



UNIVERSIDAD
DE ATACAMA

UNIVERSIDAD DE ATACAMA

FACULTAD TECNOLÓGICA

DEPARTAMENTO DE TECNOLOGÍAS DE LA ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN

**“PROPUESTA DE MEJORA DE GESTIÓN DEL TIEMPO EN LA CAPTACIÓN
DE CLIENTES EN RETAIL DE COPIAPÓ”**

Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para obtener el grado de
Técnico en Administración de Empresas

Profesora guía: Mg. Vanessa Arrieta Verasay

Veruska Maestre Plaz

Copiapó, Chile 2022

DEDICATORIA

Principalmente a Dios que ha permitido que llegue hasta aquí.

A mis padres por apoyarme en todo momento, impulsarme a ser mejor persona, alentarme a cumplir mis metas y formarme en la persona que soy hoy en día, gracias a ustedes he logrado muchas cosas en mi vida.

A mi hermano por impulsarme a querer superarme y crecer como persona. A toda mi familia por motivarme, estar orgullosos de mí y por celebrar cada paso que doy para cumplir mis metas

A mi novio por acompañarme y estar a mi lado en los momentos más difíciles, por su paciencia, amor y comprensión.

A mi compañera María Alarcón que me ha colaborado a lo largo de esta carrera y con la que hicimos un excelente equipo de estudio.

AGRADECIMIENTO.

Primeramente, gracias a Dios que me ha dado paciencia, sabiduría y perseverancia para llegar hasta donde estoy y por permitirme lograr todo lo que hoy en día he logrado. A mis padres por ser mi pilar fundamental, mi ejemplo a seguir, por sus valiosos consejos y por creer en mí siempre gracias. A mi novio por estar a mi lado en todo momento e impulsarme siempre a seguir adelante. A mi familia y amigos por su apoyo incondicional. No ha sido fácil para mí, pero gracias al apoyo, paciencia y amor de cada uno de ellos he podido lograrlo gracias.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO.....	9
1.1 INTRODUCCIÓN.....	9
CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
2.1 OBJETIVOS.....	14
2.1.1 OBJETIVO GENERAL.....	14
2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	15
CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO.....	16
3.1 GESTIÓN.....	16
3.2 GESTIÓN DEL TIEMPO.....	17
3.3 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL TIEMPO.....	21
3.4 EFICIENCIA.....	22
3.5 TIPOS DE EFICIENCIA.....	23
3.6 EFICACIA.....	24
3.7 PRODUCTIVIDAD.....	25
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....	27
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE SOLUCIÓN.....	34
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.....	37
BIBLIOGRAFÍA.....	39

ÍNDICE DE GRÁFICOS.

Gráfico N°1: Gráfico resultado de Encuesta realizada para mejora en la gestión de tiempo de captación de clientes, <i>Retail</i> de Copiapó.....	28
Gráfico N°2: resultado de Encuesta realizada para mejora en la gestión de tiempo de captación de clientes, <i>Retail</i> de Copiapó.....	29
Gráfico N°3: resultado de Encuesta realizada para mejora en la gestión de tiempo de captación de clientes, <i>Retail</i> de Copiapó.....	30
Gráfico N°4: resultado de Encuesta realizada para mejora en la gestión de tiempo de captación de clientes, <i>Retail</i> de Copiapó.....	31
Gráfico N°5: resultado de Encuesta realizada para mejora en la gestión de tiempo de captación de clientes, <i>Retail</i> de Copiapó.....	32
Gráfico N°6: resultado de Encuesta realizada para mejora en la gestión de tiempo de captación de clientes, <i>Retail</i> de Copiapó.....	33

ÍNDICE DE IMÁGENES.

Imagen N°1: Entradas Promedio/ Hora, <i>Retail</i> Copiapó.....	13
-----------------------------------------------------------------	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Herramientas tecnológicas.....	35
-------------------------------------------	----

RESUMEN

El uso inteligente del tiempo permite priorizar tareas, aumentar la productividad, reducir la pérdida de tiempo y el agotamiento. Gestionar el tiempo permite lograr los objetivos planteados eficientemente. La mala gestión del tiempo en un *retail* ocasiona problemas a los captadores de clientes, ya que al tener que realizar otras funciones, estos dejan de lado sus labores principales. Esto causa disminución en la producción del captador. El presente trabajo propone mejorar “la gestión del tiempo en la captación de clientes en un *retail* de Copiapó”. Por tanto, se plantea evaluar el flujo de clientes, elaborando una escala que nos permita clasificar el flujo en alto, medio y bajo con el fin de mejorar la forma de trabajo de los captadores y así distribuir adecuadamente las tareas a realizar. A la gerencia de la empresa se le planteará la entrega de herramientas tecnológicas, para así lograr mejorar la gestión del tiempo y la atención del cliente.

Palabras Clave: gestión, tiempo, producción, retail, captación.

ABSTRACT

The intelligent use of time allows prioritizing tasks, increasing productivity, reducing time loss and burnout. Time management allows to achieve the objectives set efficiently. Poor time management in a retail business causes problems for customer attractors, because when they have to perform other functions, they neglect their main tasks. This causes a decrease in the customer attractor's production. The present work proposes to improve time management in customer acquisition in a retail store in Copiapó. Therefore, we propose to evaluate the flow of customers, developing a scale that allows us to classify the flow in high, medium, and low in order to improve the way of work of the recruiters and thus adequately distribute the tasks to be performed. Technological tools will be provided to the company's management in order to improve time management and customer service.

Keywords:

Management, production, time, retail, catchment.

CAPÍTULO I: MARCO INTRODUCTORIO

1.1 INTRODUCCIÓN.

En el escenario laboral actual en el que están insertas las organizaciones, cada vez se le presta más atención a el adecuado uso y gestión del tiempo empleado en el trabajo, esto con el fin de garantizar la competitividad de mercado en las empresas, mayor productividad y eficiencia por parte de los trabajadores y además que no se vuelva agotador. Para que esto ocurra, en la actualidad, se busca realizar mejoras y la consecución de resultados, especialmente en el área de Gestión del Tiempo.

El presente trabajo pretende brindar un estudio acerca de las nuevas habilidades que debe asumir la Gestión del Tiempo en función y para el ámbito laboral. Se justifica por la importancia que tiene este tema en varias ramas de la Gestión Organizacional, enfocándose en la propia gestión del tiempo, en un ámbito práctico y teórico. De esta forma, primero explicaremos algunos conceptos teóricos y luego haremos una propuesta para mejorar la gestión del tiempo de trabajo en el proceso de captación de clientes de un *retail* de Copiapó.

Se hará un esfuerzo por promover una conceptualización sólida, luego de esto se describirán aspectos esenciales para el estudio del uso de la gestión del tiempo en el trabajo: qué es y cómo se caracteriza, principales corrientes teóricas de conceptualización, beneficios de su aplicación, su enfoque, etc.

Para la propuesta que se presenta, se utilizará una revisión bibliográfica para promover un estudio basado en artículos, trabajos completos y otras producciones académicas que resulten útiles para la investigación.

Además, se hará foco en el uso de la Gestión del Tiempo como herramienta de gestión empresarial y su importancia, principalmente, para el área de organización empresarial.

La metodología consta de diversos parámetros a partir de los cuales es posible realizar investigaciones de manera organizada y definida, con la finalidad de generar soluciones al problema planteado.

Michel (2005, p. 51) afirma que: “La metodología puede entenderse como un camino que se traza para alcanzar cualquier objetivo. Es, por tanto, el camino, la forma de resolver problemas y buscar respuestas a necesidades y dudas”.

En esta perspectiva, se optó por la investigación bibliográfica y, para lograrlo, se realizará una evaluación dialéctica de una variedad de teóricos competentes y conocedores del tema en cuestión.

La gestión de tiempo es de gran manera beneficiosa en cualquier organización. En este sentido, es claro que sus estrategias, enfoques y competencias, presentarán grandes variaciones a lo largo del tiempo, ya que deben adaptarse a los nuevos entornos que surgen.

se le ha dado mucha atención últimamente al uso y beneficios que genera la gestión del tiempo en diferentes ámbitos, sobre todo en el laboral, la gestión del tiempo ha generado cada vez más interés en la elaboración de artículos científicos, revistas, trabajos de investigación, estudios de posgrado, atrayendo la atención tanto de especialistas como de estudiantes.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En la actualidad en cualquier empresa es de vital importancia una buena gestión del tiempo, debido a que esta permite que aumente la eficiencia y productividad, por esta razón es relevante la organización y planificación del uso del tiempo, cuanto tiempo se debe invertir en cada actividad que se realice durante el día a día con el fin de lograr las metas laborales. Está demostrado que una buena gestión de tiempo mejora la capacidad de concentración, el enfoque y a su vez aumenta el rendimiento laboral, además administrar los tiempos permite realizar las tareas asignadas con mayor rapidez y que la jornada de trabajo sea efectiva.

