



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Determinación de la productividad y la gestión del tiempo
en los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios 2019-2020.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Olivares Ruiz, Karla Gabriela (ORCID: 0000-0002-1292-0387)

ASESOR:

Mg. Ruiz Barrera, Lázaro (ORCID: 0000-0002-3174-7321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma Y Modernización Del Estado

LIMA – PERÚ

2021

Agradecimiento

En primera instancia mis agradecimientos son al Maestro Lázaro Ruiz, persona de gran sabiduría quien se ha esforzado por ayudarme a llegar al punto donde me encuentro. Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar el desarrollo de mi tesis con éxito y obtener una afable titulación profesional de maestría.

Dedicatoria

Esta tesis la dedico con todo el amor y cariño del mundo a Dios, a mi madre Lucy, mis hermanas Zandra, Angie, Rosangela ya que con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y confiara en mí, por creer en mi capacidad, de igual manera al estar brindándome siempre su cariño y su comprensión.

Índice de contenidos

Carátula	i
Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variable y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	20
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método análisis de datos	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1. Modelo de las 5S	13
Tabla 2. Dimensiones de la variable Gestión del Tiempo	19
Tabla 3. Dimensiones de la variable Productividad	20
Tabla 4. Población de estudio	20
Tabla 5. Validez por juicio de expertos	22
Tabla 6. Coeficiente de α obtenido	22
Tabla 7. Variable Gestión del tiempo	24
Tabla 8. Percepción del tiempo (V1D1)	24
Tabla 9. Simplificación de procesos (V1D2)	25
Tabla 10. Proactividad (V1D3)	25
Tabla 11. Organización (V1D4)	25
Tabla 12. Variable Productividad laboral (V2)	26
Tabla 13. Ambiente laboral (V2D1)	26
Tabla 14. Satisfacción laboral (V2D2)	27
Tabla 15. Innovación tecnológica (V2D3)	27
Tabla 16. Capital humano (V2D4)	28
Tabla 17. Hipótesis general	29
Tabla 18. Hipótesis específica 1	29
Tabla 19. Hipótesis específica 2	30
Tabla 20. Hipótesis específica 3	31
Tabla 21. Hipótesis específica 4	31

Índice de figuras

Figura 1. Planificación y programación de tareas	15
Figura 2. Proceso de planificación y programación	15
Figura 3. Diseño correlacional del estudio	17

Resumen

El estudio tuvo el objetivo general de determinar la relación de gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020, empleó una metodología de tipo aplicada, diseño no experimental con corte transversal, de enfoque cuantitativo a nivel correlacional con un método Deductivo- hipotético. El estudio tuvo una población de 81 colaboradores de la SUNAT de Madre de Dios, con una muestra de 39 colaboradores. La técnica de recolección de información fue la encuesta y el instrumento de estudio fue un cuestionario. El resultado fue un coeficiente de r_s 0,627 y una significancia (p) $<0,05$. Concluyendo que si existe relación directa entre la gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020.

Palabras clave: gestión del tiempo, productividad laboral, Clima organizacional

Abstract

The study had the general objective of determining the relationship between time management and labor productivity of the collaborators of SUNAT Madre de Dios year 2019-2020, it used an applied methodology, non-experimental design with cross-section, with a quantitative approach to correlational level with a deductive-hypothetical method. The study had a population of 81 collaborators of the SUNAT of Madre de Dios, with a sample of 39 collaborators. The information gathering technique was the survey and the study instrument was a questionnaire. The result was a coefficient of r_s 0.627 and a significance (p) <0.05 . Concluding that there is a direct relationship between time management and labor productivity of SUNAT Madre de Dios employees in 2019-2020.

Keywords: time management, labor productivity, Organizational climate

I. INTRODUCCIÓN

La Gestión del tiempo y la productividad gremial a grado mundial, en un contexto de relación, es un contenido bastante explorado por profesionales en los diferentes campos de análisis. A nivel internacional ONU (2019) incentivan que las entidades estatales deben desarrollarse de manera interna cada actividad que realizan a nivel institucional con el objetivo de poder cumplir cada objetivo sostenible (ODS 16 gestionado y creado para las entidades estatales) planteado para la adecuada gestión pública, mejorando la accesibilidad de la información interna, fomentando la decisión inclusiva pensando en la población y mitigar la corrupción.

A nivel nacional, el estado peruano fomenta el desarrollo de las entidades públicas desde sus colaboradores, creando la Ley 30057 en el 2013, ley del servicio civil además de desarrollarse la entidad Autoridad Nacional del Servicio Civil “SERVIR” (El Peruano, 2013), quienes regulan el desarrollo de los servidores públicos a través de capacitaciones, siendo posteriormente evaluados, con la finalidad de mejorar los procesos de las entidades estatales de manera general, además que fomenta la cultura positiva y ambiente laboral, dirigiendo a las entidades estatales a cumplir cada objetivo y meta que tienen (Cárdenas, 2020).

A nivel local, tenemos muchas instituciones que buscan un rendimiento integral por parte del trabajador en diversas entidades públicas, no siendo una excepción para el caso de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria el cual cuenta con un departamento de recursos humanos de primer nivel que muestra la excelencia en sus colaboradores a través de capacitaciones y entrenamiento técnico de manera continua y constante, logrando cumplir con las normas contempladas en el Manual de Organización y Funciones (MOF) reglas que exigen implementar buenas prácticas de calidad lo que la institución busca optimizar el rendimiento del desempeño del personal, a partir de un ambiente laboral agradable, buenas remuneraciones a sus colaboradores y sus beneficios laborales, lo cual contribuya a brindar una excelente y cordial atención de los diversos servicios brindados a los usuarios. Es importante destacar que uno de los factores de la institución son los talleres de excelencia y cursos de capacitación que son

brindados por el Instituto Aduanero Tributario (IAT), el cual es encargado de brindar las capacitaciones de excelencia a todos los colaboradores, promoviendo la investigación y gestión de conocimiento, como se ha dicho, ésta es una institución que cuenta con una gran aceptación por sus trabajadores y la sociedad gracias a su gran nivel de excelencia y prestigio.

Por ello se planteó el problema general: ¿Cómo se relaciona la gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020? Planteando también los problemas específicos: a) ¿Cómo se relaciona la gestión del tiempo y ambiente laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020?; b) ¿Cómo se relaciona la gestión del tiempo y satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020?; c) ¿Cómo se relaciona la gestión del tiempo e innovación tecnología de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020?; d) ¿Cómo se relaciona la gestión del tiempo y capital humano de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020?

El trabajo presentado es de importancia teórica ya que se obtuvo información sobre la relevancia de gestionar, administrar el tiempo de los colaboradores y que será reflejado en la productividad al realizar sus actividades con eficiencia y eficacia logrando concretar las actividades de instituciones estatales.

La justificación metodológica se desarrolló con la necesidad de buscar e implementar un instrumento que permita medir, controlar, así como registrar una óptima secuencia de acciones tendientes a simplificar el desarrollo de la funcionalidad de los procesos que favorezca en la optimización de la gestión del tiempo de todos los colaboradores relacionados con la productividad y eficiencia para poder dar resolución de expedientes, reclamos, entre otros.

A nivel de relevancia práctica, las ideas, conocimientos científicos y expresiones que se obtendrán serán de mucha utilidad para trabajos donde se presenten realidades problemáticas similares o que tengan afinidad con las variables del estudio, además de tener un sustento sobre estudios de desarrollo personal, profesional, estimulándolos hacia una mayor productividad, alcanzando la eficiencia y eficacia. Asimismo, de incrementar la diversidad de ideas y brindar soluciones de valor agregado que contribuyan a la toma de

decisiones, mejorar la comunicación efectiva, escuchar, comprender, analizar y establecer alternativas en las organizaciones.

Por ello, se planeó el objetivo general: Determinar la relación de gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020. También se planteó los objetivos específicos: a) Determinar la relación de gestión del tiempo y ambiente laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020; b) Determinar la relación de gestión del tiempo y satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020; c) Determinar la relación de gestión del tiempo e innovación tecnológica la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020; d) Determinar la relación de gestión del tiempo y capital humano de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020.

Por otra parte, se planteó la hipótesis general: Existe relación directa entre la gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020. Teniendo la hipótesis específicas: a) Existe relación directa entre la gestión del tiempo y ambiente laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020; b) Existe relación directa entre la gestión del tiempo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020; c) Existe relación directa entre la gestión del tiempo e innovación tecnológica de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020; d) Existe relación directa entre la gestión del tiempo y capital humano de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020.

II. MARCO TEÓRICO

Sagredo, Bizarria y Careagana (2020) consideraron comprender las características que trasmite la Gestión del Tiempo, para la mejora del trabajo cooperativo en los docentes, considerando los respectivos y diferentes puntos de vista de cada educador de ámbito regular y especial en las sedes principales donde brindan sus enseñanzas. Considerando un enfoque cualitativo, con un estudio de caso múltiple. En esta investigación nos muestra que el tema de Gestión del Tiempo es primordial, Por lo que se refiere a una parte estática, por otro lado, complejo puesto que da respuesta a las necesidades y situaciones.

Fontalvo, Hoz y Morelos (2018) analizaron cada componente de la productividad, determinando cuales son los factores internos y externos que influyen en la productividad personal y organizacional, además del rol que juega el recurso humano; se empleó como metodología un análisis bibliográfico, racional; obtuvo como resultado que la productividad se define como la correlación del volumen de producción total y cada recurso empleado para obtenerlo, además la eficacia la describieron como el estado organizacional logrado mediante el cumplimiento de objetivos planificados y la eficiencia como el componente relevante para que las organizaciones midan los niveles alcanzados a partir de cada recurso empleado.

Rojas, Jaimes y Valencia (2017) describieron que la eficiencia y eficacia son aquellos objetivos y metas que deben cumplirse, siendo independientes describiéndose a través de un análisis de las tres E que son eficacia, eficiencia y efectividad en caso práctico de 18 equipos de educandos de pregrado y posgrado; concluyendo que al momento de desarrollar actividades compuestas se desarrollan de diversas maneras y empleando la eficiencia, eficacia o efectividad de manera independiente, ya que solo tienen la meta de cumplir la actividad.

