- Establecer la fecha y hora en que se realizará el recorrido turístico.
- Revisar que toda la planificación del recorrido esté completa.
- Registrar la planificación del recorrido en el formato de control.

Dimensión de Coordinación del personal

Fortalecer la coordinación del personal operativo y

Actividades

- Revisar las actividades turísticas que se realizarán durante el día.

Responsable

Sub Gerente

Resultado esperado

Incremento en el cumplimiento oportuno de las tareas asignadas al personal,

administrativo, incrementando en un 30 % el cumplimiento oportuno de tareas asignadas, mediante la implementación de roles, horarios y canales de comunicación definidos, durante el período 2025–2026.	<ul style="list-style-type: none">• Verificar cuántos turistas participarán en el recorrido.• Organizar al personal que apoyará en la atención de los visitantes.• Asignar a cada persona su función durante la actividad (guía, apoyo, control).• Coordinar los horarios de trabajo del personal para el recorrido.• Revisar que el personal tenga los materiales necesarios para la actividad.• Explicar al personal la ruta del recorrido y los lugares que se visitarán.• Recordar al personal las normas de seguridad y el cuidado del entorno natural.• Supervisar que cada persona cumpla con su función durante el recorrido.• Apoyar al personal si se presenta algún problema	fortaleciendo la coordinación interna y el uso eficiente del tiempo laboral.
---	---	--

durante la actividad turística.

- Revisar que el trabajo del equipo se esté realizando de forma correcta.
- Registrar las actividades realizadas por el personal al finalizar la jornada.

Dimensión de	Actividades	Responsable	Resultado esperado
Logística de actividades			
Optimizar la logística de las actividades turísticas, reduciendo en un 20 % los tiempos improductivos y fallas operativas, mediante la planificación anticipada de recursos, equipos y materiales necesarios, durante el período 2025–2026.	<ul style="list-style-type: none"> • Revisar las actividades turísticas que se realizarán durante el recorrido. • Verificar el número de turistas que participarán en la actividad. • Preparar los materiales necesarios para el recorrido (información, señalización, equipos de seguridad de chalecos). • Revisar que el área donde se realizará la actividad esté en buenas condiciones. • Preparar y ordenar los materiales y equipos que se utilizarán durante el recorrido. 	Encargado de logística	Reducción de tiempos improductivos y fallas operativas mediante una gestión logística planificada y oportuna de los recursos necesarios.

-
- Preparar el punto de inicio donde se recibirá a los turistas.
 - Colocar señalización o indicaciones en los lugares donde se desarrollará la actividad.
 - Coordinar la entrega de materiales al personal encargado del recorrido.
 - Verificar que todo esté listo antes de iniciar la actividad turística.
 - Apoyar durante el desarrollo del recorrido en caso de necesitar materiales o recursos.
 - Revisar que los espacios utilizados queden en orden al finalizar la actividad.
 - Guardar y registrar los materiales utilizados durante la jornada.

Dimensión de Seguimiento del servicio

Implementar un sistema de seguimiento del servicio

Actividades

- Observar cómo se está desarrollando el recorrido turístico.

Responsable

Administrador

Resultado esperado

Cumplimiento de los tiempos del servicio turístico y mejora continua del servicio a

<p>turístico que permita evaluar el cumplimiento de tiempos y la satisfacción del turista, alcanzando al menos un 85 % de valoración positiva, mediante instrumentos de control y retroalimentación, durante el período 2025–2026.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Verificar que el personal esté cumpliendo con las actividades asignadas.• Revisar que los turistas estén recibiendo la información durante el recorrido.• Preguntar a los turistas si tienen alguna duda o necesitan ayuda.• Apoyar al personal si se presenta algún inconveniente durante la actividad.• Revisar que el recorrido se esté realizando según lo planificado.• Verificar que se respeten las normas de seguridad durante la actividad.• Observar el comportamiento y la satisfacción de los turistas durante el recorrido.• Atender cualquier reclamo o sugerencia de los visitantes.• Registrar los inconvenientes que se	<p>partir de la evaluación de la satisfacción del turista.</p>
--	--	--

presenten durante el servicio.