El tiempo en el que debemos realizar las actividades laborales está definido sin embargo se debe saber gestionar de forma adecuada, con la finalidad de lograr los objetivos diarios de manera eficaz, es esencial saber aprovechar el tiempo., Gestionarlos es la clave del éxito no solo en las organizaciones sino también en nuestra vida cotidiana, esto nos permite priorizar tareas y lograr las metas con prontitud. Cuando las horas de la jornada laboral se organizan, planifican y gestionan efectivamente se consigue realizar todas las tareas de forma inteligente y productiva.

Saber cómo administrar el tiempo ayuda a establecer prioridades aumenta la calidad del trabajo y esto a su vez permite una mejora en los resultados. Ya que deriva en una mejora en el ambiente laboral, aumenta la satisfacción de los clientes y genera un aumento en la productividad. Es decir que gestionar el tiempo permite realizar las labores de mejor manera, minimizando el esfuerzo y con mayor agilidad.

Es por lo mencionado anteriormente que se plantea una propuesta de mejora en la gestión de tiempo para la captación de clientes en este *Retail* de la ciudad de Copiapó debido a que en la actualidad la mala gestión de tiempo a estado afectando principalmente en la producción de los captadores de tarjetas de la tienda debido a que no existe una gestión o administración del tiempo. Por lo que Constantemente los captadores tienen que realizar otras funciones con el fin de colaborar en espacio financiero abandonando así durante ciertos periodos sus funciones principales las cuales son el abordamiento y captación de

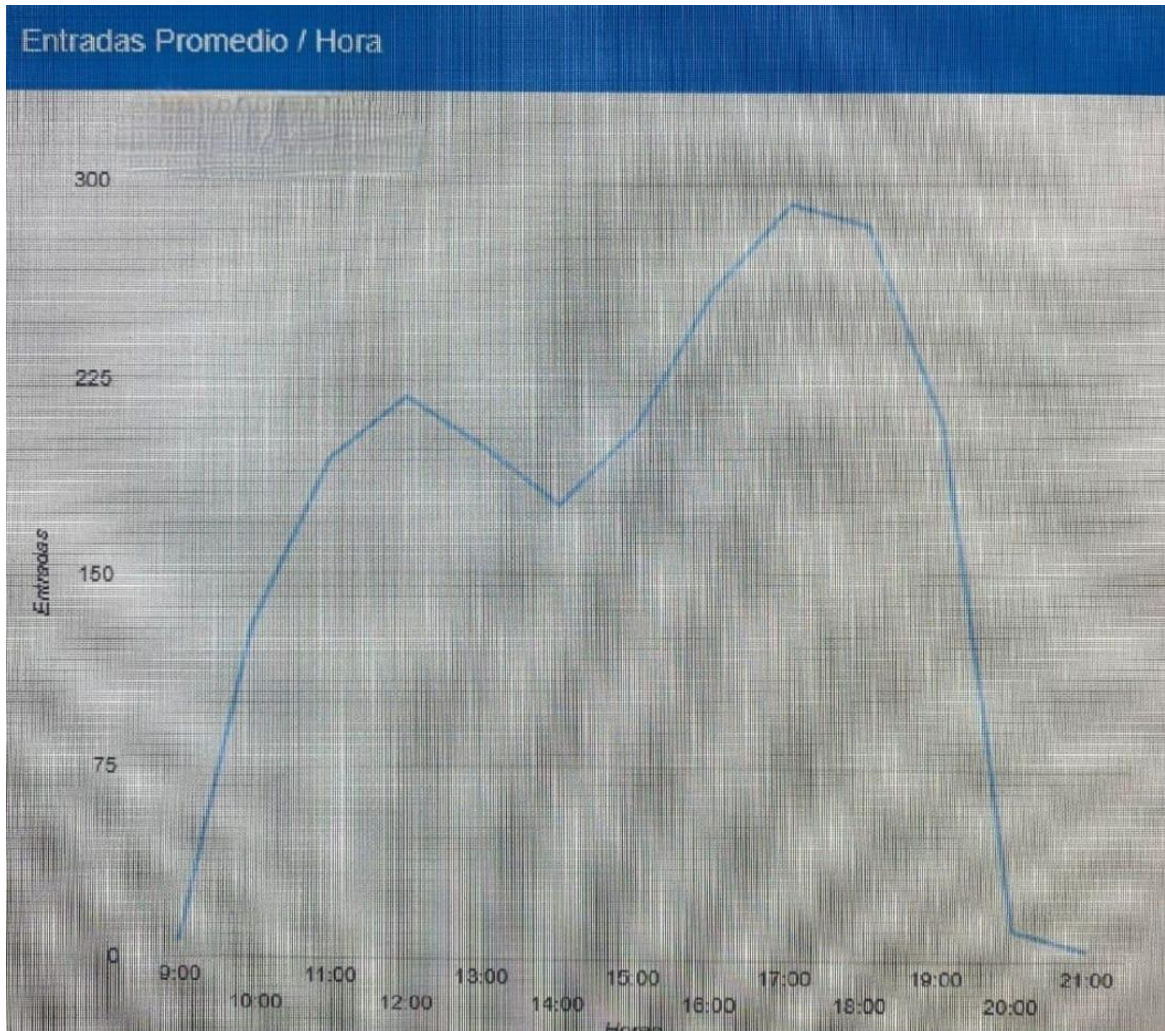
clientes con el fin de generar ventas y cumplir con las metas y objetivos mensuales que les indica la empresa.

Estas funciones extras ocasionan que los captadores deban dejar constantemente de atender sus funciones principales, esto ha ocasionado una baja en la producción, además de un ambiente laboral poco sano, desmotivación, ineficiencia entre otras problemáticas. El captador a diario debe realizar labores de anfitrión, colaborar en atención del cliente en espacio financiero con la finalidad de ayudar a los ejecutivos de ventas a disminuir los tiempos de espera de los clientes y esto ha llegado a afectar continuamente el trabajo principal del captador. Ha ocasionado que durante varios meses no se haya llegado a la meta de apertura de cuentas requerida por la tienda, además una baja en la productividad, en el rendimiento, estrés, etc. Está mala gestión del tiempo ha causado diversos conflictos tanto con la jefatura, como con los ejecutivos, derivando esto en un clima laboral poco sano, esto ocasiona que el captador no logre enfocarse en su trabajo debido a las constantes interrupciones. Otro problema que afecta en el proceso de captación de clientes es el no contar con herramientas suficientes que les permita a los captadores agilizar dicho proceso y disminuir el tiempo de atención al cliente, debido a que al momento de abordar al cliente si este no cuenta con oferta el captador deberá derivarlo a espacio financiero con la finalidad de realizar una evaluación para comprobar si el cliente puede o no optar por la tarjeta, esto algunas veces causa que el cliente desista y se retire antes de ser atendido perdiendo así oportunidad de ventas. La única herramienta con la que cuenta el captador es la mensajería donde se consulta a través del teléfono con el Rut si el cliente cuenta con ofertas de tarjeta, pero esta herramienta no muestra la información actualizada, por lo tanto, algunas veces arroja que el cliente no cuenta con oferta y sin embargo al derivarlo a espacio financiero se comprueba lo contrario o viceversa. Es decir que esta no es del todo veraz. Por lo tanto, es de suma importancia contar con recursos que nos permitan verificar de forma rápida y segura si el cliente tiene posibilidades de obtener la tarjeta y además de disminuir el tiempo de espera de los clientes.

Es por eso por lo que se plantea evaluar el flujo de clientes que ingresa a la tienda para así optimizar la gestión de tiempos para la captación de clientes. Para esto se analizará el flujo horario proporcionado por la tienda el cual nos indica en qué momento el flujo de clientes

que ingresa a la tienda es bajo y el momento donde el ingreso de clientes es alto es decir el horario *peak*.

Imagen N°1: Entradas Promedio/ Hora, *Retail* Copiapó.



Fuente: Base de datos interno *Retail*, sucursal Copiapó

Actualmente se cuenta con un gráfico que indica el flujo de clientes que ingresa a la tienda y durante el horario que ingresan.