Ganga y Villacís (2018) determinaron cada factor que influye en la productividad de los colaboradores en organizaciones medianas y grandes de Guayaquil; empleó un análisis documental y un cuestionario para expertos de productividad y gestión laboral; la muestra fueron 80 directivos de organizaciones grandes y medianas; concluyeron que los aspectos

psicosociales y psicológicos del individuo afectan de manera directa en su productividad laboral personal, grupal y de la organización; siendo los factores más importantes de manera individual el sentido de pertenencia (47,5%) y de manera grupal el factor trabajo en equipo (48%).

Ramírez et al. (2015) determinaron los valores óptimos para la eficacia de las gestiones en cada proceso de producción; metodología cuantitativa, no experimental; la muestra fueron consumidores; instrumentos fueron análisis documental, estudio de casos; concluyó que una gestión adecuada en la procesos de producción permite justificar cada costo, esto influye en las mejoras en los procesos mediante la evaluación y prevención disminuyendo costos vinculados a la mala calidad de producto o servicio e incidencias que tiene en la satisfacción del consumidor.

Dzidefo et al. (2018) determinaron los efectos de la gestión del tiempo en la productividad de las instituciones financieras utilizando Ghana Commercial Bank como estudio de caso; estudio descriptivo; muestreo aleatorio simple en los clientes y colaboradores; instrumento fue el cuestionario; gráfico de barras, una prueba de muestra y estadísticas, y tabulaciones cruzadas y chi-cuadrado; determinando que la gestión del tiempo tiene un impacto positivo en la productividad, aunque, el personal de GCB administra mal el tiempo de transacción; recomendó que la administración de las diversas instituciones financieras debería implementar políticas para prohibir el uso de teléfonos personales para evitar interrupciones innecesarias; además, los empleados deben recibir capacitación con frecuencia en la gestión del tiempo para garantizar que se cumplan las normas éticas laborales para evitar interrupciones innecesarias durante las horas de trabajo.

Andrade, Río y Alvaer (2019) realizaron un análisis del movimiento y tiempo para el incremento de eficiencia en la producción industrial; se realizó un análisis de procedimientos dentro de la organización; la muestra fue de 16 colaboradores evaluados mediante la gestión de sus tiempos para la producción; concluyendo que una buena producción necesita en equilibrio de desarrollo de actividades que equilibra las actividades entre colaboradores, analizar cada diagrama y técnica necesaria para el cumplimiento de actividades.

Sladogna (2017) describió que la productividad laboral es el empleo adecuado de labores, energía, materiales, tierra capital labores e información de la producción de diversos servicios y bienes; siendo posible el aumento de la productividad laboral incrementando diversos factores de productividad, incrementando a través de labores calificadas, explotación de recursos naturales, equipo adecuado, empleo e innovación de las TICs y energía.

Rojas, Jaimes y Valencia (2017) desarrollaron un estudio experimental en base a juegos didáctico “tres E” para medir la productividad de un equipo mediante la eficiencia y eficacia que son variables independientes; determino que la efectividad y productividad de los grupos no fue en base a la eficiencia y eficacia.

Salas, Jijón y Moreno (2020) realizaron estrategias para gestionar de manera adecuada las organizaciones para así incrementar la eficiencia, competitividad y productividad; el estudio fue cuantitativo; el análisis documental se empleó para el estudio de casos; concluyeron, que la gestión estratégica a través de la planeación sistemática incrementara la productividad.

Campos et al. (2016) analizaron el comportamiento de los colaboradores dentro de una organización determinando que la cultura y el clima organizacional son relevantes para aumentar la productividad laboral y el desempeño de los colaboradores, siendo la gestión de los colaboradores también fundamental para incrementar la gestión de tiempos, motivación y compromiso.

Martínez, Sánchez, García y Pérez (2016) determinaron un procedimiento para adaptar las diversas condiciones laborales generando una mejora en la productividad laboral; metodología descriptiva, experimental; la guía de observación y análisis documental fueron el instrumento con enfoque holístico; determinaron que se desaprovecharon en un 15% el tiempo los colaboradores además de diversos indicadores en la cadena de producción, posteriormente se logró un incremento de la productividad laboral en un 35,42% cuando se desarrolló estrategias de gestión en las capacidades limitantes de los procesos, además se pudo determinar la posibilidad de incrementar la productividad en 327%.

Kazas y Acikara (2015) determinaron los factores que afectan la productividad laboral para administrar la fuerza laboral de manera efectiva. En

este contexto, se aplicó a los artesanos un cuestionario; tuvieron como resultado que, a pesar de la diferencia de prioridades de gerentes y artesanos, los factores más influyentes que afectan la productividad laboral se agruparon bajo factores organizacionales.

Buli (2017) realizó un estudio sobre estrategias de productividad laboral en compañías constructoras; fue un estudio de exploración de las estrategias que utilizan los líderes de las empresas constructoras para mejorar la productividad en Doha, Qatar. La población de casos consistió en 6 líderes de empresas constructoras que opera en Doha, Qatar, que identificó e implementó con éxito estrategias para mejorar la productividad laboral; determinaron que al mejorar la productividad laboral, similar las empresas constructoras pueden completar proyectos de construcción más rápido y con menor costos de construcción, además de las implicaciones para un cambio social positivo incluyen el potencial de la construcción, reducir costos y permitir que las personas con ingresos más bajos en Doha, Qatar, puedan comprar casas que puedan antes no se lo permitía.

Thomas (2019) determinó de un análisis de la gestión del tiempo y productividad que el éxito sostenible para un equipo laboral significa, es permitirles sentir que tienen el control de su trabajo, que hacen progresos significativos con regularidad y que tienen un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida; siendo esto posible si se eliminan de los planes conceptos obsoletos de productividad como la formación en gestión del tiempo y se sustituyen por ideas más modernas de sistemas de flujo de trabajo basados en la gestión de la atención.

Rodríguez et al. (2019). Determinaron cada factor que condiciona la productividad laboral en profesionales de enfermería; el estudio fue cuantitativo, no experimental, descriptivo; la muestra fueron 28 enfermeros; el cuestionario fue el instrumento; determinaron que el 80% presentó conocimiento sobre sus labores, 89% reconocieron la falta de habilidad para investigar afectando el desarrollo de sus actividades laborales.

Hernández, Barrios y Martínez (2018) determinaron que la gestión de calidad resulto estratégico para impulso de la productividad y competitividad organizacional; metodología fue cualitativa con análisis documental; concluyeron que un sistema para gestionar la calidad de procedimientos

internos para trabajar de manera interrelacionado en una organización, fomentaran la mejora continua y productividad laboral.

Hernández, Martínez y Cardona (2016) describieron que las organizaciones competitivas generan valor agregado mediante la mejora de productividad influenciando la gestión de procedimientos basados en resultados y cumplimiento de objetivos y metas, optimizando la reducción de costos operativos, e incrementando la rentabilidad.

Villacreses (2018) desarrollo un análisis de los tiempos y cada movimiento para mejorar cada procedimiento de la productividad laboral en una organización industrial de bebidas; el estudio fue cuantitativo, descriptivo; guía de observación fue el instrumento; determinaron diagramas de gestión para la mejorar de la productividad mediante la gestión de tiempos de ejecución de las actividades, tomando una decisión mediante una comparativa de eficacia en movimientos y tiempos.

Mankins (2017) realizó un estudio para determina la productividad laboral; análisis mixto (cualitativo y mixto); determino que el 20% que los colaboradores pierden su capacidad productiva por el tipo de liderazgo que llevan, además que el compromiso e inspiración del colaborador empleará su energía en sus labores generando un 125% de productividad; concluyendo que la gestión en las organizaciones para el tiempo, labores, motivación, entre otros factores harán que aumente la productividad laboral de los colaboradores.

Langemeier (2018) desarrolló un estudio sobre el aumento de la productividad laboral, permite que una industria o economía produzca la misma cantidad o más con menos trabajadores. Dado que la productividad laboral está directamente relacionada con la producción, tiene un gran impacto en el crecimiento económico y el nivel de vida. El crecimiento de la productividad laboral en Estados Unidos desde 2011, a una tasa anual del 0,4 por ciento, es menor que la tasa de crecimiento anual del 2,5 por ciento experimentado desde 1995 hasta 2010; a menos que aumente esta tasa de crecimiento de la productividad laboral, es probable que se produzcan tasas de crecimiento económico lentas y aumentos relativamente bajos de los salarios.

Gamage (2020), estudio la productividad laboral en minifundios del sector de té con el fin de elevar su sostenibilidad. El estudio se llevó a cabo en el área de Pitigala en el distrito de Galle, al sur provincia de Sri Lanka. Cientos

recolectores de té de las cinco plantaciones de té fueron seleccionados como muestra del estudio por utilizando un cuestionario estructurado previamente probado. Según la correlación y el análisis de regresión, los resultados del estudio revelaron que los factores de gestión tienen un fuerte efecto sobre la productividad laboral en el minifundio de té. Además, el modo más eficaz de factor de gestión fue el factor de Recursos Humanos, que indicó un valor de correlación de 0,795 y un valor de regresión de 0,785. Al comparar los valores de los factores operativos para la correlación, ilustrado como 0,634 y el valor de regresión se mostró como 0,649. Con base en los resultados, el estudio mostró un adecuado nivel de servicio a la industria en la actualidad, pero es necesario mejorar la extensión de los servicios en el alto entorno competitivo del proceso de producción de la industria del té.

Dias, Teixeira, Oroski y Conceição (2017) identificaron cada factor asociado a la productividad con la satisfacción laboral y su influencia en la gestión de diversas actividades de enfermería; estudio fue transversal y descriptivo; la muestra fueron 239 colaboradores de enfermería; el instrumento fue el cuestionario; se determinó que la productividad laboral es influenciada por la distribución de labores, gestión adecuado de salarios, materiales y recursos, también la gestión laboral, liderazgo, reconocimientos por labor.