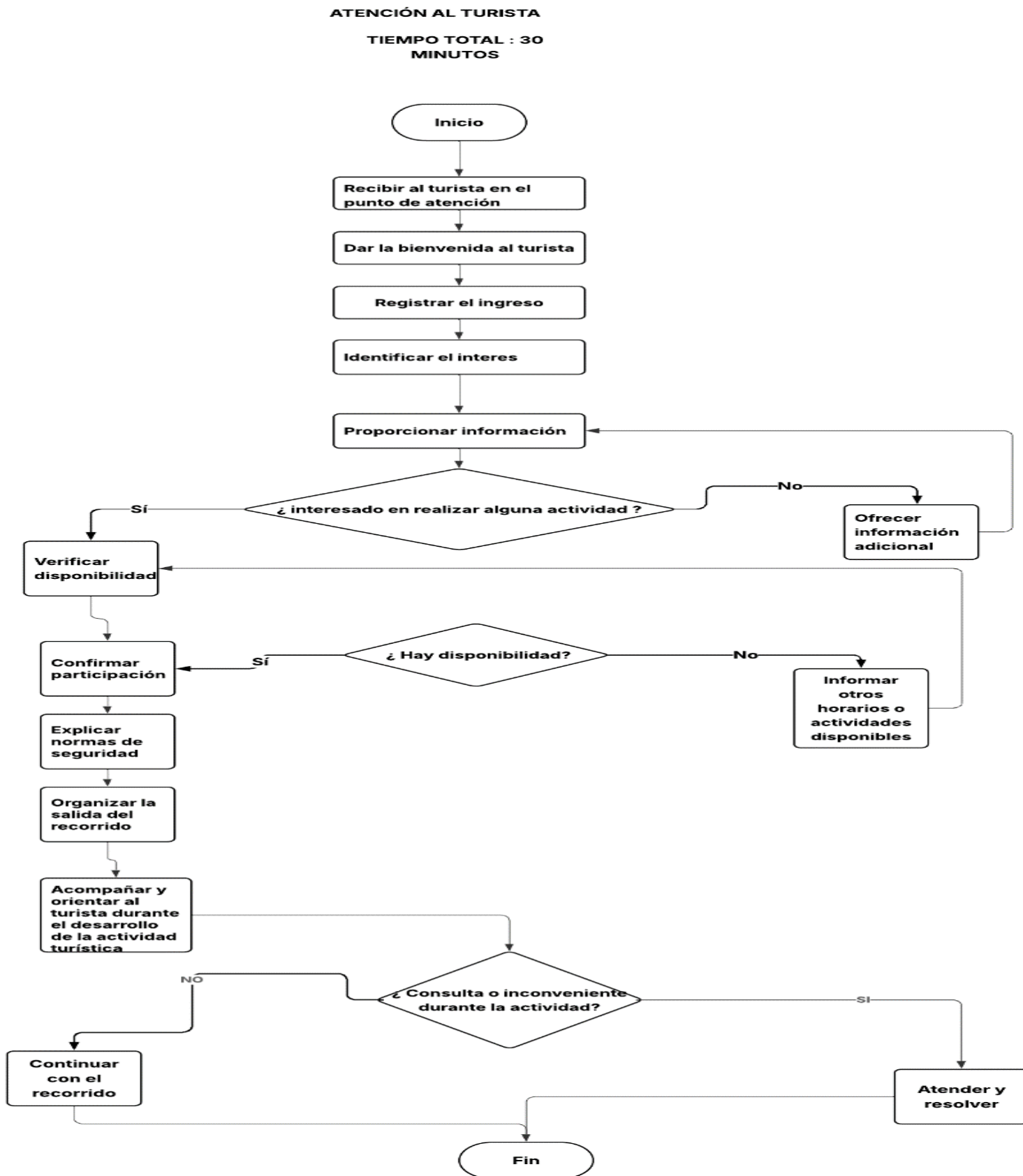
- Consultar a los turistas su opinión al finalizar la actividad.
- Anotar comentarios o recomendaciones de los visitantes.
- Revisar cómo se desarrolló el servicio al terminar la actividad.
- Registrar la información del servicio realizado para futuras mejoras.