Se medirá el flujo de clientes, posteriormente se clasificará en nivel bajo, medio y alto. Es decir se elaborara una escala en base al grafico anterior que nos permitirá medir el flujo

de clientes que ingresa a la tienda durante el día, con la finalidad de administrar mejor los tiempos y así mejorar la calidad de trabajo del captador, esto permitirá además de organizar los tiempos con el objetivo de que estos puedan ocuparse de tareas extras sin descuidar sus labores principales, que aumente la eficiencia, producción, rendimiento, permitirá que logren sus objetivos de manera eficaz, priorizar tareas y a su vez se encuentren más motivados. Es decir que a través de esta escala tanto los captadores como la jefatura y demás colaboradores estarán conscientes que durante el horario *peak* los captadores no deberán abandonar sus labores, por lo tanto, ambos deberán permanecer en sala con la finalidad de captar clientes y generar ventas y durante este horario no podrán colaborar con otras tareas.

Mientras que en el horario donde el flujo de clientes este en nivel bajo uno de los captadores podrá colaborar en espacio financiero con los clientes y ayudar a los ejecutivos a contener y disminuir los tiempos de atención, esto lo harán proporcionando estados de cuenta, análisis de estas y ayudando al cliente en dudas o consultas que el captador tenga alcance de responder o resolver. Estos deberán turnarse con el fin de no afectar el trabajo de ninguno de los 2 captadores que se encuentran en tienda. Esto les permitirá optimizar los tiempos y que puedan desempeñarse de manera eficiente en su trabajo. Es por todo lo anterior que el presente trabajo tiene los siguientes objetivos:

2.1 Objetivos

2.1.1 OBJETIVO GENERAL.

Evaluar el flujo de clientes con la finalidad de optimizar la gestión del tiempo para la captación de clientes.

2.1.2OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- a) Evaluar durante que horario el captador podrá colaborar en las funciones extras, asignadas por jefatura.
- b) Estimar el flujo de clientes que ingresa a la empresa clasificándolos en nivel bajo, medio y alto.
- c) Justificar la entrega de herramientas tecnológicas en pro de optimizar el sistema de captación de clientes.

CAPITULO III: MARCO TEÓRICO

3.1GESTIÓN

Debemos iniciar mencionando que existe una variada cantidad de definiciones sobre la gestión, Para Rebolledo (s.f.) "la gestión es un proceso que permite determinar los objetivos de la organización y además fijar las estrategias adecuadas para el cumplimiento de dichos objetivos". Es decir que gestionar es relevante ya que nos facilita el logro de las metas planteadas por la organización de forma eficaz.

Nunes Caldeira (2003), "considera que los conceptos de administración, gerencia y gestión están relacionados a pesar de que se han hecho esfuerzos para diferenciarlos. Este autor, indica que el término *management* es traducido al español como administración, pero también como gerencia. El autor menciona que en los libros clásicos colocan como sinónimos la administración y la gerencia".

Koontz y Weihrich, (1998). Plantean que los conceptos de administración, gestión y gerencia se relacionan entre sí, según los autores se refieren a un proceso de planeación, organización, dirección, evaluación y control.

Según el aporte de los autores antes mencionados podemos notar que existen varias definiciones o conceptos de gestión, pero todas ellas indican lo mismo, solo que se encuentran expresadas con palabras distintas, a partir de esto podemos decir que la gestión es el procedimiento que nos permite alcanzar los objetivos de la organización de la manera más eficiente posible. Por lo tanto, mientras mayor gestión exista en la organización mejores resultados serán obtenidos por la misma. Es decir que la gestión es fundamental

para garantizar el éxito, cumplimiento de metas y objetivos en cualquier organización además que deriva en un aumento en la eficiencia y a su vez en la productividad.

3.2 GESTIÓN DEL TIEMPO

El tema de gestión y administración de tiempo se ha vuelto sumamente importante, gestionar es esencial no solo en el ámbito laboral, sino también en la vida cotidiana, ya sea en el hogar, estudios u otras actividades esta nos permite optimizar el tiempo y administrarlo con el fin de realizar diversas actividades de forma eficiente y priorizando tareas según su importancia, es por esto por lo que gestionar adecuadamente el tiempo es clave para el cumplimiento de los objetivos planteados.

Marcia Ramos (2018) afirma que "La gestión del tiempo es la gestión de la vida, la gestión personal y la gestión de uno mismo".

"El tiempo es un recurso imprescindible e irremplazable para el logro de objetivos. Es el bien máspreciado, no podemos guardarlo, ni recuperarlo una vez perdido. Todo lo que hacemos requiere tiempo, y cuanto mejor sea utilizado, más logros se obtendrán y mayor será la recompensa" Brian Tracy, (2013).

El tiempo es finito, escaso y muy importante. El tiempo es vida y perder el tiempo es perder la vida, el tiempo se hace más largo o corto dependiendo de la capacidad de gestionarlo, el tiempo una vez gastado nunca se recupera, de ahí la importancia de ahorrarlo (BLISS, 1993, p.96).

Mengual, Juárez, Sempere y Rodríguez (2012) "indican que el tiempo, como la información o el dinero, es uno de los recursos existentes más importantes. También aseguran que, si se consigue controlar el tiempo de forma adecuada, se estará aprovechando al máximo y se podrá sacar el mayor partido posible a los demás recursos, es por esta razón que se dice que el tiempo es el recurso más valioso ya que el tiempo no es almacenable, es decir que es un recurso limitado por lo tanto es esencial usarlo de manera eficiente".

Los autores Tiago y Andrade (2006, p 117) abordan que "Gestionar el tiempo es una fuerza de expresión, porque el tiempo es siempre el mismo. Una hora siempre tiene 60 minutos

y un minuto siempre tiene 60 segundos (...) La diferencia es como cada uno aprovecha este tiempo."

Para Chaves (1992). Gestionar el tiempo es saber utilizarlo para hacer cosas consideradas importantes y prioritarias, en el ámbito profesional o personal. El autor continuo y dice "el buen o mal uso del tiempo depende de lo que se quiera lograr. El mal uso del tiempo genera estrés por que el tiempo mal usado es tiempo que no consideramos importante y prioritario."

Zarifian (2001), abordando el tema de la gestión del tiempo, dice que llama la atención que el tiempo de trabajo invade el tiempo del "no" trabajo, tornando cada vez más fluida la frontera entre estos dos polos, fundamentando la importancia de gestionarlo en los dos ámbitos mencionados por Chaves, en lo profesional y en lo personal.

Clegg (2002, p. 20), por ejemplo, concluye que "una buena estrategia de gestión del tiempo [...] es un vehículo para producir más y vivir mejor".

Según Porter (1996), al hablar de estrategia encontramos dos grandes problemas que afectan la comprensión de lo que realmente es, que son: la confusión entre estrategia y herramientas de efectividad, y la confusión entre estrategia y planificación estratégica. Por ello, se conceptualiza una estrategia relacionándola con el tema de la gestión del tiempo, prestando atención a aquellas que pueden servir para mejorarla.

Sobre la práctica de la gestión del tiempo según lo expuesto anteriormente, Tiago y Andrade (2006). mencionan que al inicio de la jornada laboral se debe reflexionar sobre las actividades del día separando lo que se puede hacer y lo que no se puede hacer en otro día. Hacer una hoja de ruta prioritaria ayuda a la gestión de las tareas de cada día y hace que la productividad sea mucho mayor y se reduzca el esfuerzo aplicado.

Covey (2004) afirma sobre la priorización que " la esencia de las mejores ideas en el área de gestión del tiempo se puede capturar en una sola frase: organizar y ejecutar según la prioridad".

Según lo anterior Covey (2004) la Teoría de los Cuadrantes. Existen 4 cuadrantes, estos cuadrantes determinan acciones y las propias personas que posiblemente las realizan.

El primer cuadrante (I) mira los aspectos que se deben priorizar en la hoja de ruta colocada y conceptualizada por Tiago y Andrade (2006) que se necesita hacer para agrupar y organizar las tareas, estas de alta prioridad siempre están relacionadas con problemas relacionados con los plazos., entregas atrasadas de algún trabajo o encargo, crisis y otros problemas de mayor urgencia, son las situaciones urgentes e importantes.

Las personas que caen en este cuadrante son las que siempre resuelven circunstancias que se dejan resolver en el último momento por alguna razón.

Por otro lado, si se continúa el foco en este cuadrante, si se dan muchas de las situaciones definidas en este, la persona a quien se delegue para resolver esto se verá asfixiado, sobrecargado. Covey (2004) señala lo siguiente: “Mientras el foco principal permanezca en este cuadrante, el empleado seguirá siendo dominado por la prisa y la ansiedad y sintiéndose impotente ante el tiempo perdido”.

El segundo cuadrante (II) se refiere y determina las situaciones que son importantes, pero no urgentes, es decir que son secundarias en la planificación diaria que se debe hacer para organizar qué acciones se deben o no poner en primera instancia.

Varios teóricos lo tratan como el marco de la gestión personal a largo plazo, consiste en la acción preventiva sobre los problemas que eventualmente se puedan presentar, en el desarrollo de las relaciones interpersonales, en la identificación de oportunidades que se presentan para el individuo y también, acciones como la planificación y la recreación centradas en la persona.