Campaña, Melendres, Flores y Acosta (2021) realizaron un análisis sobre gestionar el talento humano en actividades laborales de teletrabajo generando un impacto en la productividad laboral; metodología fue explicativo, no experimental, analítica, cuantitativa; determinaron que una adecuada gestión laboral mediante teletrabajo es mejor ya que fomenta la productividad laboral, desempeño adecuado del colaborador, manejo adecuado de recursos y reducción de costos.

Álvarez y Lobo (2020) analizaron la gestión del tiempo mediante factores; el estudio fue reflexivo y descriptivo; concluyeron, existe una mala gestión, planificación del tiempo por parte de la muestra de estudio, aunque el empleo de las TICs es uno de las herramientas digitales que generan mayor distracción, siendo pertinente la gestión de recursos, métodos y estrategias para aplicar adecuadamente el tiempo,

Sagredo, Bizama y Careaga (2019) estudiaron la gestión del tiempo para el aumento de la productividad laboral; método cualitativo con estudio de caso;

el instrumento fue el cuestionario; los resultados demostraron que gestionar el tiempo de manera adecuada aumentara las labores colaborativas, aunque es insuficiente por su falta de formalidad.

Tapasco, Giraldo y Osorio (2020) indagaron sobre cada consideración y perspectiva de la productividad laboral según el conocimiento; estudio fue cualitativo; los instrumentos fue la entrevista y análisis documental, directos y colaboradores fueron los participantes del estudio; concluyeron que la productividad debe gestionarse a partir de prácticas alternativas según las labores de los colaboradores y directivos, contemplando sus labores realiza, la satisfacción laboral y los intereses según las perspectivas del de los conjuntos de interés.

Shimemy y Nádia (2018) interpretaron los fenómenos para gestionar el tiempo; la metodología fue cualitativa, emplearon el análisis bibliográfico como instrumento; concluyeron que la categoría del autocontrol de la gestión del tiempo es un factor complejo donde emplean cada procedimiento del autoconocimiento, tomas de decisiones y resolución de problemáticas; demostrando que desde la perspectiva conductual – analítico es empleado para realizar las actividades de manera efectiva y autónoma.

Calvo, Pelegrín y Saturnina (2018) realizaron análisis de la eficiencia y eficacia de los servicios de atención medica brindando de manera particular y estatal; estudio cualitativo con estudio de casos, longitudinal, análisis documental; se determinó, los dos contaron con atributos básicos de longitudinalidad, integralidad, coordinación y accesibilidad demostrando una eficacia y eficiencia con énfasis según los contextos donde se ubican las instituciones pudiendo variar por el tema de implementación, aunque la eficacia y eficiencia se pudo determinar desde el empleo por parte de la institución y colaboradores de cada recursos es adecuada para el cumplir los objetivos y metas.

Jaimes, Luzardo y Rojas (2018) identificaron cada factor determinante para la productividad laboral en pymes en el sector de confecciones de Colombia; estudio cuantitativo, descriptivo, no experimental; la muestra fueron 39 pymes; el cuestionario fue el instrumento; se determinó que el 62,32% de los colaboradores demostraron su productividad laboral por los comportamientos en equipo y ambiente social laboral; mientras que el 59.42%

de colaboradores expresaron que los procesos de producción son alterados por la gestión, capacidades y control en cada proceso de producción.

Asimismo, se empleó los siguientes antecedentes nacionales, Marin y Placencia (2017) con su estudio “Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado”, determinaron si las motivaciones relaciona la satisfacción laboral son relevante para gestionar cada recurso humano enfocándose en la calidad total, el estudio fue correlacional, descriptivo, transversal y de observación; 136 colaboradores fueron la muestra, el cuestionario fue el instrumento; tuvieron como resultados que el 49,3% demostró un motivación media; mientras que el 46,3%, además del 57,4% de colaboradores están siendo motivados de manera media, aunque el 56,6% de colaboradores tuvieron una satisfacción media; por otra parte se determinó un coeficiente de rs de 0,336; concluyeron que existió una correlación de nivel medio entre motivación y satisfacción laboral.

Sinfuentes (2014) desarrollo un modelo de Gestión participativa para incentivar el desempeño de los trabajadores de la Universidad de distintas áreas donde se aplicaron encuestas a cada usuario para concluir que se detectó dos elementos importantes para lograr la productividad de cada uno de ellos el conocimiento de los resultados de sus desempeños, evaluación y propuestas de mejora, donde son los mismos trabajadores que van a participar en el diseño y su respectiva aplicación.

Páez (2020) analizó los diversos factores que fomentan la productividad laboral a través de la satisfacción; empleo un método cualitativo con análisis documental; concluyó, es relevante reconocer cada factor de felicidad y satisfacción laboral del colaborador, clima organizacional para poder así fomentar la productividad laboral en las organizaciones, ya que la remuneración no solo fomenta el compromiso y productividad laboral, ya que también necesitan un reconocimiento institucional.

Ortiz y Ortiz (2019) determinaron las incidencias del clima organizacional a productividad laboral en las IPS; el estudio fue transversal, no experimental y correlacional; concluyeron que el clima organizacional (estructura organizacional y laboral además del ambiente social y físico) con la productividad laboral (eficacia, eficiencia, eficiencia del recurso humano);

concluyeron, que los factores del clima organizacional están relacionados con la máxima productividad laboral.

Escudero (2020) analizaron la mejora del lead time y productividad laboral en un proceso de servicio; el estudio fue cuasiexperimental, descriptivo, aplicado; el estudio empleó herramientas de lean manufacturing para la implementación de métodos laborales que generen la productividad laboral eliminando actividades que no generan valor al procedimiento; concluyó que el empleo adecuado del manufacturing reduce un lead time del procedimiento en 99% generando un incremento de productividad del 20% en comparación al inicial.

Perez y Rivera (2015) en su tesis de grado de maestría en gestión empresarial, "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013". Plantearon el objetivo de determinar la satisfacción laboral de todos los 107 colaboradores donde se aplicaron cuestionarios, donde concluyo que se presenta un clima moderado y la satisfacción organizacional donde favorece al desarrollo de sus vida personal , laboral y profesional, porque cuenta con un ambiente de óptimas condiciones, estabilidad laboral y excelentes remuneraciones de acuerdo al área y perfil del puesto, donde los jefes influyen en la obtención de resultados en bien para la institución.

Pfeiffer (2017) detallo la correlación entre la Gestión del Tiempo y el nivel de eficacia en los directivos de las empresas de la ciudad de Lima Centro. En la investigación se llegó a la conclusión que los colaboradores utilizan herramientas tecnológicas que son útiles para avanzar con sus labores, de acuerdo a la complejidad de sus operaciones, sin embargo, no todo lo que la tecnología ofrece es provechoso y apropiado, porque también influye en la baja concentración en sus labores, y el uso de la tecnología limita la gestión del tiempo, para llevar una vida sana con menos estrés.

Quispe y Soto (2020) analizaron la efectividad de la gestión de procedimientos para incrementar la productividad en empresas manufactureras; empleó una metodología cualitativa; empleó el análisis documental; concluyendo que la gestión de la productividad laboral es viable ya que fomenta la competitividad y cumplimiento de objetivos, también, permite

determinar la cultura de la organización para cumplir los planes de gestión de procedimientos para incrementar la productividad laboral.

Chiparra (2019) estableció la relación de la Gestión del tiempo y la postergación de sus tareas encargadas y obtener unas mejores notas en las asignaturas por parte de los estudiantes. Con enfoque descriptivo, diseño no experimental. De donde resulta que la buena administración en la gestión del tiempo, ayuda en las competencias y habilidades, y aun les ayudará a formar habilidades nuevas como aprender cursos, deportes y actividades nuevas que influirá en su desarrollo personal.

El modelo teórico para la gestión del tiempo, fue el modelo de las “5 S” que es empleado para mantener una empresa limpia y ordenada y con buenas condiciones de trabajo. Esto se debe a que todo comienza con una persona que quiere tener éxito en la vida con grandes cambios. El método de las 5S, es una técnica de gestión japonesa basada en cinco principios simples (como se citó en Pérez y Quintero, 2017).

Tabla 1.
Modelo de las 5S

Denominación		Concepto	Objetivo particular
Español	Japonés		
Clasificación	Seiri	Separa innecesarios	Eliminar del espacio trabajo lo que sea inútil.
Orden	Seiton	Situar necesarios	Trabajo lo que sea inútil. Organizar el espacio de trabajo de forma eficaz.
Limpieza	Seisó	Suprimir suciedad	Mejorar el nivel de limpieza de los lugares.
Normalización	Seikets	Señalizar anomalías	Prevenir la aparición de suciedad y el desorden.
Mantener la disciplina	Shitsuke	Seguir mejorando	Fomentar los esfuerzos en este sentido

Fuente: Elaboración Propia

Además, definió la gestión del tiempo Tracy (2016) son recursos insustituibles e indispensables para concretar actividades, además no se puede recuperar una vez perdido, ya que todo lo que tiene que hacer necesita un tiempo, el cual debe ser gestionado adecuadamente, para obtener mejores

recompensas; siendo relevante para eficacia personal, porque cuando sabes controlar y organizar cada actividad que realiza el individuo, le dará oportunidad de realizar otras actividades. Asimismo detallo Tracy (2016) que la gestión del tiempo se refleja en la efectividad de actividades obtenidas mediante las 4 D: a) deseo, es la adecuada gestión para el control del tiempo para obtener una eficacia máxima; b) decisión, es la toma de decisiones para gestionar de manera adecuada tu tiempo y convertirlo en hábito; c) determinación, es la persistencia frente a cada factor negativo que pueda presentarse e influenciar la gestión del tiempo; d) disciplina, siendo relevante para ponerlo en práctica de manera constante para poder cumplir las actividades que debes realizar a pesar de los inconvenientes que se presenten.