Nota: Elaborado por Dennis Arias

7.2.4 Flujoograma De Identificación De Actividades Del Objetivo Smart

Figura 26

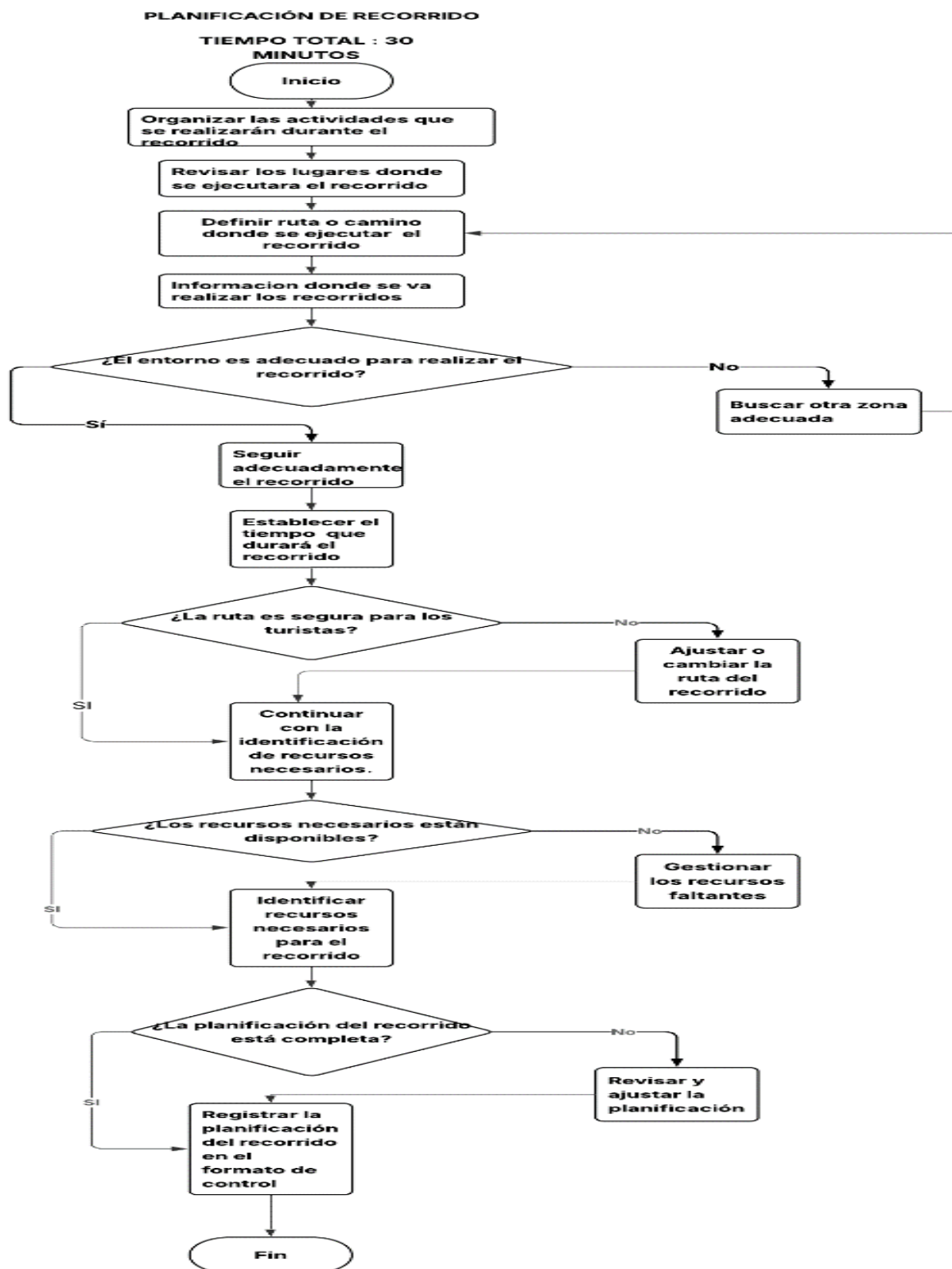
Atención al turista



Nota: Elaborado por Dennis Arias

Figura 27

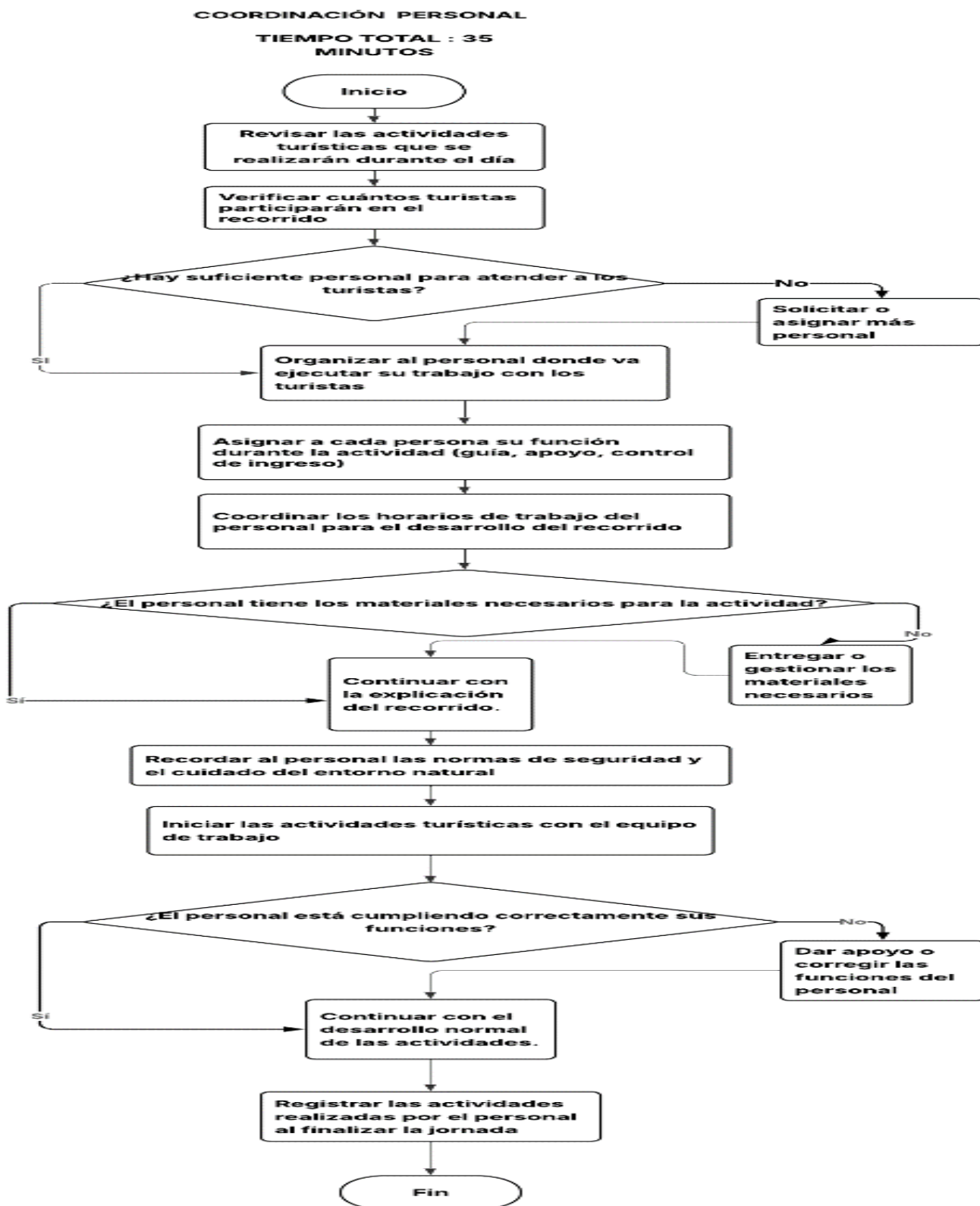
Planificación de recorridos



Nota: Elaborado por Dennis Arias

Figura 28

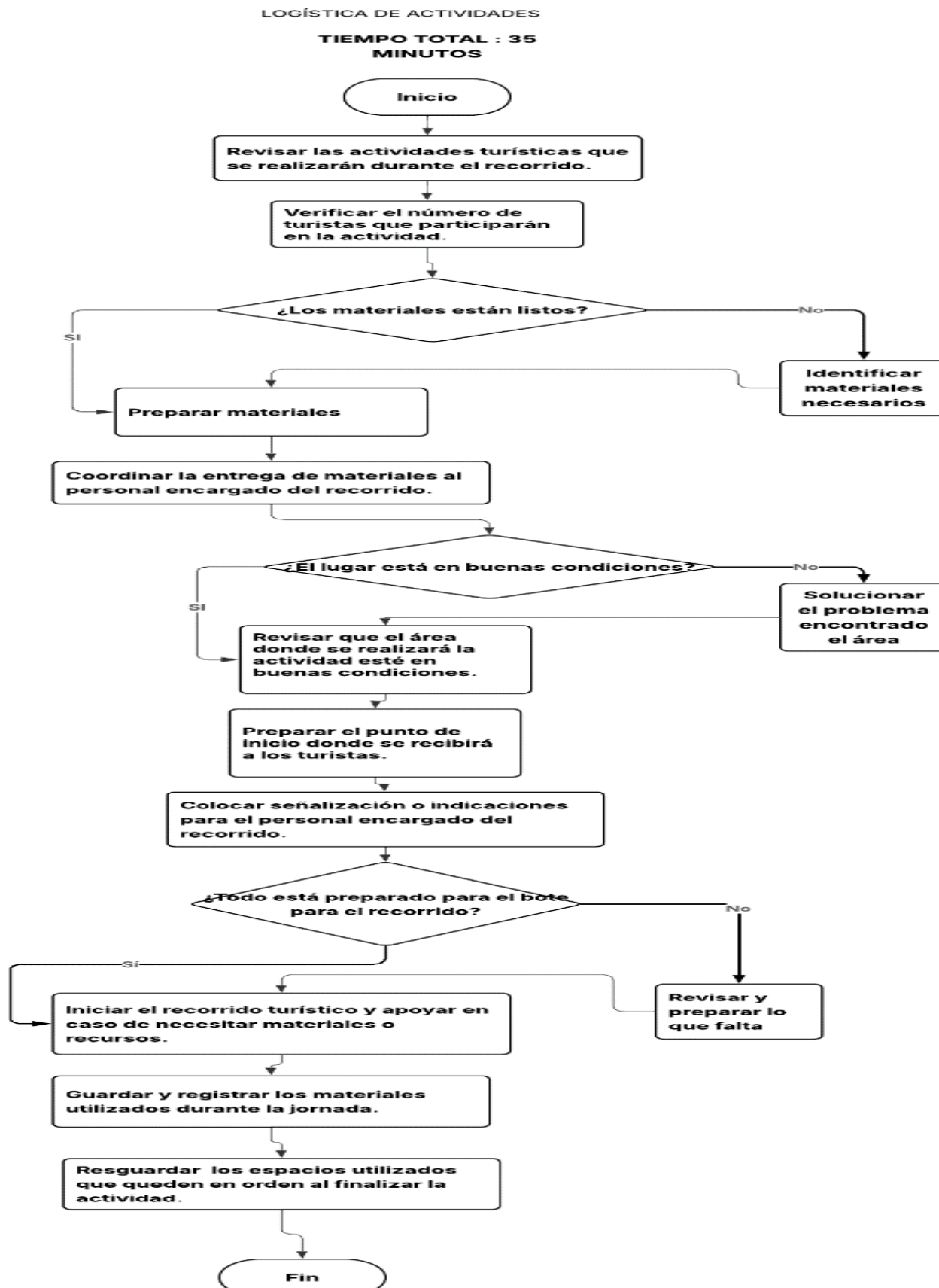
Coordinación Del Personal



Nota: Elaborado por Dennis Arias

Figura 29

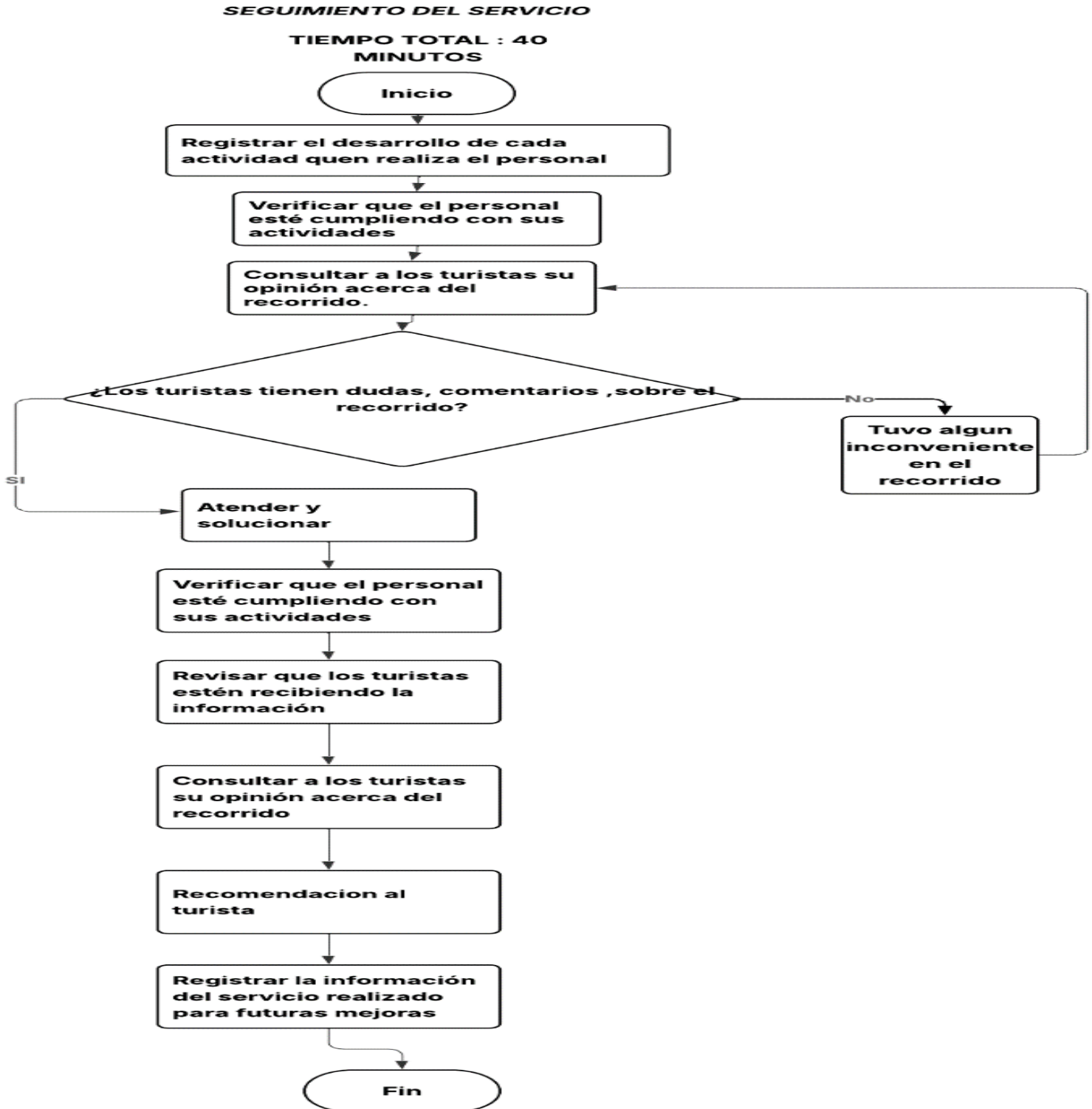
Logística de actividades



Nota: Elaborado por Dennis Arias