En el cuadrante número III se ordenan situaciones urgentes y sin importancia, son, interrupciones en el tiempo de trabajo, como las llamadas telefónicas, que no pueden preverse, también se agrupan en esta los informes a realizar, correspondencia a enviar o contestar, consultas urgentes de mayor proximidad y otras actividades populares en el ámbito empresarial.

estar atrapado en este cuadrante y realizar las actividades que en él surgen puede hacer que el empleado sea víctima de la pérdida de tiempo productivo. Los temas urgentes deben ser tratados, así como todos los demás en los otros cuadrantes, pero no se debe enfocar

solo en uno de ellos, esto significa que, en lugar de tener una buena gestión del tiempo de trabajo, en realidad hay una pérdida de trabajo tiempo.

El cuadrante IV, aborda las situaciones que no son ni urgentes ni importantes, de esta manera ceñirse a este significa que no hay productividad y menos manejo del tiempo en el trabajo, este cuadrante engloba detalles que son elevados a problemas, aborda la pérdida sistemática de tiempo con pequeñas tareas, actividades agradables y correspondencia.

Según Covey (2004), las personas que gestionan su vida en función del surgimiento de las crisis viven el 90% de su tiempo en el cuadrante I, dedicando su 10% restante en el cuadrante IV, donde se ubican actividades que de alguna manera alivian las tensiones propias del cuadro I.

Cladellas (2008). Se ha inclinado en el vínculo entre gestión del tiempo y factores de riesgo psicosocial con indicadores de salud, estrés y satisfacción laboral.

"La gestión del tiempo es esencial para mantener la salud y lograr la eficacia personal. El tener el control de tu tiempo y tu vida, es determinante para mantener los niveles de paz armonía y bienestar mental. La sensación de no tener el control de tu tiempo es la principal fuente de estrés, ansiedad y depresión" (Brian Tracy, 2013 p.1).

"Para que este método sea eficaz, requiere: minimizar las interrupciones; desarrollar el hábito de trabajar sobre objetivos diarios y poder programar en forma autónoma la semana laboral". Marcia Ramos (2018)

La gestión del tiempo está directamente relacionada con la organización del trabajo, la cual tiene dos aspectos, Vidal (1997) analiza el primero de ellos y dice que la organización del trabajo en un entorno empresarial determina la actividad de las personas y se ocupa de varios aspectos interdependientes, tales como división de tareas, tiempo (estructura temporal, horarios, cadencias de producción en el entorno empresarial), espacio (disposición física de las empresas) y sistemas de comunicación, cooperación e interconexión entre actividades, acciones y operaciones

Según lo anterior podemos decir que, si bien no se puede gestionar el tiempo en sí, podemos gestionar lo que hacemos con él, repartir adecuadamente el tiempo nos permite priorizar actividades, administrar lo que hacemos y cuando lo hacemos nos permite

aprovechar de mejor manera el tiempo, ya que, al planificar el uso de este, logramos optimizarlo y finalmente agilizar nuestro trabajo. Es decir que la gestión del tiempo es un plus que nos permite desempeñar nuestras labores de la mejor forma, programando lo que se hará durante la jornada laboral, realizando las tareas de forma más eficiente, lo que nos garantiza el logro diario de las metas planteadas, además que nos permite trabajar de forma más organizada, aumenta la productividad, generando así también un aumento en la motivación y disminuyendo los niveles de estrés. Como ya se ha comentado, la gestión del tiempo trae consigo mejoras en el clima personal y laboral, pues, a través de estrategias de gestión del tiempo, se obtiene fluidez en los procesos.

3.3 IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DEL TIEMPO

Clemens Scott Dalrymple (2005, s. p.) opina que: [...] muchos gerentes se quejan de necesitar más horas al día para cumplir con todas las tareas asignadas. sin embargo, contar con más horas no es realmente la solución. La clave es más bien ver el tiempo desde otra perspectiva. No basta con gerenciar el tiempo; ahora es preciso dominarlo, es decir, poner en práctica nuestra intuición acerca del tiempo y aprovechar la maleabilidad de este.

[...]el crecimiento de la competencia y el aumento del número de tareas que se realizan ha llevado tanto a profesionales como a investigadores a buscar métodos que ayuden a planificar el tiempo con el objetivo de conseguir un aumento en la eficiencia Mengual, Juárez, Sempere y Rodríguez, (2012).

Según Hellsten (2012) la gestión del tiempo se ha relacionado con diferentes términos, entre ellos, la espontaneidad, equilibrio, la flexibilidad y el control sobre el tiempo.

Según lo indicado anteriormente por los autores, podemos decir que, una buena gestión del tiempo es esencial para mantener el equilibrio entre nuestra vida laboral y nuestra vida personal que no son independientes, sino que se relacionan, esto deriva en satisfacción personal, si se vuelve un hábito gestionar nuestro tiempo garantizaremos la eficiencia y productividad en todos los ámbitos de nuestra vida ya que esto nos permitirá trabajar de manera más inteligente. además, que nos ayuda a disminuir los niveles de estrés, ansiedad y agotamiento que a largo plazo son problemas que afectan nuestra salud logrando así

mejorar nuestra calidad de vida. cualquier aplicación o mejora en la gestión de la empresa, es una tarea conjunta entre los empleados y líderes que forman parte de esta todos ellos deben ser parte del proceso con la finalidad de obtener los resultados deseados. Otro de los beneficios de este proceso es que su práctica deriva en una mejora importante el ambiente laboral de cualquier organización. Gestionar este recurso nos va a permitir disminuir o llegar a eliminar la pérdida de tiempo.

3.4 EFICIENCIA

Stephen Robins y Mary Coulter (2005). indican que la eficiencia es la "Capacidad de obtener mayores resultados con una mínima inversión. Se define como hacer bien las cosas ".

Andrade (2005) define la eficiencia como el "término utilizado para medir la capacidad o cualidad de actuación de un sistema o sujeto económico, para lograr alcanzar los objetivos planteados, minimizando el uso de recursos"

Según Idalberto Chiavenato (2004), eficiencia "significa utilizar correctamente los recursos (medios de producción) disponibles."

Koontz y Weilhrich (2002) "consideran que la eficiencia lograr metas utilizando la menor cantidad de recursos"

Mankiw (2004, p. 4) indica que la eficiencia es la "propiedad según la cual la sociedad aprovecha de la mejor manera posible sus recursos escasos"

Oliveira (2002) señala que la eficiencia significa "operar utilizando los recursos de la forma más adecuada"

Kotler (1993) señala: "que la eficiencia consiste en producir los resultados deseados minimizando costos.

Según lo señalado por los autores citados, podemos decir que la mayoría de los conceptos coinciden entre sí, los autores expresan cada uno en sus propias palabras, que la eficiencia se obtiene aprovechando los recursos de la mejor manera, con la finalidad de alcanzar los

logros, utilizando los mismos recursos que ya poseemos o menos, es decir optimizar el uso de los recursos que dispone la empresa. Es por esto por lo que podemos decir que no será eficiente la organización que cuente con más recursos sino la que sepa cómo utilizarlos de manera adecuada. Una manera más simple de decirlo sería hacer más con menos.

3.5 TIPOS DE EFICIENCIA

Eficiencia técnica:

Martínez Cabrera (op. cit.) consideran que “la eficiencia técnica es un concepto tecnológico que repercute en los procesos productivos, centrándose en cantidades y no en los valores”

Según Farrell (1957) la eficiencia técnica es la mejor manera de usar los inputs (recursos) para generar un aumento en los outputs (producto o servicio)

Es decir, maximizar la producción de bienes o servicios con los recursos disponibles. Según lo anterior, la eficiencia técnica se trata de producir mayor cantidad de bienes o servicios a partir del uso adecuado de los recursos con los que se dispone, optimizar los recursos con el fin de generar un aumento en los niveles de producción, por ejemplo: tenemos 2 empresas del mismo rubro que poseen la misma cantidad de recursos y la misma tecnología para producir sus bienes , pero solo una de ellas logra producir mayor cantidad, esto quiere decir que los mayores niveles de eficiencia técnica los posee la empresa que logra producir más con los mismos recursos.