Indicadores del manejo del tiempo, en base a Tracy (2016) se planteó los siguientes: a) Establecer objetivos y prioridades, esto selecciona y prioriza las tareas que las personas deben realizar para lograr sus objetivos; b) Herramientas para la gestión del tiempo: Se refiere al uso de temas en comportamientos que a menudo se asocian con un impacto positivo en ese momento, como el uso de estrategias estructuradas, listas de tareas pendientes y agendas; c) Preferencias por la desorganización: Implica cómo el sujeto aborda su trabajo y mantiene un entorno de aprendizaje estructurado; d) Percepción de control sobre el tiempo: implica al sujeto cómo afronta a las actividades y mantiene un mejor entorno de aprendizaje.

Asimismo, lo dimensiono Robbins y Judge (2013): a) percepción del tiempo, se desarrolla en base de la eficiencia de los colaboradores a través de los niveles de efectividad de una organización cuando logran cumplir sus objetivos a costos bajos (p. 29); b) Simplificación de procesos, es empleado por cada individuo para poder gestionar adecuadamente las actividades laborales obteniendo un ritmo de laboral adecuado mediante la priorización de tareas (p. 415); c) Proactividad, son aquellas características de los colaboradores relacionado con su personalidad valores, emociones, motivación y toma de decisiones (p. 30); d) organización, está compuesto por la estructura organizacional, cultura, la administración adecuada de los recursos humanos obteniendo rentabilidad y constancia en el mercado (p.30).

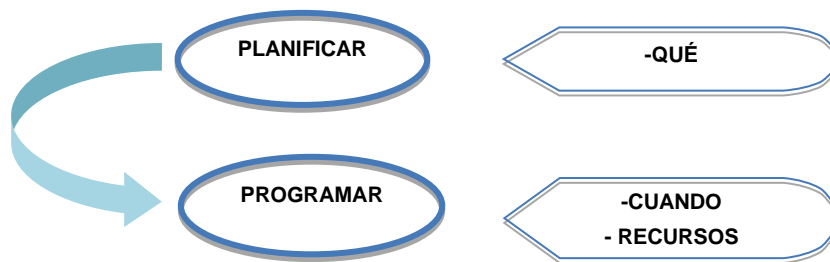


Figura 1. Planificación y programación de tareas
Fuente: Elaboración propia

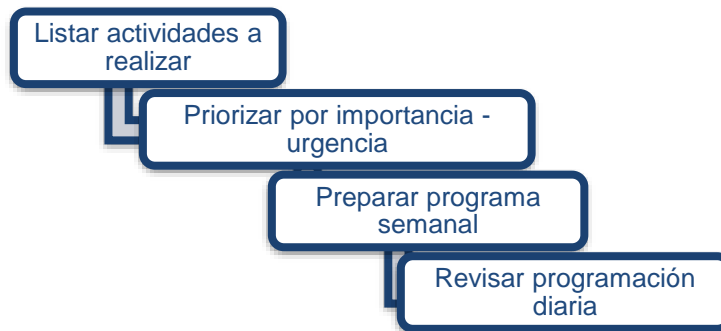


Figura 2. Proceso de planificación y programación
Fuente: Elaboración propia

La teoría general de la palabra productividad, es teoría de la expectativa/valoración planteado por Vroom determinó cada nivel de motivación de los colaboradores en los ambientes laborales donde se desenvolvían, debido a que los reconocimientos que tenía en estos ambientes los motivaría actuar, estando compuestos por 3 componentes: valor, instrumentalidad y expectativa, basándose en 3 tipos de correlaciones: a) las probabilidades subjetivas o expectativas de que los esfuerzos nos llevara a un resultado (rendimiento-esfuerzo); b) lo atractivo o satisfactorio y conveniente de cada resultado previsto (vinculó de las valoraciones personales de cada objetivo); c) las creencias de que determinados niveles de rendimiento serán traducidos en resultados deseados (vinculo instrumentalidad) (como se citó en Marulanda, Montoya y Vélez, 2014).

Definieron la productividad laboral Robbins y Judge (2013), son los niveles de análisis elevados sobre los comportamientos en la organización de manera conjunta, ya que su productividad se concretara cumpliendo sus metas al transformar sus insumos (capital humano, materiales, actividades laborales, cultura organizacional y personal, entre otros) en productos, empleando costos

mínimos; por ello, la productividad necesita eficiencia y eficacia (p. 28). Asimismo, lo dimensiono en: a) eficacia, son los niveles de satisfacción que da una organización a cada necesidad de sus consumidores (p. 29); b) eficiencia: son los niveles de efectividad de una organización cuando logran cumplir sus objetivos a costos bajos (p. 29).

Asimismo, describieron a la productividad laboral Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006) usa y demuestra los vínculos de insumos (horas laborales, empleo de equipo, esfuerzo, entre otros) empleados y producción (resolución de problema de consumidores, productos obtenidos, entre otros), midiéndose mediante informes de productividad y desempeño individual, grupal y organizacional; ya que cada organización maneja cada insumo que tiene para obtener una producción acorde a su misión y cada meta (p.25). Asimismo, definió a las dimensiones: a) eficiencia, es la proporción obtenida en relación a los insumos, ya sea a corto plazo o largo plazo cumpliendo un periodo de producción completo insumos, procedimientos y obtención de productos, midiendo el rendimiento acorde al activo y capital empleado, pudiendo variar el tipo de mediciones de acuerdo a los insumos (p. 25); b) eficacia, está vinculado cada competencia, capacidad y creencias de los colaboradores para realizar sus labores (p. 94). Por ello, Robbins y Judge (2013) lo dimensiono en: a) Ambiente laboral, está compuesto de factores externos que pueden repercutir en su desempeño, también es compuesto el ambiente por la capacidad de la organización, colaboradores para poder adecuarse a los cambios, además de la volatilidad y complejidad de los factores internos y externos (p. 499); b) Satisfacción Laboral, se desarrolla a partir de la satisfacción laboral de los colaboradores, enfocándose en la parte positiva de las actividades laborales que realiza, puesto laboral que tiene, los beneficios que obtiene e involucramiento laboral para lograr el objetivo de la organización (p. 74); c) Innovación Tecnológica: es un cambio de carácter tecnológico introducido en un producto o servicio prestado por una empresa u organización, y es un proceso que se desarrolla dentro de ella. Esto le brinda una mayor ventaja competitiva (p. 551); d) capital humano, se desarrolla a partir de la maximización del desempeño y satisfacción de los colaboradores, los directivos deben tener en cuenta cada diferencia individual, por personalidad, experiencia y cada actividad laboral, además de la cultura (p. 501).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue de tipo básico, ya que se generó nueva información mediante interrogantes planteadas en el estudio generando el incremento de conocimientos científicos, teóricos, además puede generar principios o leyes mediante resultados. Hernández, Baptista y Fernández. (2014), generan nuevos conocimientos a través del empleo de soluciones a problemáticas en contextos determinados.

No experimental, ya que no se realizaron con la manipulación de las variables. Según Hernández. et al. (2014) son datos recolectados en su contexto natural y que no son alterados con intención. Es transversal porque la recolección de los datos se va a realizar en un solo momento. Hernández et al. (2014) es la información obtenida en un periodo determinado que posteriormente será descrito y analizado.

Enfoque cuantitativo, porque se basó en la aplicación de instrumento para la recolección de datos y la obtención de datos es medible cuantitativamente. Hernández et al. (2014) se desarrolla de manera estratificada a través de valores asignados y obtenidos por la muestra mediante las respuestas brindadas.

Desde el punto de vista el nivel es correlacional, ya que se va a relacionar la variable de la gestión del tiempo y la productividad laboral que se trataron de manera teórica, descriptiva e inferencialmente. Hernández et al. (2014) se enfocan en identificar cada similitud numérica o teórica entre variables.

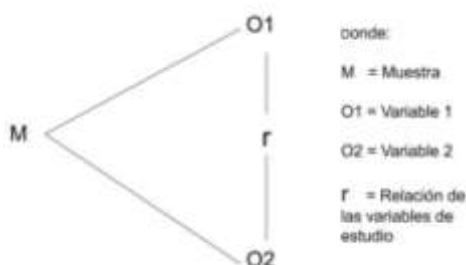


Figura 3. Diseño correlacional del estudio
Fuente: De acuerdo a Hernández et al. (2014)

El estudio fue de método Deductivo- hipotético ya que se desarrolló de lo general al plantear una problemática, realizar el marco teórico a lo específico planteando hipótesis del estudio que se desarrollaran mediante la estadística inferencial y descriptiva. Ñaupas et al. (2013) describieron que son estudios desarrollados en contextos naturales planteados desde un contexto general a lo específico.

3.2. Variable y operacionalización

Gestión del tiempo

Definición conceptual

La gestión del tiempo Tracy (2016) son recursos insustituibles e indispensables para concretar actividades, además no se puede recuperar una vez perdido, ya que todo lo que tiene que hacer necesita un tiempo, el cual debe ser gestionado adecuadamente, para obtener mejores recompensas; siendo relevante para eficacia personal, porque cuando sabes controlar y organizar cada actividad que realiza el individuo, le dará oportunidad de realizar otras. Asimismo, se dimensionó: a) percepción del tiempo, de acuerdo a Robbins y Judge (2013), se desarrolla en base de la eficiencia de los colaboradores a través de los niveles de efectividad de una organización cuando logran cumplir sus objetivos a costos bajos (p. 29); b) Simplificación de procesos, de acuerdo a Robbins y Judge (2013), es empleado por cada individuo para poder gestionar adecuadamente las actividades laborales obteniendo un ritmo de laboral adecuado mediante la priorización de tareas (p. 415); d) Proactividad, son aquellas características de los colaboradores relacionado con su personalidad valores, emociones, motivación y toma de decisiones (p. 30); d) organización, de acuerdo a Robbins y Judge (2013) está compuesto por la estructura organizacional, cultura, la administración adecuada de los recursos humanos obteniendo rentabilidad y constancia en el mercado (p.30).

Definición operacional

Se dieron mediante el empleo teórico de la variable, dimensiones e indicadores utilizados para plantear un instrumento que es un cuestionario de ítems para el estudio. Sus dimensiones son la Percepción del tiempo, con su indicador de Eficacia, la Simplificación de procesos con su indicador del Ritmo de Trabajo y

la Priorización de Tareas, la Proactividad con su indicador de la Variedad de Soluciones y el Cortoplacismo, la Organización con su indicador del Trabajo en equipo y los Objetivos a corto plazo.