Figura 30

Seguimiento Del Servicio



Nota: Elaborado por Dennis Arias

7.3 Cronograma

Tabla 35

Cronograma de la Propuesta

	Mes 1	Mes 2	Mes 3	Mes 4	Mes 5	Mes 6
Actividades	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO
	TODOS LOS FINES DE SEMANA DE CADA MES					
Atención al turista	X	X	X	X	X	X
Planificación de recorridos	X		X		X	
Coordinación del personal		X		X		
Logística de actividades	X					X
Seguimiento del servicio		X		X		X

Nota: Elaborado por Dennis Arias

7.4 Presupuesto

Tabla 36

Costos

Rubros	Costo unitario	Cantidad	Costo total
Material informativo	\$5,00	21	\$50,00
Impresiones	\$2,00	21	\$20,00
Seguimiento y control	\$20,00	3	\$60,00
Evaluación final	\$30,00	1	\$30,00
TOTAL			\$160,00

Nota: Elaborado por Dennis Arias

8. Impactos (técnicos, sociales, ambientales o económicos)

8.1 Impactos de la propuesta

Impacto técnico: Establecer objetivos SMART como procesos estandarizados de gestión del tiempo permitirá fortalecer la planificación, ejecución y control de los procesos turísticos y una buena calidad de servicio al cliente en Expediciones Ramones – Yambo. Al contar con objetivos específicos y medibles, la empresa podrá identificar con precisión los tiempos óptimos para cada actividad realizada para así se podrá reduciendo retrasos, reprocesos y descoordinación operativa. Asimismo, la estandarización de los tiempos facilitará la toma de decisiones basada en datos reales, promoviendo una mejora continua en la eficiencia del servicio turístico. Este enfoque contribuirá a profesionalizar la gestión interna de la empresa y a elevar la calidad operativa frente a un entorno turístico cada vez más competitivo.