Eficiencia asignativa:

esta alude a la capacidad de una unidad económica para escoger un conjunto óptimo de inputs(recursos), dado a los correspondientes precios, se trata de maximizar la producción a partir de una combinación de inputs (recursos), que con el mínimo coste alcanzará un output (producto o servicio) determinado a unos precios establecidos (Athanasopoulos y Triantis, 1998; Afonso y Fernandes, (2005). La eficiencia asignativa, también conocida como eficiencia precio, según Farrell (1957), es la eficiencia lograda por la unidad

productiva que utiliza una combinación de inputs que, con el mínimo coste, logra un output determinado a unos precios predeterminados. A lo que se refieren los autores es que utilizando la menor cantidad de recursos o utilizando los que se dispone de forma óptima, se logra disminuir el coste de producción, por lo que el precio del producto además beneficiara a los consumidores. Esto quiere decir que se beneficia tanto la empresa como el consumidor.

Eficiencia global:

Se define como el resultado de la eficiencia técnica y la asignativa Albi, (1992), en otras palabras, la eficiencia global depende directamente de las dos eficiencias mencionadas anteriormente, por lo que de existir ineficiencia técnica o asignativa derivara en la ineficiencia global.

3.6 EFICACIA.

Según Fernández, Rios y Sánchez, (1997) "la eficacia es la capacidad que tiene una organización de lograr alcanzar las metas y objetivos, incluyendo la eficiencia y los factores del entorno".

Reinaldo O. Da Silva, (2002) indica que la eficacia "se relaciona al resultado o el logro de los objetivos planteados, es decir está directamente relacionado con realizar actividades que permitan a la organización alcanzar las metas establecidas".

Bouza, (2000, p. 52) indica que "la eficacia se basa en los resultados que se obtienen relacionados con las metas y el cumplimiento de los objetivos de la organización".

Para Drucker, (1978, p. 33) "La eficacia es el principio para tener éxito: la eficiencia es considerada como la condición mínima para sobrevivir después de haber logrado el éxito. La eficiencia se trata de hacer bien las cosas. Mientras que la eficacia es hacer las cosas que corresponden".

Para Idalberto Chiavenato "la eficacia se mide en función a los objetivos logrados."

Stephen P. Robbins y Mary Coulter, (2018) Definen la eficacia como "hacer lo correcto", con esto se refieren a realizar aquellas labores que derivarán en el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa." Además, indican que "La administración se esfuerza por: Desperdiciar pocos recursos (alta eficiencia). Lograr grandes objetivos (alta eficacia).

Según todo lo anterior la eficacia se refiere básicamente al cumplimiento de los objetivos de la organización y para que exista eficacia se deben realizar las tareas adecuadas y correspondientes con el fin de alcanzar las metas de la organización, lo que derivara en el éxito de esta.

3.7 PRODUCTIVIDAD

En palabras de shimitzu (1997) "la productividad correspondería a una medida para verificar que tan bien se utilizan los recurso para producir un determinado resultado deseado, definido en la planificación empresarial".

Por otro lado, Reggiani (2005, p. 1)

[...] "el concepto de productividad este asociado a que tan bien se utiliza el recurso en la producción de un bien o servicio, sin embargo, no es el único factor que refleja el desempeño de una organización. Esta evaluación también debe considerar otros factores como la eficiencia, la calidad, la rentabilidad, el entorno laboral y también la innovación"

La productividad sobre todo la cualitativa, es decir, la que se basa en la calidad del bien o servicio, es la que hace entrar a una organización en el mercado competitivo y esto representa uno de los objetivos a alcanzar de las organizaciones, estos logros se pueden alcanzar con una eficiente gestión del tiempo. Gestionar este recurso le permitirá a el trabajador realizar sus funciones satisfactoriamente.

Spithoven (2003) afirma que la productividad es lo que determina la mejora en el estándar o calidad de vida de una sociedad y, por ende, de los empleados de una organización.

Robbins y Judge (2013), consideran, que la empresa es productiva siempre y cuando esta logre sus metas, transformando los insumos en productos, al menor costo.

Belcher (1991), define productividad como la relación entre lo que se produce y los recursos requeridos para su producción.

David Allen Collier y James R. Evans (2019) indican que la productividad es la relación entre los productos y los insumos. Al aumentar los productos en proporción a un nivel constante de insumos, o si la cantidad de insumos disminuye en relación con un nivel constante de productos, la productividad aumenta. Así la productividad describe que tan bien se usan los recursos de una organización para generar productos.

A partir de lo indicado anteriormente podemos expresar que la productividad básicamente es la relación existente entre los productos conseguidos y los recursos que se utilizaron para la obtención de estos. es decir el éxito del proceso de producción depende de que tan bien se usen los recursos disponibles. El uso adecuado de los recursos (Mano de obra, tiempo, materia prima, capital) derivara en el logro de los objetivos de cualquier organización. El uso que se le dé al tiempo es de vital importancia ya que eliminar los tiempos de ocio es esencial para lograr la eficiencia y eficacia en el proceso de productividad.

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.

Dado a que el objetivo del trabajo es gestionar el tiempo con el fin de mejorar el proceso de captación de clientes y a su vez la atención, se ha recurrido a un estudio observacional (García, 1993; 1995). "considera la observación como el instrumento más básico e inicial en cualquier proceso científico" es decir la observación es fundamental en cualquier investigación.

Kerlinger (2004) cataloga los métodos de observación en dos formas. Uno como la manera de conseguir la información de la gente, la cual se realiza a través de preguntas directas (entrevista) o mediante respuestas a situaciones estructuradas (escalas y pruebas objetivas).

en la empresa a lo largo de este año se ha observado una baja en el cumplimiento de metas especialmente en la de los captadores, ya que, por diversos temas anteriormente mencionados, han venido ocasionando que este pierda el enfoque, es decir, que el captador al tener que realizar labores extras, tenga que descuidar de cierta forma sus labores principales. además de esto es notorio que en la organización el tema de abordar y captar la mayor cantidad de clientes es trabajo únicamente del captador, sin embargo estos dependen mucho del trabajo del ejecutivo ya que al derivar al cliente, el trabajo de concretar esa venta es del ejecutivo, esta dependencia causa una desmotivación en el captador ya que en algunos casos los ejecutivos se encuentran más atentos en alcanzar las metas de otras variables que le generen mayor ganancia o de vender en la apertura otros productos financieros causando algunas veces que el que el cliente desista en la obtención de la tarjeta. Esto perjudica principalmente a él captador, ya que perder la oportunidad de concretar una venta, ocasiona la pérdida de motivación, aumenta los niveles de estrés y la tensión en el ambiente laboral. En los últimos meses se ha observado a través de reportes transaccionales que los captadores no han logrado alcanzar el 100% de su meta mensual en apertura de tarjetas lo cual ocasiona en estos frustración y estrés, ya que el no alcanzar la meta ocasiona bajas en la comisión y además de esto existe presión de parte de la jefatura ya que exigen respuestas a esta notaria baja en la productividad. los captadores de

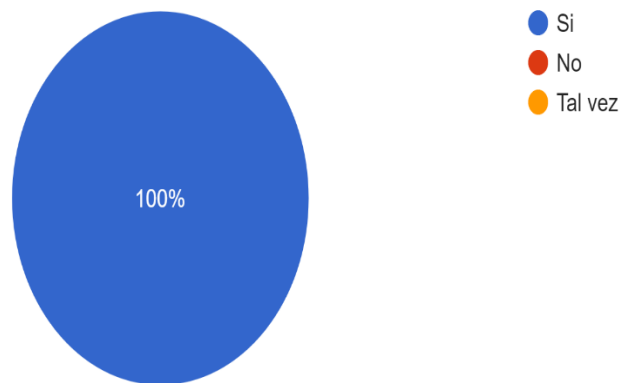
este *retail* en constantes reuniones han levantado el tema sobre cómo se sienten al respecto y han además sugerido diversas soluciones entre ellas innovar e implementar métodos que le permitan que su trabajo no dependa totalmente del ejecutivo.

Además de esto se realizó una encuesta con el fin de observar que tan de acuerdo se encuentran todos los colaboradores con la propuesta de entrega de herramientas a los captadores y si encuentran esto algo beneficioso para mejorar la atención del cliente como también si consideran que esto disminuirá los tiempos de espera. Esta encuesta fue realizada tanto a captadores como a ejecutivos.

Gráfico N°1: Gráfico resultado de Encuesta realizada para mejora en la gestión de tiempo de captación de clientes, *Retail* de Copiapó.