Tabla 2.
Dimensiones de la variable Gestión del Tiempo

Dimensiones	Indicadores	Escala	Rangos
Percepción del tiempo	Eficiencia	Siempre (5) Habitualmente (4) Algunas veces (3) Pocas veces (2) Nunca(1)	(1) Deficiente
Simplificación de procesos	Ritmo de Trabajo Priorización de tareas		(2) Regular
Proactividad	Variedad de soluciones Cortoplacismo		(3) Eficiente
Organización	Trabajo en Equipo Objetivos a corto plazo		

Fuente: Elaboración Propia

Productividad laboral

Definición conceptual

Definieron la productividad laboral Robbins y Judge (2013), son los niveles de análisis elevados sobre los comportamientos en la organización de manera conjunta, ya que su productividad se concretara cumpliendo sus metas al transformar sus insumos (capital humano, materiales, actividades laborales, cultura organizacional y personal, entre otros) en productos, empleando costos mínimos. Por ello, Robbins y Judge (2013) lo dimensiono en: a) Ambiente laboral, está compuesto de factores externos que pueden repercutir en su desempeño, también es compuesto el ambiente por la capacidad de la organización, colaboradores para poder adecuarse a los cambios, además de la volatilidad y complejidad de los factores internos y externos (p. 499); b) Satisfacción Laboral, se desarrolla a partir de la satisfacción laboral de los colaboradores, enfocándose en la parte positiva de las actividades laborales que realiza, puesto laboral que tiene, los beneficios que obtiene e involucramiento laboral para lograr el objetivo de la organización (p. 74); c) Innovación Tecnológica: es un cambio de carácter tecnológico introducido en un producto o servicio prestado por una empresa u organización, y es un proceso que se desarrolla dentro de ella. Esto le brinda una mayor ventaja competitiva (p. 551); d) capital humano, se desarrolla a partir de la

maximización del desempeño y satisfacción de los colaboradores, los directivos deben tener en cuenta cada diferencia individual, por personalidad, experiencia y cada actividad laboral, además de la cultura (p. 501).

Definición operacional

Se dieron mediante el empleo teórico de la variable, dimensiones e indicadores utilizados para plantear un instrumento de 10 ítems que es un cuestionario para el estudio.

Tabla 3.
Dimensiones de la variable Productividad

Dimensiones	Indicadores	Escala	Rangos
Ambiente Laboral	Condición laboral Motivation Laboral	Siempre (5) Habitualmente (4) Algunas veces (3) Pocas veces (2) Nunca (1)	(1) Deficiente
Satisfacción Laboral	Pago de Honorarios Ambiente de Armonía Incentivos		
Innovación Tecnológica	Modernización Políticas de Productividad		(3) Eficiente
Capital Humano	Capacitaciones Compromiso		

Fuente: Elaboración Propia}

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.

El estudio tiene **una población** de 81 colaboradores de la SUNAT de Madre de Dios en el periodo 2019- 2020. Hernández et al. Valderrama (2015) es la composición de un grupo de elementos.

Criterios de inclusión

- Colaboradores de la SUNAT de Madre de Dios del periodo 2019- 2020

Criterios de exclusión

- Colaboradores de la SUNAT que no laboraron en Madre de Dios del periodo 2019- 2020.

Tabla 4.
Población de estudio

Unidad orgánica	Población	Total población
División de auditoría	31	81
División de control de la deuda y cobranza	11	
División de servicios al contribuyente y reclamaciones	11	
Dirección de soporte administrativo	16	
División de registro y control de IQBF	12	

Fuente: En base a planilla de SUNAT

La **muestra** es probabilística ya que obtuvo mediante el muestreo. Diz (2016) son aquellas poblaciones que serán procesadas a través de una fórmula para obtenerla y que tendrá las mismas particularidades de la población.

Descripción	Fórmula
N: (Tamaño de la población) = 81	$n = \frac{N * Z^2 P * Q}{d^2 (N - 1) + Z^2 P * Q}$ $\frac{(1,96^2)(0,5)(0,5)(81)}{(81 - 1)(0,05^2) + (1,96^2)(0,5)(0,5)}$ $n = 39$
p y q: (Proporción de una de las variables importante del estudio) = 0.50	
z: (confiabilidad al 95%) = 1.96	
Q:(Error admisible en términos de proporción) = 0.05	

Mediante **muestreo** probabilístico mediante la fórmula de población finita se determinó una muestra de 39 colaboradores de la SUNAT de Madre de Dios en el periodo 2019- 2020.

La **unidad de análisis** fueron los colaboradores pertenecientes a la SUNAT de Madre de Dios del periodo 2019- 2020.

3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica de recolección de información fue la encuesta.

El instrumento de estudio fue el cuestionario el cual se compuso de ítems redactados de acuerdo a la problemática y teoría del estudio. Hernández et al. (2014) están estructurado con una serie de preguntas sobre hechos y aspectos que interesan investigar, cuya finalidad fue obtener información relevante, datos precisos que aportan en el establecimiento de conclusiones y recomendaciones

Para la validez externa del instrumento se utilizó el juicio de 03 expertos, todos con grado académico de Magister, a quienes se les entregó

un ejemplar del instrumento de medición, adjuntando el expediente de validación.

Tabla 5.
Validez por juicio de expertos

N.º	Experto	Especialidad	Calificación instrumento
1	Grimaldo Querevalu Suarez	Magister en Matemática y Finanzas	Aplicable
2	Ana Maritza Boy Bareto	Metodología e investigación	Aplicable
3	Karla Fabrinna Farias Añazco	Magister en Matemática y Finanzas	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

El instrumento es confiable, porque en repetidas ocasiones se aplicó al mismo grupo y se obtuvo los mismos resultados. El instrumento se validó con la aplicación del programa estadístico Alfa de Cronbach o ítem por ítem total; cuyo resultado debe ser mayor que 0.70, para que el instrumento sea confiable.

Por lo que al realizó el análisis de fiabilidad de nuestro instrumento con una prueba piloto con 10 colaboradores con similares características de nuestra muestra, obteniendo los siguientes coeficientes de confiabilidad.

Tabla 6.
Coefficiente de α obtenido

Instrumento	α	Interpretación
Gestión del tiempo	0.906	Muy alta
Productividad laboral	0.815	Muy alta

Fuente: Elaboración propia

3.5. Procedimientos

En primera instancia se realizó una solicitud de permiso para poder emplear el nombre de la institución en el título de la investigación, para posterior realizar y validar el consentimiento informado para la Intendencia General de la SUNAT en Madre de Dios, teniendo la disposición para la recolección de datos mediante cuestionarios físicos entregados a cada colaborador que perteneció a

la muestra de estudio, para rellenar este cuestionario también dieron su consentimiento.

3.6. Método análisis de datos

Al analizar los datos en el cual se obtuvieron los resultados de forma aleatoria en el cual se obtuvo resultados referentes al estudio y se muestran en tablas y dibujos con su interpretación de acuerdo a los objetivos planteados para la investigación. Por ello, se empleó la estadística descriptiva e inferencial.

Estadística descriptiva

El estudio tuvo en primera instancia variables cualitativas, posteriormente se dio un enfoque cuantitativo al plantear un cuestionario de recolección de datos con una escala Likert, para así poder emplear el SPSS obteniendo gráficos descriptivos mediante tablas, gráficos porcentuales y de frecuencia.

Estadística inferencial

Posteriormente con los datos obtenidos se realizaron una agrupación por variable y dimensión para realizar la contrastación de las hipótesis del estudio empleando el programa SPSS y su herramienta estadística Rho de Spearman para pruebas de datos que no tienen una distribución normal y no paramétricos.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se desarrolló con ética, respetando la identidad de los colaboradores de la SUNAT, que han brindado su aporte en nuestro estudio a través de sus respuestas en los cuestionarios, asimismo se pidió el consentimiento de la entidad SUNAT para poder realizar el estudio y recolección de datos, además los datos solo serán empleados para fines del estudio; los datos no serán alterados para presentar la veracidad de lo obtenido del estudio. Además, los sustentos teóricos de estudios obtenidos de diversos autores se respetaron con citas textuales dentro del contenido y puestos en las referencias del trabajo.

IV. RESULTADOS

Resultado descriptivo por variables y dimensiones

Tabla 7.
Variable Gestión del tiempo

		Frecuencia	Porcentaje
	Regular	16	41,03
Válido	Eficiente	23	59,97
	Total	39	100,0

Fuente: En base al SPSS

De acuerdo al estudio se determinó que el 59,97% de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios tiene una eficiente gestión del tiempo a través de su percepción, empleando la simplificación de procesos, empleando la proactividad y una organización adecuada de sus actividades labores, mientras que 41%,03 emplea una regular gestión del tiempo, debido a factores de trabajo bajo presión y tiempos establecidos de entrega de expedientes.

Tabla 8.
Percepción del tiempo (V1D1)

		Frecuencia	Porcentaje
	Regular	17	43,6
Válido	Eficiente	22	56,4
	Total	39	100,0

Fuente: En base al SPSS

Se determinó que el 56,41% maneja una eficiente percepción del tiempo ya que planifica cada actividad laboral asignada y las capacidades, habilidades cualitativas y cuantitativas para su desarrollo, pudiendo cumplir cada labor en los tiempos establecidos por la institución, mientras que el 33,3% maneja de manera regular su percepción por la falta de conocimientos personales y profesionales y 2,6% demostró un nivel deficiente.

Tabla 9.
Simplificación de procesos (V1D2)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	1	2,6
	Regular	25	64,1
	Eficiente	13	33,3
	Total	39	100,0

Fuente: En base al SPSS

Se determinó que el 33,33% tiene una eficiente simplificación de procesos ya que maneja un ritmo adecuado laboral diario al centrarse en culminar y priorizando las actividades que necesitan un mayor desempeño y dedicación, mientras que el 64,1% maneja de manera regular sus actividades por acumulación de labores y el 2,6% demostró un nivel deficiente al no cumplir sus actividades laborales.