Impacto económico: Desde el ámbito económico, la optimización de la gestión del tiempo permitirá un uso más conveniente y efectivo de los recursos y operativos de la empresa. Al reducir tiempos improductivos y mejorar la coordinación de las actividades turísticas desarrolladas, Expediciones Ramones podrá aumentar su capacidad de atención al cliente sin necesidad de aumentar costos operativos. Mejorar la puntualidad y organización del servicio turístico influirá

la satisfacción del visitante, lo que puede traducirse en mayor fidelización, recomendaciones y aumento de la demanda. A mediano y largo plazo, la aplicación de objetivos SMART contribuirá a la sostenibilidad financiera de la empresa, fortaleciendo su posicionamiento dentro del sector turístico del cantón Salcedo.

Impacto social: El impacto social de la propuesta se verá en mejorar la experiencia del turista y en el fortalecimiento del capital humano de la empresa. La organización eficiente del tiempo permitirá brindar un buen servicio turístico más ordenado, puntual y confiable, generando una percepción positiva en los visitantes. Además, la implementación de objetivos SMART fomentará una cultura organizacional basada en la responsabilidad, el compromiso y el trabajo coordinado, mejorando el ambiente laboral del personal. De esta manera, la empresa contribuirá al desarrollo del turismo local, promoviendo una imagen positiva del destino Yambo y fortaleciendo la relación entre la actividad turística y la comunidad del cantón Salcedo.

Impacto ambiental: El seguimiento del servicio en los procesos turísticos también genera un impacto ambiental bueno. Al planificar de manera eficiente las actividades turísticas, se reduce la improvisación y el uso innecesario de recursos naturales durante los recorridos y operaciones. La organización adecuada de horarios y actividades permite minimizar desplazamientos repetitivos, optimizar el uso de espacios turísticos y reducir la generación de residuos. Asimismo, la aplicación de objetivos SMART facilita la incorporación de prácticas responsables que promuevan el cuidado del entorno natural del sector Yambo, contribuyendo a un turismo sostenible y respetuoso con el medio ambiente.

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1. Conclusiones

- La presente investigación permitió analizar la importancia de la gestión del tiempo en los procesos turísticos, evidenciando desde el enfoque teórico que una adecuada planificación, organización y control de las actividades contribuye a mejorar la eficiencia operativa y la calidad del servicio brindado a los visitantes. La aplicación de herramientas de planificación basadas en metas claras y medibles facilita estructurar los procesos turísticos de manera ordenada, permitiendo optimizar el uso del tiempo y fortalecer la gestión administrativa dentro de la empresa.

- A partir del diagnóstico realizado, se identificó la necesidad de mejorar la organización de las actividades, la planificación de los recorridos y la coordinación del personal, ya que estas situaciones pueden generar retrasos en la ejecución de los servicios y un uso poco eficiente del tiempo durante el desarrollo de las actividades turísticas.
- Ante esta situación, se planteó una propuesta orientada a fortalecer la gestión del tiempo mediante la estructuración de objetivos aplicados a los procesos turísticos. Su implementación permite organizar de manera más eficiente las actividades, mejorar la coordinación del personal y optimizar el desarrollo del servicio turístico, contribuyendo así al fortalecimiento de la gestión interna y a la mejora de la calidad del servicio ofrecido a los visitantes

9.2. Recomendaciones

- Fortalecer la organización de las actividades turísticas mediante una adecuada planificación del tiempo, permitiendo desarrollar los servicios de forma más ordenada, eficiente y con mayor calidad en la atención a los visitantes.
- Mejorar la coordinación del trabajo entre el personal encargado de las actividades turísticas, estableciendo una distribución clara de responsabilidades y una mejor organización de los recorridos, con el fin de evitar retrasos y optimizar el desarrollo del servicio.
- Aplicar herramientas de planificación y control que permitan organizar, evaluar y mejorar continuamente el desarrollo de las actividades turísticas, contribuyendo a un uso más eficiente del tiempo y al fortalecimiento del servicio ofrecido.