¿considera usted que entregar herramientas tecnológicas (Tablet) a los captadores ayudara a disminuir el tiempo de espera de los clientes?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

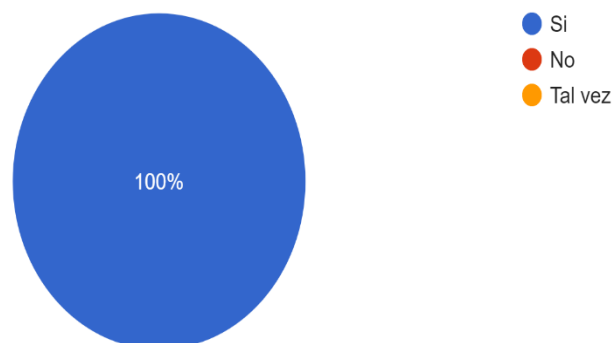
En el primer grafico podemos notar que el 100% de los colaboradores consideran que el la entrega de herramientas tecnológicas sería beneficioso para lograr agilizar la atención

del cliente disminuyendo el tiempo de espera, esto nos ayudara a evitar o disminuir la cantidad de pérdida de clientes, ya que constantemente se acercan a la tienda clientes que van con el tiempo justo para realizar los trámites por tanto algunos de estos se retiran antes de ser atendidos, esto ocasiona una mala evaluación al espacio financiero y además minimiza la oportunidad de ventas, como también se pierde la oportunidad de fidelizar al cliente.

Gráfico N°2: resultado de Encuesta realizada para mejora en la gestión de tiempo de captación de clientes, *Retail* de Copiapó.

¿cree que el captador debería tener un papel mas importante en el proceso de apertura de cuentas?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

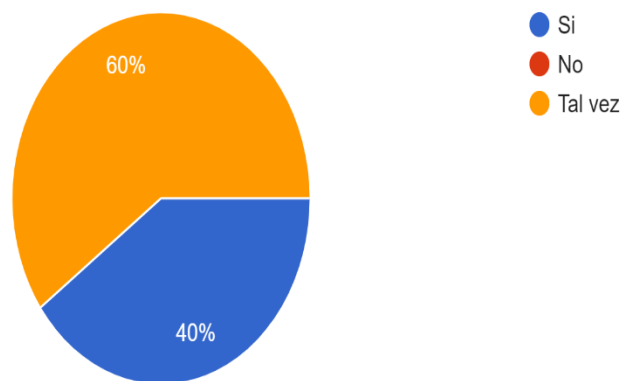
En este grafico podemos observar que igual que en el primero el 100% de los colaboradores estuvieron de acuerdo con que el captador debería estar más ligado al proceso de apertura de cuentas es decir este además de abordar y captar la mayor cantidad de clientes, debería poder tener un mayor contacto con el cliente y realizar el proceso de apertura de cuentas, en el que se toman los datos del cliente, se verifica su identidad y se

genera la oportunidad, para finalmente crear una cuenta nueva y entregar la tarjeta al cliente, es decir si el trabajo del captador es captar clientes para aumentar la creación de cuentas nuevas, este también debería conocer, ser parte y realizar la apertura de cuentas ya que finalmente el captador gana por la apertura de estas.

Gráfico N°3: resultado de Encuesta realizada para mejora en la gestión de tiempo de captación de clientes, *Retail* de Copiapó.

¿cree usted que el captador debería realizar en ocasiones el rol de anfitrión con el fin de agilizar el tiempo de atención al cliente?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

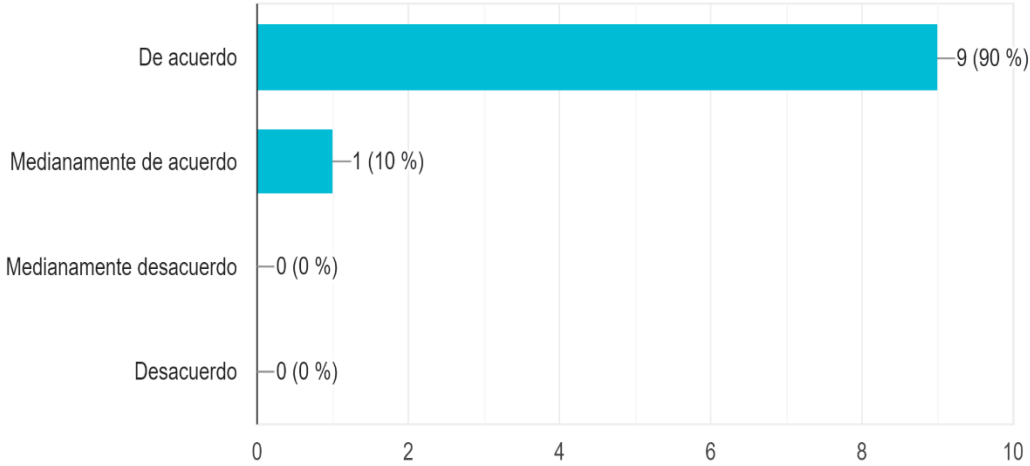
En este gráfico podemos observar que el 40% de los colaboradores se encuentran de acuerdo con que el captador además de sus funciones principales realicen funciones de anfitrión y el otro 60% son neutrales, esto se debe a que si bien es de vital importancia que el captador se enfoque en sus funciones principales, el colaborar como anfitrión en ciertas ocasiones es sumamente importante, ya que en ciertos momentos los ejecutivos se

encuentran colapsados por la cantidad de clientes en espacio financiero, la ayuda y presencia del captador con el fin de consultar que necesitan los clientes y además de colaborar con las consultas que este a su alcance resolver, permiten contener al cliente y que este esté consciente de que estamos atento a lo que necesiten, a su vez ayuda también a agilizar el proceso de atención y disminuir la pérdida de clientes, el trabajo en equipo es esencial para el éxito de la organización y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Gráfico N°4: resultado de Encuesta realizada para mejora en la gestión de tiempo de captación de clientes, *Retail* de Copiapó.

¿esta de acuerdo con asignar un espacio al captador creado especialmente para el proceso de apertura de cuentas?

10 respuestas



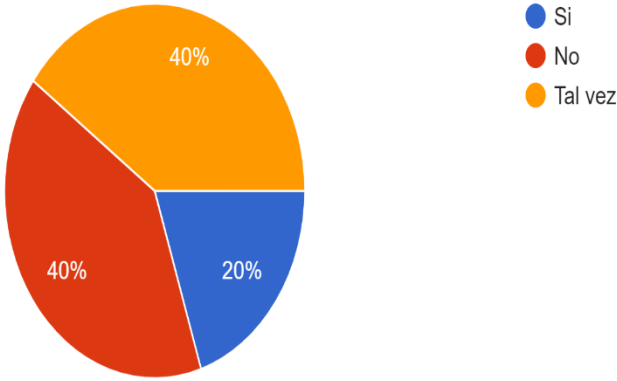
Fuente: Elaboración propia.

Es esencial aparte de contar con las herramientas necesarias, que el captador al igual que los demás colaboradores cuente con un espacio donde tanto el cómo el cliente pueda realizar este proceso de la forma más cómoda y calmada posible, esto aumentará la motivación del captador, y a su vez permitirá una mejor interacción con el cliente, además está comprobado que contar con un espacio de trabajo es clave para aumentar la productividad y la eficiencia del trabajador.

Gráfico N°5: resultado de Encuesta realizada para mejora en la gestión de tiempo de captación de clientes, *Retail* de Copiapó.

¿cree usted que asignarle mas funciones al captador o darle mayor participación en el proceso de apertura de cuentas, afecte el proceso de abordamiento y captación de clientes?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

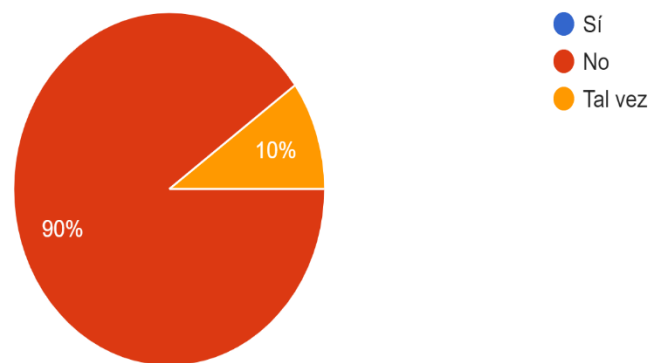
Es claro que aumentar las funciones pueda ocasionar que el captador no se encuentre del todo atento a su principal función que es captar clientes, sin embargo, la solución sería saber gestionar el tiempo, así como priorizar tareas con el fin de alcanzar el éxito y lograr

aumentar la productividad, es por eso por lo que entre los captadores deberán también organizarse con el fin de no descuidar ninguna de sus funciones y lograr realizar su trabajo de forma eficaz y eficiente.

Gráfico N°6: resultado de Encuesta realizada para mejora en la gestión de tiempo de captación de clientes, *Retail* de Copiapó.

¿considera que involucrar al captador en el proceso de apertura de cuentas llegue a afectar el trabajo de los ejecutivos?

10 respuestas



Fuente: Elaboración propia.