Tabla 10.
Proactividad (V1D3)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	15	38,5
	Eficiente	24	61,5
	Total	39	100,0

Fuente: En base al SPSS

Se determinó que el 61,5% tiene una eficiente productividad al manejar adecuadamente sus habilidades y experiencia laboral para resolver problemas en corto y largo plazo y el 38,5% demostró tener un nivel de productividad regular por la falta de capacidades, conocimientos y mala gestión de tiempo.

Tabla 11.
Organización (V1D4)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	17	43,6
	Eficiente	22	56,4
	Total	39	100,0

Fuente: En base al SPSS

Se determinó que el 56,4% de desarrolla de manera eficiente sus actividades ya que organiza adecuadamente sus labores individuales y grupales, enfocándose en desarrollar cada actividad individual que le asignaron en un corto plazo, para posteriormente apoyar en los objetivos grupales e institucionales, aunque el 43.6% lo hace de manera regular debido a que falta mejorar sus habilidades interpersonales y de comunicación asertiva.

Tabla 12.
Variable Productividad laboral (V2)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	13	33,3
	Eficiente	26	66,7
	Total	39	100,0

Fuente: En base al SPSS

Se determinó que el 66,7% de colaboradores de la SUNAT Madre de Dios mostraron un nivel de productividad laboral eficiente, ya que la SUNAT maneja un adecuad ambiente laboral, siempre está implementándose tecnológicamente, cuidando su capital humano reconociendo las capacidades y cumplimientos de objetivos de sus colaboradores generando un satisfacción y compromiso laboral, mientras que el 33,3% mostró una regular productividad ya que percibe que no se reconoce adecuadamente sus labores y dedicación a través de reconocimientos.

Tabla 13.
Ambiente laboral (V2D1)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	6	15,4
	Regular	21	53,8
	Eficiente	12	30,8
	Total	39	100,0

Fuente: En base al SPSS

Se determinó que el 30,8% de colaboradores demostró eficiente desempeño de sus laborales por el ambiente laboral adecuado que fomento SUNAT, además de incentivar la cultura y valores positivos con la finalidad de mejorar las

capacidades y compromiso de los colaboradores, mientras que el 15,4% demostró un desempeño y productividad deficiente por situaciones que puedan surgir inesperadamente entre compañeros de trabajo o con los directivos de las áreas.

Tabla 14.
Satisfacción laboral (V2D2)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Regular	11	28,2
	Eficiente	28	71,8
	Total	39	100,0

Fuente: En base al SPSS

Se determinó que el 71,8% colaboradores demostraron un eficiente desempeño y compromiso por la satisfacción laboral genera por los reconocimientos económicos, profesionales y educativos que otorga la SUNAT, además expresaron que existe un buen ambiente laboral, mientras que el 28,2% demostró una productividad deficiente ya que la SUNAT no reconoce en diversas situaciones las capacidades y dedicación de los colaboradores.

Tabla 15.
Innovación tecnológica (V2D3)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	1	2,6
	Regular	10	25,6
	Eficiente	28	71,8
	Total	39	100,0

Fuente: En base al SPSS

Se determinó que el 71,8% labora de manera eficiente ya que la SUNAT moderniza de manera constante las herramientas tecnológicas asignadas a sus colaboradores para poder mejorar su desempeño, también tratan de dar accesibilidad a herramientas e instrumentos tecnológicos que puedan necesitadas de manera adicional para cumplir sus labores, mejorando sus políticas de productividad, aunque el 25,6% demostró un regular desempeño laboral ya que la SUNAT todavía demuestra deficiencias en sus sistemas institucionales

haciendo que pierdan tiempo en situación y el 2,6% demostró un productividad deficiente por los mismo motivos.

Tabla 16.
Capital humano (V2D4)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	1	2,6
	Regular	15	38,5
	Eficiente	23	59,0
	Total	39	100,0

Fuente: En base al SPSS

Además, el 59,0% mencionó que trabajan de manera eficiente por la gestión adecuada del capital humano que brinda la SUNAT al brindar capacitaciones a sus colaboradores de manera interna y gratuita, además de brindar apoyo y becas para que puedan capacitar en diversas instituciones educativas estatales a nivel nacional e internacional, generando un compromiso laboral afectivo haciendo que el colaborador trabaje por motivación propia; mientras el 38,5% gestiona sus labores de manera regular ya que expresó que las SUNAT no llega a solventar en varias situaciones las capacitaciones del personal, teniendo que capacitarse de manera externa por su propia cuenta y el 2,6% expresó que no eficiente la gestión del capital humano.

Hipótesis

Hipótesis general

Hg: Si existe relación directa entre la gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

Ho: No existe relación directa entre la gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

Tabla 17.***Hipótesis general***

			GESTIÓN DE TIEMPO	PRODUCTIVIDAD LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE TIEMPO	Coeficiente de correlación	1,000	0,627**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	39	39
	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Coeficiente de correlación	0,627**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	39	39

Fuente: En base al SPSS

En base al estadístico empleado, el resultado fue de rs de 0,627 y una significancia(p) <0,05 con una confiabilidad del 95% del estudio, se rechazó la hipótesis nula; por ello, se acepta la hipótesis general del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

Hipótesis específica 1

He1: Si existe relación directa entre la gestión del tiempo y ambiente laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

Ho: No existe relación directa entre la gestión del tiempo y ambiente laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

Tabla 18.***Hipótesis específica 1***

			GESTIÓN DE TIEMPO	PERCEPCIÓN DEL TIEMPO
Rho de Spearman	GESTIÓN DE TIEMPO	Coeficiente de correlación	1,000	0,494**
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	39	39
	PERCEPCIÓN DEL TIEMPO	Coeficiente de correlación	0,494**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	39	39

Fuente: En base al SPSS

En base al estadístico empleado, se pudo determinar una r_s de 0,494 y un $p < 0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, se rechazó la hipótesis nula; por ello, se acepta la primera hipótesis del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo y ambiente laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

Hipótesis específica 2

He2: Si existe relación directa entre la gestión del tiempo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

Ho: No existe relación directa entre la gestión del tiempo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

Tabla 19.
Hipótesis específica 2

			GESTIÓN DE TIEMPO	SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	GESTIÓN DE TIEMPO	Coeficiente de correlación	1,000	0,404*
		Sig. (bilateral)	.	0,011
	N		39	39
	SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	0,404*	1,000
Sig. (bilateral)		0,011	.	
N		39	39	

Fuente: En base al SPSS

En base al estadístico empleado, se pudo determinar una r_s de 0,404 y un $p < 0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, se rechazó la hipótesis nula; por ello, se acepta la segunda hipótesis del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020.

Hipótesis específica 3

He3: Si existe relación directa entre la gestión del tiempo e innovación tecnológica de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

Ho: No existe relación directa entre la gestión del tiempo e innovación tecnológica de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

Tabla 20.
Hipótesis específica 3

			GESTIÓN DE TIEMPO	INNOVACIÓN TECNOLÓGICA
Rho de	GESTIÓN DE	Coefficiente de correlación	1,000	0,636**
Spearman	TIEMPO	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	39	39
	INNOVACIÓN	Coefficiente de correlación	0,636**	1,000
	TECNOLÓGICA	Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	39	39

Fuente: En base al SPSS

En base al estadístico empleado, se pudo determinar una rs de 0,636 y un $p < 0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, se rechazó la hipótesis nula; por ello, se acepta la tercera hipótesis del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo e innovación tecnológica de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

Hipótesis específica 4

H4: Si existe relación directa entre la gestión del tiempo y capital humano de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

Ho: No existe relación directa entre la gestión del tiempo y capital humano de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

Tabla 21.
Hipótesis específica 4

			GESTIÓN DE TIEMPO	CAPITAL HUMANO
Rho de Spearman	GESTIÓN DE	Coefficiente de correlación	1,000	0,582**
	TIEMPO	Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	39	39
	CAPITAL HUMANO	Coefficiente de correlación	0,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	39	39

Fuente: En base al SPSS

En base al estadístico empleado, se pudo determinar una rs de 0,582 y un $p < 0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, se rechazó la hipótesis nula; por ello, se acepta la cuarta hipótesis del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo y capital humano de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020.

V. DISCUSIÓN

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria cuenta con un departamento de recursos humanos de primer nivel que muestra la excelencia en sus colaboradores a través de capacitaciones y entrenamiento técnico de manera continua y constante, logrando cumplir con las normas contempladas en el Manual de Organización y Funciones (MOF) reglas que exigen implementar buenas prácticas de calidad lo que la institución busca optimizar el rendimiento del desempeño del personal, a partir de un ambiente laboral agradable, buenas remuneraciones a sus colaboradores y sus beneficios laborales, lo cual contribuya a brindar una excelente y cordial atención de los diversos servicios brindados a los usuarios.