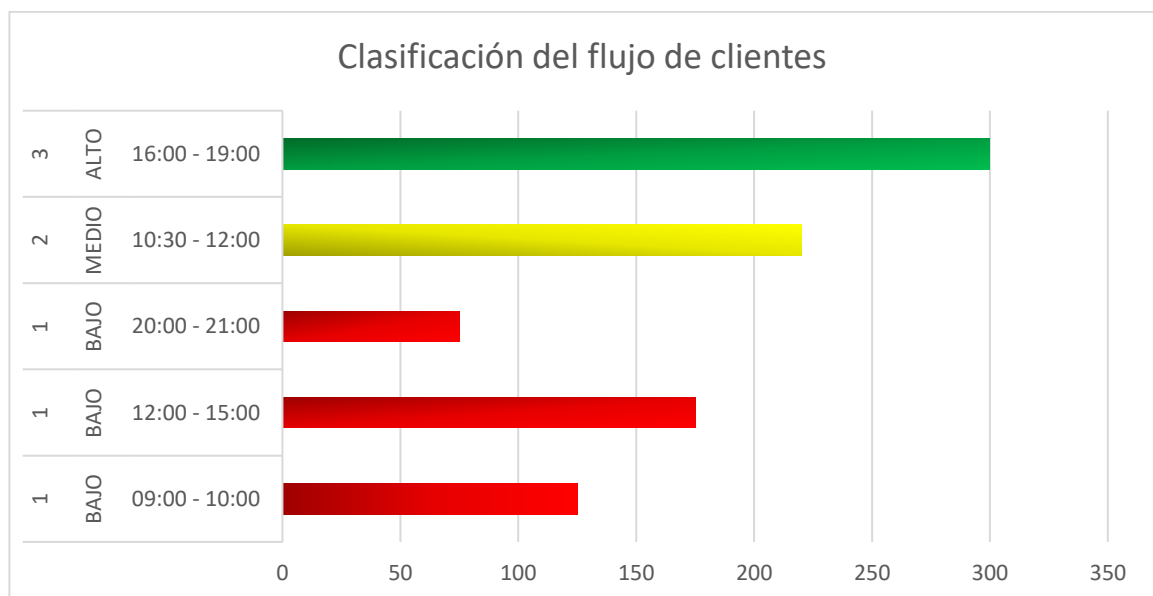
El asignarle mayor participación al captador en el proceso de apertura de cuentas no tiene por qué afectar el trabajo del ejecutivo de ventas, ya que mientras el captador se encargue de las aperturas el ejecutivo podrá enfocarse en otras variables que sean más difíciles de alcanzar, así como también en variables que les permiten generar más ganancia y les ayude a aumentar sus números en el panel de venta, la participación del captador será un plus y permitirá mejorar de gran forma el proceso de atención al cliente, además de disminuir la carga de los ejecutivo.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE SOLUCIÓN.

En base a todo lo anterior la propuesta de solución busca lograr una mejora en el ámbito laboral del captador, pero esta mejora a su vez favorece a todo el grupo de colaboradores que componen el espacio financiero y por tanto a la empresa como tal, esta propuesta busca impulsar la productividad, eficiencia y motivación del captador, proporcionándole a estos nuevos métodos y herramientas que le permitan realizar su trabajo de la mejor manera, además que se sientan más incluidos y en lo que es en si el proceso de apertura de cuentas al igual que sientan que la empresa se encuentra preocupada por proporcionarles todos los recursos necesarios para que estos puedan desempeñar sus labores de forma óptima, y facilitarles su trabajo colaborando a que este sea menos agotador y desgastante, a su vez haciéndolos parte del proceso estos sin duda se sentirán más útiles.

Por esto primero se propone la clasificación del flujo de clientes en 3 niveles: bajo, medio y alto.

Gráfico N°7: Clasificación del flujo de clientes según promedio de ingresos.



Fuente: Elaboración propia.

Tener en cuenta el flujo de clientes y los diversos niveles será beneficioso por que permitirá que el captador, dependiendo del nivel donde se encuentre, logre priorizar tareas y distribuir su tiempo y funciones adecuadamente con el fin de no incumplir en ningún área de su trabajo, esto además garantizará que todo el equipo este al tanto del flujo de clientes que ingresa a la tienda y durante que horario, esto permitirá que tanto jefatura como demás colaboradores estén conscientes que mientras el flujo de clientes se encuentre en nivel alto ambos captadores deberán encontrarse en sala aprovechando este flujo para captar la mayor cantidad de clientes y así tener mayor oportunidad de concretar ventas, por tanto durante este nivel no se deberá interrumpir a los captadores ni exigir que se enfoquen en otras funciones que son secundarias y no les permiten lograr las metas asignadas por la empresa ni su función principal que es en sí la que le genera ganancia como tal. Mientras que durante los otros 2 niveles el captador se deberá organizar para cumplir otras funciones que le fueron asignada estas funciones se realizaran de forma esporádica y siempre y cuando el espacio financiero se encuentre colapsado y la cantidad de ejecutivos no alcance para responder en ese momento las consultas de todos los clientes, en esos niveles se deberá trabajar en equipo y el captador deberá colaborar con resolver asuntos que este a su alcance además que ayudara a contribuir con la permanencia del orden y darle la atención y contención que necesitan los clientes.

bla N°1: Herramientas tecnológicas.

HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS						
Ítem	Cantidad	Unidad	Valor unitario	total	Total, a 1 año	Costo o inversión
Material Tecnológico (Tablet)	2	Unidad	\$279.990	\$559.980	\$559.980	Inversión

Fuente: Elaboración propia.

También se propone la entrega de herramientas que permita que el captador se encuentre más involucrado al proceso de apertura de cuentas esto también motivara a estos, ya que su trabajo depende mucho del ejecutivo, con esto el captador se sentirá un poco más independiente, podrá captar al cliente y luego a través de la Tablet podrá realizar la apertura los pasos a seguir serán:

Paso N.º 1: solicitar el Rut del cliente y revisar si cuenta con alguna oferta.

Paso N.º 2: en caso de que posea oferta, se escanea el carnet por ambas caras y posterior a esto se debe autenticar al cliente a través de reconocimiento facial.

Paso N.º 3; luego de que la autenticación facial de positiva se procede a ingresar todos los datos del cliente (correo, dirección, datos laborales y número de teléfono, etc.)

Paso N.º 4: posteriormente se debe generar la oportunidad, informar al cliente que tipo de tarjeta posee (clásica, platinum o black) informar al cliente el costo de mantención, consultar la fecha de facturación asociar los seguros en caso de que el cliente contrate alguno y finalmente cursar la apertura de la cuenta.

Esto beneficiara a todos en espacio financiero y a los clientes ya que esta nueva modalidad que se implementara permitirá disminuir el tiempo de atención al cliente y mejorar la atención, el captador además podrá colaborar a los ejecutivos y permitir que estos se enfoquen en otras variables y a su vez ayudar con actualización de datos de clientes que se acerquen a espacio financiero con el fin de realizar este trámite. Innovar en cualquier empresa es esencial para el eventual crecimiento y aumento de productividad de esta.

CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES.

Según los datos ya expuestos podemos concluir que cuando se aprende a gestionar el tiempo adecuadamente el trabajador mostrará un mayor enfoque en sus labores, será más efectivo en su trabajo y más eficiente. Se puede decir que el buen manejo del tiempo nos permitirá alcanzar el éxito en cualquier ámbito de nuestra vida. Optimizar el uso que se le da a este recurso tan importante que además es irrecuperable, implicara menos esfuerzo y menos agotamiento físico y mental, por eso es que organizar las tareas según su prioridad es tan importante, ya que nos permite enfocarnos en las tareas más urgentes o en las principales labores lo que nos permite garantizar el cumplimiento de las metas planteadas por la organización, así como nuestras metas individuales.

A partir de la revisión bibliográfica y los varios autores citados, pudimos darnos cuenta de los beneficios y la importancia de gestionar el tiempo, el tiempo es un recurso sumamente valioso por tanto es esencial saber cómo utilizarlo eficientemente. Administrar mejor el tiempo nos permitirá aprovecharlo, además que esto ayudará a reducir el agotamiento y disminuir los niveles de estrés que nos puede ocasionar una mala gestión del tiempo.

A partir de la metodología utilizada y el estudio observacional se pudo corroborar los diversos beneficios que tiene la propuesta planteada, la gestión de tiempo y además la entrega de herramientas es un aporte valioso para el crecimiento de cualquier organización lo que permite que el trabajador se sienta valorado ya que la empresa, está entregando herramientas que le permita ser un poco más independiente en su trabajo y les facilite la buena atención al cliente, esto resulta beneficioso para la empresa, los colaboradores y para los clientes ya que se reduce considerablemente el tiempo de espera. Trabajar de esta forma va a permitir que el equipo se mantenga unido ya que el captador se sentirá más útil y menos dependiente al ejecutivo mientras el ejecutivo sentirá que el captador le estará brindando más apoyo en sus labores. A través de la encuesta realizada pudimos notar que la mayor parte del equipo considera esta propuesta muy buena para agilizar los tiempos de atención, también confirman que trabajar en equipo es esencial para mejorar la atención al cliente, y que el darle al captador un papel más relevante es una gran ventaja debido a

que le permite al ejecutivo enfocarse en otras variables y que el captador pierda menos oportunidades al tener el control de su venta y generar la apertura de cuenta. Otra de las ventajas es que al poder realizar la apertura el captador conoce el sistema utilizado por los ejecutivos lo que les permite manejar este sistema y tener mayor conocimiento de él, lo cual en caso de un ascenso es sumamente útil.

Thompson (1965) consideraba que la Innovación es generar, aceptar e implementar nuevas ideas, desarrollar nuevos procesos, productos o servicios.

Según Tushman y Nadler (1986) la innovación es crear algún producto, servicio o proceso nuevo.

Es de vital importancia la innovación en cualquier empresa, ya que facilita los procesos y permite agilizarlos y a su vez genera un aumento en la productividad. en este caso la empresa logra innovar en sus procesos al proporcionar herramientas que permiten mejorar la forma de trabajo del captador. este no solo se dedicará al proceso de abordamiento y captación, si no que concretara ventas (apertura de cuentas) tendrá mayor contacto con el cliente y por tanto podrá fidelizarlo y además agilizar los procesos.

lograr un balance de gestión correcto permite al trabajador fluir mejor, ser más organizado y eficaz en el trabajo, por lo tanto, es importante que las organizaciones le pongan más atención a la gestión del tiempo con el fin de garantizar que sus colaboradores alcancen sus niveles más productivos y esto derivara en el éxito de estos y de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

-Afonso A. y Fernandes, S. (2005). “Assessing and Explaining the Relative Efficiency of Local Government: Evidence for Portuguese Municipalities,” Working Papers 2005/19, Department of Economics, Institute for Economics and Business Administration (ISEG), Technical University of Lisbon. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941257007.pdf>

-Albi, E. (1992.: “Evaluación de la eficiencia pública. El control de la eficiencia del sector público”, Hacienda Pública Española, nº 120, pág. 299 – 319 recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941257007.pdf>

-Allen D.A; Evans J.R; & Mercado González, E.C (2019) Administración de operaciones. Cengage Learning. Recuperado de:

<https://www.emprendedorinteligente.com/wp-content/uploads/2021/11/bibliografia-productividad.webp>

-ANDRADE, S. (2005). Diccionario de economía (3ra. ed.). México: Ed. Andrade. Recuperado de:

<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

-Athanasopoulos, A. y Triantis, K (1998). "Assessing Aggregate Cost Efficiency and the Related Policy Implications for Greek Local Municipalities," INFOR, vol. 36, n° 3, pág. 66-83. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941257007.pdf>

-Belcher J. (1991). Productividad Total I: Como aprovechar los recursos para obtener ventaja competitiva. Recuperado de:

<http://www.metricas.unam.mx/librunam.libro.php?rec=000604716>

-Bliss, EC como hacer las cosas: el ABC de la gestión del tiempo. 4ª edición Rio de Janeiro: registro 1993

-Bouza, A., (2000). Reflexiones acerca del uso de los conceptos de eficiencia, eficacia y efectividad en el sector salud. Revista Cubana de Salud Pública, vol. 26, no. 1, pp. 50–56. Recuperado de:

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

Brian Tracy (2013) administración del tiempo. recuperado de:
https://books.google.cl/books/about/Administraci%C3%B3n_del_tiempo.html?id=Z1EVCgAAQBAJ&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

-CHAVES, Eduardo OC administración del tiempo. 1192 recuperado de:

<http://www/.chaves.com.br/TEXTSELF/MISC/timegt.htm>

- Chiavenato (2005) introducción a la Teoría General de la Administración. Recuperado de <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>

-CLEGG, Brian. Gestión del Tiempo: Método práctico. Río de Janeiro: QualityMark, 2002.

-Clemens, J. y Dalrymple, S. (2005). Dominio del tiempo. Nueva York: Amacom recuperado de:

https://www.academia.edu/37488368/La_administraci%C3%B3n_del_tiempo

-DRUCKER, P. (1978). La gerencia. Tareas, responsabilidades y prácticas (2ª. ed.). Buenos Aires, Argentina: El Ateneo. Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006

-Farrell, M.J. (1957). The Measurement of Productive Efficiency. Journal of the Royal Statistical Society. Serie A (General). Vol. 120. N.º 3. p. 253-290. Recuperado de

(<file:///C:/Users/verus/Downloads/Dialnet-EficienciaTecnicaParaLasUniversidadesPublicasVenez-4736268.pdf>)

-Fernández-Ríos, M. y Sánchez, J., (1997) Eficacia Organizacional. Madrid. Recuperado de:

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

-Hellsten, L. M. (2012). What do we know about time management? Review of the Literature and Psychometric Critique of Instruments Assessing Time Management. Recuperado de:

<http://www.intechopen.com/books/timemanagement/what-do-weknow-about-time-management-a-review-of-the-literature-and-a-psychometriccritiqueof-inst>

-Kerlinger, F.N. (2004). Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México: Nueva Editorial Interamericana. (org. inglés: 1979). Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832326022.pdf>

-KOONTZ, H. y WEIHRICH, H. (2002). Administración - Una Perspectiva Global. Recuperado de:

https://www.ijprems.com/uploadedfiles/paper/issue_10_october_2022/1215/final/fin_irj_mets1666173891.pdf

-MANKIW, G. (2004). Economía (3ra. ed.). España: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de:

<http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v12n1/rdir06118.pdf>

-Martínez, María. (2003). La medición de la eficiencia en las instituciones de educación superior. Fundación BBVA. Bilbao. Recuperado de:

<file:///C:/Users/verus/Downloads/Dialnet-EficienciaTecnicaParaLasUniversidadesPublicasVenez-4736268.pdf>

-Mengual, A. R., Juárez, D. J., Sempere, M. R. y Rodríguez, A. V. (2012). La gestión del tiempo como habilidad directiva. 3C Empresa, Investigación y Pensamiento Crítico, (7), 6-30. Recuperado de:

<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1329/LA%20GESTION%20DEL%20TIEMPO.pdf;sequence=1>

-MICHEL, María Elena. Metodología e Investigación Científica en Ciencias Sociales. Una guía práctica para el seguimiento de la disciplina y la elaboración de trabajos monográficos. São Paulo: Atlas, 2005.

-Ministerio de salud (2018) GESTIÓN DEL TIEMPO. UNA HERRAMIENTA PARA MEJORAR NUESTRA PRODUCTIVIDAD Y CALIDAD DE VIDA. Recuperado de:

<https://www.ispch.cl/sites/default/files/NotaTecnicaGestionTiempo.pdf>

-Oliveira Da Silva Reinaldo, Teorías de la Administración», International Thomson Editores, S.A. de C.V., 2002, Pág. 20. Recuperado de:

<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficacia.html>

-OLIVEIRA, R. (2002). Marco teórico sobre administración, plan estratégico, compra y productividad. Teorías de la Administración. (1ª ed.). España: Ed. Paraninfo S.A.

Recuperado de:

<https://latam.casadellibro.com/libro-teoriasde-la-administracion/9789706862242/913077>

-PORTER, ME Estrategia competitiva: técnicas para analizar industrias y competidores. Nueva York: Prensa Libre, 1985.

-Robbins, S.P (2018). Administración. Recuperado de:

<https://bookshelf.vitalsource.com/books/9786073243360>

-SPITHOVEN, AHGM La paradoja de la productividad y el ciclo económico. Revista Internacional de Economía Social, v. 30, núm. 6, pág. 679-699, 2003. Recuperado de: < <http://dx.doi.org/10.1108/03068290310474094> > Consultado en: STEAD, JG; STEAD, WE Gestión estratégica sostenible: una perspectiva evolutiva.

-Stephen Robins y Mary Coulter (2005) administration. Recuperado de:

<https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-8ed-SStephen-P.-Robbins-y-Mary-Coulter-1.pdf>

-Thompson, V. (1965). Bureaucracy and innovation. Administrative Science Quarterly, 5(Junio), pp. 1-20. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941231004.pdf>

-Tushman, M., & Nadler, D. (1986). Organizing for innovation. California Management Review, 28(3), pp. 74-93. Recuperado de:

<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941231004.pdf>

-VIDAL, MC Aproximación a la Ingeniería de la Seguridad desde el Punto de Vista de los Paradigmas en Ergonomía. Florianópolis: UFSC, 1997