Se planteó el objetivo general: Determinar la relación de gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020, obteniendo un rs de 0,627 y $p < 0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, se rechazó la hipótesis nula; por ello, se acepta la hipótesis general del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020. Estos resultados tuvieron similitud Sagredo et al. (2020) concluyeron que la Gestión del Tiempo es primordial, por lo que se refiere a una parte estática, por otro lado, complejo puesto que da respuesta a las necesidades y situaciones. Asimismo, tuvo similitud con Fontalvo et al. (2018) que concluyó, la productividad esta correlacionado con el volumen de producción total y cada recurso empleado para obtenerlo, además la eficacia la describieron como el estado organizacional logrado mediante el cumplimiento de objetivos planificados y la eficiencia como el componente relevante para que las organizaciones midan los niveles alcanzados a partir de cada recurso empleado. Tuvo coherencia con Andrade et al. (2019) que realizaron un análisis del movimiento y tiempo para el incremento de eficiencia en la producción industria; concluyendo que una buena producción necesita en equilibrio de desarrollo de actividades que equilibra las actividades entre colaboradores, analizar cada diagrama y técnica necesaria para el cumplimiento de actividades. Coincidió con los resultados de Hernández et al. (2018) determinaron que la gestión de calidad resulto estratégico para impulso

de la productividad y competitividad organizacional, concluyeron que un sistema para gestionar la calidad de procedimientos internos para trabajar de manera interrelacionado en una organización, fomentaran la mejora continua y productividad laboral. Tuvo similitud con los resultados de Martínez et al (2016) quienes determinaron un procedimiento para adaptar las diversas condiciones laborales generando una mejora en la productividad laboral, por ello, cuando se desarrolló estrategias de gestión en las capacidades limitantes de los procesos, además se pudo determinar la posibilidad de incrementar la productividad en 327% al emplear las estrategias adecuadas. Teniendo similitud con Mankins (2017) que determino que el 20% que los colaboradores pierden su capacidad productiva por el tipo de liderazgo que llevan, además que el compromiso e inspiración del colaborador empleará su energía en sus labores generando un 125% de productividad; concluyendo que la gestión en las organizaciones para el tiempo, labores, motivación, entre otros factores harán que aumente la productividad laboral de los colaboradores. Asimismo, se sustentó conceptualmente con Tracy (2016) que definió la Gestión del Tiempo son recursos insustituibles e indispensables para concretar actividades, además no se puede recuperar una vez perdido, teniendo que ser gestionado adecuadamente, para obtener mejores recompensas; siendo relevante para eficacia personal, porque cuando sabes controlar y organizar cada actividad que realiza el individuo, le dará oportunidad de realizar otras actividades, además, Robbins y Judge (2013) describieron que la productividad laboral son los niveles de análisis elevados sobre los comportamientos en la organización de manera conjunta, ya que su productividad se concretara cumpliendo sus metas al transformar sus insumos (capital humano, materiales, actividades laborales, cultura organizacional y personal, entre otros) en productos, empleando costos mínimos; por ello, la productividad necesita eficiencia y eficacia. De manera conceptual Thomas (2019) determinó de un análisis de la gestión del tiempo y productividad que el éxito sostenible para un equipo laboral significa, es permitirles sentir que tienen el control de su trabajo, que hacen progresos significativos con regularidad y que tienen un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida; siendo esto posible si se eliminan de los planes conceptos obsoletos de productividad como la formación en gestión del tiempo y se sustituyen por ideas más modernas de sistemas de flujo de trabajo

basados en la gestión de la atención. Se sustentó teóricamente con la teoría general de la palabra productividad, es teoría de la expectativa / valoración planteada por Vroom determino cada nivel de motivación de los colaboradores en los ambientes laborales donde se desenvolvían, debido a que los reconocimientos que tenía en estos ambientes los motivaría actuar (como se citó en Marulanda, Montoya y Vélez, 2014).

También se planteó el objetivo específico 1, determinar la relación de gestión del tiempo y ambiente laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020 se determinó un coeficiente rs de 0,494 y un $p < 0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, se rechazó la hipótesis nula; por ello, se acepta la primera hipótesis del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo y ambiente laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020. Teniendo similitud con Ganga y Villacís (2018) que determinaron cada factor que influye en la productividad de los colaboradores en organizaciones; concluyeron que los aspectos psicosociales y psicológicos del individuo afectan de manera directa en su productividad laboral personal, grupal y de la organización; siendo los factores más importantes de manera individual el sentido de pertenencia (47,5%) y de manera grupal el factor trabajo en equipo (48%). Teniendo similitud con los resultados de Villacreses (2018) desarrollo un análisis de los tiempos y cada movimiento para mejorar cada procedimiento de la productividad laboral quienes determinaron diagramas de gestión para la mejorar de la productividad mediante la gestión de tiempos de ejecución de las actividades, tomando una decisión mediante una comparativa de eficacia en movimientos y tiempos. Coincidió con Campos et al. (2016) que analizaron el comportamiento de los colaboradores dentro de una organización determinando que la cultura y el clima organizacional son relevantes para aumentar la productividad laboral y el desempeño de los colaboradores, siendo la gestión de los colaboradores también fundamental para incrementar la gestión de tiempos, motivación y compromiso. Asimismo, se apoyó con Kazas y Acikara (2015) determinaron los factores que afectan la productividad laboral; teniendo como resultado que, a pesar de la diferencia de prioridades de gerentes y artesanos, los factores más influyentes que afectan la productividad laboral se agruparon bajo factores

organizacionales. Se sustentó con Robbins y Judge (2013) que describió que el ambiente laboral, está compuesto de factores externos que pueden repercutir en su desempeño, también es compuesto el ambiente por la capacidad de la organización, colaboradores para poder adecuarse a los cambios, además de la volatilidad y complejidad de los factores internos y externos.

Se planteó el objetivo específicos 2, determinar la relación de gestión del tiempo y satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020; determinando un coeficiente r_s de 0,404 y un $p < 0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, se rechazó la hipótesis nula; por ello, se acepta la segunda hipótesis del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020. Teniendo similitud con Dias, Teixeira, Oroski y Conceição (2017) que identificaron cada factor asociado a la productividad con la satisfacción laboral y su influencia en la gestión de diversas actividades; determinaron que la productividad laboral es influenciada por la distribución de labores, gestión adecuada de salarios, materiales y recursos, también la gestión laboral, liderazgo, reconocimientos por labor. Asimismo, coincidió con Tapasco, Giraldo y Osorio (2020) indagaron sobre cada consideración y perspectiva de la productividad laboral según el conocimiento; concluyeron que la productividad debe gestionarse a partir de prácticas alternativas según las labores de los colaboradores y directivos, contemplando sus labores realiza, la satisfacción laboral y los intereses según las perspectivas del de los conjuntos de interés. Se sustentó con Robbins y Judge (2013) que definió la satisfacción Laboral, como aquella desarrollada a partir de la satisfacción laboral de los colaboradores, enfocándose en la parte positiva de las actividades laborales que realiza, puesto laboral que tiene, los beneficios que obtiene e involucramiento laboral para lograr el objetivo de la organización

Se planteó el objetivo específicos 3, determinar la relación de gestión del tiempo e innovación tecnológica la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020, determinando que un coeficiente r_s de 0,582 y un $p < 0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, se rechazó la hipótesis nula; por ello, se acepta la cuarta hipótesis del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo y capital humano de los

colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020. Teniendo similitud con Sladogna (2017) que describió que la productividad laboral es el empleo adecuado de labores, energía, materiales, tierra capital labores e información de la producción de diversos servicios y bienes; siendo posible el aumento de la productividad laboral incrementando diversos factores de productividad, incrementando a través de labores calificadas, explotación de recursos naturales, equipo adecuado, empleo e innovación de las TICs y energía. Coincidiendo con Pfeiffer (2017) que detallo la correlación entre la Gestión del Tiempo y el nivel de eficacia en los directivos, concluyendo que los colaboradores utilizan herramientas tecnológicas que son útiles para avanzar con sus labores, de acuerdo a la complejidad de sus operaciones, sin embargo, no todo lo que la tecnología ofrece es provechoso y apropiado, porque también influye en la baja concentración en sus labores, y el uso de la tecnología limita la gestión del tiempo, para llevar una vida sana con menos estrés. Se sustentó con Robbins y Judge (2013) que describió que la innovación Tecnológica es un cambio de carácter tecnológico introducido en un producto o servicio prestado por una empresa u organización, y es un proceso que se desarrolla dentro de ella. Esto le brinda una mayor ventaja competitiva

Se planteó el objetivo específico 4, determinar la relación de gestión del tiempo y capital humano de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020, determinando un coeficiente rs de 0,636 y un $p < 0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, se rechazó la hipótesis nula; por ello, se acepta la tercera hipótesis del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo e innovación tecnológica de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020. Coincidió con Campaña, Melendres et al. (2021) quienes realizaron un análisis sobre gestionar el talento humano en actividades laborales generando un impacto en la productividad laboral, determinaron que una adecuada gestión laboral mediante teletrabajo es mejor ya que fomenta la productividad laboral, desempeño adecuado del colaborador, manejo adecuado de recursos y reducción de costos. Coincidieron con Sagredo et al. (2019) quienes demostraron que gestionar el tiempo de manera adecuada aumentara las labores colaborativas. Teniendo similitud con Páez (2020) que analizó los diversos factores que fomentan la productividad laboral a través de la satisfacción, concluyó, es relevante reconocer cada factor de

felicidad y satisfacción laboral del colaborador, clima organizacional para poder así fomentar la productividad laboral en las organizaciones, ya que la remuneración no solo fomenta el compromiso y productividad laboral, ya que también necesitan un reconocimiento institucional. También, coincido con los resultados de Rodríguez et al. (2019) quienes determinaron la productividad de los colaboradores, el 80% presentó conocimiento sobre sus labores, 89% reconocieron la falta de habilidad para investigar afectando el desarrollo de sus actividades laborales. Se sustentó con Robbins y Judge (2013) quienes definieron que el capital humano, se desarrolla a partir de la maximización del desempeño y satisfacción de los colaboradores, los directivos deben tener en cuenta cada diferencia individual, por personalidad, experiencia y cada actividad laboral, además de la cultura.

VI. CONCLUSIONES

1. Se estableció a partir de coeficiente del rho de Spearman de 0,627 y una significancia (p) $<0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, que se acepta la hipótesis general del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020
2. Se determinó a partir de coeficiente del rho de Spearman de 0,494 y un $p < 0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, que se acepta la primera hipótesis del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo y ambiente laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020
3. Se corroboró a partir de coeficiente del rho de Spearman de 0,404 y un $p < 0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, que se acepta la segunda hipótesis del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020
4. Se estableció a partir de coeficiente del rho de Spearman de 0,636 y un $p < 0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, que se acepta la tercera hipótesis del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo e innovación tecnológica de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020
5. Se determinó a partir de coeficiente del rho de Spearman de 0,582 y un $p < 0,05$ con una confiabilidad del 95% del estudio, que se acepta la cuarta hipótesis del estudio indicando que si existe relación directa entre la gestión del tiempo y capital humano de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los directivos de la SUNAT realizar un estudio sobre la gestión del tiempo, mediante la evaluación de informes por productividad de los colaboradores; con la finalidad de realizar estrategias para mejorar la gestión del tiempo y productividad a nivel individual y grupal.
2. Se recomienda a los encargados de área a gestionar de manera adecuada el ambiente laboral, fomentando una cultura organizacional positiva, la comunicación asertiva entre todos los colaboradores y el trabajo en equipo para así poder generar una mayor productividad laboral.
3. Se recomienda que la SUNAT maneje incentivos por cumplir metas individuales y grupales para los colaboradores incentivando su productividad laboral, mediante su satisfacción.
4. Se recomienda que la SUNAT mejore la implementación tecnológica que tiene, ya que todavía tiene implementos tecnológicos que necesita actualizar para mejorar el desempeño y desarrollo de actividades laborales de los colaboradores.
5. Por último, se recomienda capacitar a los directivos y a los colaboradores con estrategias para la gestión del tiempo que emplea en sus actividades laborales, ya que mejorara su compromiso y satisfacción a través de las capacitaciones.

REFERENCIAS

- Álvarez, D. y Lobo, G. (2020). El Tiempo, uso y abuso. *Información Tecnológica*, 31(2). Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000200073
- Andrade, A., Río, C. y Alvaer, D. (2019). Estudio de Tiempos y Movimientos para Incrementar la Eficiencia en una Empresa de Producción de Calzado. *Información tecnológica*, 30(3). Recuperado de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000300083
- Buli, L. (2017). Strategies for Improving Labor Productivity in Construction Companies. Recuperado de <https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=4855&context=dissertations>
- Campos, H., Espinoza, W., Espinoza, R. y Zambrano, M. (2016). El comportamiento organizacional y su influencia en la calidad y productividad de la organización. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Recuperado de <https://www.eumed.net/rev/calidad/2016/03/calidad.html>
- Campaña, M., Melendres, E., Flores, J. y Acosta, R.(2021). Gestión del talento humano y el teletrabajo su impacto en la microeconomía durante la pandemia, una visión para auditorías. *Dominio de las Ciencias*, 7(1). Recuperado de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1741>
- Calvo, J., Pelegrín, A. y Saturnina, C. (2018). Enfoques teóricos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público. *Retos de la Dirección*, 12(1). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552018000100006
- Cárdenas, A. (12 de junio de 2020). ¿Por qué el Estado no tiene capacidad de gestión?. Recuperado de https://rpp.pe/columnistas/alonso_cardenas/por-que-el-estado-no-tiene-capacidad-de-gestion-noticia-1272645

- Chiparra, W. (2019). Relación entre la gestión del tiempo y la procrastinación académica en los estudiantes de la facultad de Ingeniería de la Universidad Católica sedes Spientiae- Tarma 2018 (tesis de maestría). Recuperado de http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/36/URCO_SANDRO.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dias, C., Teixeira, A., Oroski, G. y Conceição, M. (2017). Gestión del equipo de enfermería: factores asociados a la satisfacción en el trabajo. *Enfermería Global*, 16(47). Recuperado de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412017000300193
- Diz, E. (2016). *Estadística básica introducción a la estadística con R*. Bogotá: Ediciones de la U
- Dzidefo, E., Kong, Y., Kwane, F. y Beraud, D. (2018). The Effect of Time Management on Productivity in Financial Institutions: A Case Study of Ghana Commercial Bank, Hohoe. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 7(2). Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/333719680_The_Effect_of_Time_Management_on_Productivity_in_Financial_Institutions_A_Case_Study_of_Ghana_Commercial_Bank_Hohoe_Author's_Details_1
- El Peruano (4 de Julio de 2013). Normas Legales. Recuperado de <https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30057.pdf>
- Escudero, B. (2020). Mejora del lead time y productividad en el proceso Armado de pizzas aplicando herramientas de Lean Manufacturing. *Ingeniería Industrial*, (39), Recuperado de https://revistas.ulima.edu.pe/index.php/Ingenieria_industrial/article/view/4915
- Fontalvo, T., Hoz, E. y Morelos, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión empresarial*, 16(1). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo. Recuperado de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Ganga, F. y Villacís, H. (2018). Factores individuales y grupales que influyen en la productividad de los trabajadores de las grandes y medianas empresas de Guayaquil. *Revista perspectivas*, 42. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200005
- Gamage, H. (2020). The Impact of Management Factors on Labor Productivity in the Tea Small Holding in Sri Lanka. *International Journal of Multidisciplinary and Current Educational Research (IJM CER)*, 2(5). Recuperado de https://www.ijmcer.com/wp-content/uploads/2020/09/IJM CER_Z02502270245.pdf
- Hernández, H., Martínez, D. y Cardona, D. (2016). Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación. *Empresa y Sociedad*, 11(1). Recuperado de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/saber/article/view/499>
- Hernández, H., Barrios, I. y Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28). Recuperado de <https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130>
- Ivancevich, J., Konopaske, R. y Matteson, M (2006). *Comportamiento organizacional*. (7.^a ed.). México: MacGraw-Hill
- Jaimes, L., Luzardo, M. y Rojas, M. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5). Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/3a49/736f261484f7e49c59d6d33e52092df6a24d.pdf>
- Kazas, A. y Acikara, T. (2015). Comparison of Labor Productivity Perspectives of Project Managers and Craft Workers in Turkish Construction Industry.

- Procedia Computer Science*, 54. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877050915026836>
- Langemeier, M. (2018). How Can I Improve Labor Productivity?. *Farmdoc Daily*, 171(8). Recuperado de <https://farmdocdaily.illinois.edu/2018/09/how-can-i-improve-labor-productivity.html>
- Mankins, M. (01 de marzo de 2017). Grandes empresas obsesionadas con la productividad, no la eficiencia [Mensaje de blog]. Recuperado de <https://hbr.org/2017/03/great-companies-obsess-over-productivity-not-efficiency?language=es>
- Martínez, R., Sánchez, A., García, G. y Pérez, R. (2016). Gestión de las reservas productivas en una PYME de Santo Domingo de los Tsáchilas. *Enfoque UTE*, 7(1). Recuperado de <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/enfoqueute/v7n1/1390-6542-enfoqueute-7-01-00059.pdf>
- Marin, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico(Lima)*, 17(4). Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008
- Marulanda, F., Montoya, I. y Vélez, J. (2014). Teorías motivacionales en el estudio del emprendimiento. *Revista de pensamiento y gestión* (36). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/646/64631418008.pdf>
- Ñaupas, H, Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2013), *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de tesis*. Recuperado de <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- ONU (2019). Informe mundial sobre el sector público. Recuperado de <https://publicadministration.un.org/es/Research/World-Public-Sector-Reports>
- Ortiz, L. y Ortiz, L. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2). Recuperado de

- http://www.revhipertension.com/rlh_2_2019/colombia_incidencia%20del%20clima%20organizacional.pdf
- Páez, D. (2020). Los factores de productividad que determinan la felicidad laboral (tesis de maestría). Recuperado de <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7889/1/919887-2020-I-GTH.pdf>
- Perez, N. y Rivera, P. (2015). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013 (tesis de maestría). Recuperado de https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pfeiffer, A. (2017). Hábitos de comunicación y organización de la información asociados a la Gestión del Tiempo y su relación con la productividad de directivos de empresas en 15 distritos de Lima (tesis de maestría). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9760/Pfeiffer%20Le%c3%b3n_H%c3%a1bitos_comunicaci%c3%b3n_organizaci%c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pérez, V. y Quintero, L. (2017). Metodología dinámica para la implementación de 5's en el área de producción de las organizaciones. *Revista ciencias estratégicas*, 25(38). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1513/151354939009.pdf>
- Quispe, L. y Soto, E. (2020). Plan de gestión de procesos para el incremento de la productividad de una empresa manufacturera: una revisión de la literatura científica (tesis de título). Recuperado de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26059/Quispe%20Condori%20Linda%20Viginia_Soto%20Mitac%20Evelet_Parcial.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramírez, F., Viteri, J., García, E. y Carrión, V. (2015). Valor óptimo de eficiencia de la gestión. Caso proceso de calzado. *Ingeniería ambiental*, 36(2). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362015000200006

- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. (15.^a ed.). México: PEARSON
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6). Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rodríguez, A., González, G., Rodríguez, A. y Hernández, E. (2019). Factores que condicionan la insuficiente productividad científica en profesionales de enfermería. Quemado de Güines, 2018. *Revista Cubana de Educación Médica*, 33(2). Recuperado de <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=93120>
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(6). Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Sagredo, E., Bizama, M. y Careaga, M. (2019). Gestión del tiempo, trabajo colaborativo docente e inclusión educativa. *Revista Colombiana de Educación*, 1(78). Recuperado de <https://revistas.pedagogica.edu.co/index.php/RCE/article/view/9526>
- Salas, M., Jijón, C. y Moreno, K. (2020). Estrategias de gestión empresarial: un acercamiento a la planeación sistemática. *Administración*, 24(107). Recuperado de <https://uctunexpo.autanabooks.com/index.php/uct/article/view/409>
- Sladogna, M. (2017). Productividad- definiciones y perspectivas para la negociación colectiva. Recuperado de <http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>
- Shimemy, Sh. y Nádia, K. (2018). Gestión del tiempo: una interpretación analítica-conductual. *Psicologia da Educação*, 47. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1414-69752018000200008&lng=pt&nrm=iso&tlng=es
- Sifuentes, H. (2014). Modelo de Gestión Participativa de la Productividad para Mejorar el Desempeño del Personal Administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo. *Revista ciencia y tecnología*, 10(1). Recuperado de <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/512>

- Tapasco, O., Giraldo, J. y Osorio, J. (2020). Gestión de la productividad laboral en empresas de servicio intensivas en conocimiento: consideraciones y desafíos. *Cuadernos de Administración*, 36(66). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-46452020000100064&script=sci_abstract&tlng=es
- Tito, P. (2012). *Admiración por competencias y productividad Laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana (tesis de doctorado)*. Recuperado de <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/3155>
- Thomas, M. (12 de marzo de 2019). Time Management Is Not the Path to Improved Productivity, Part 2 [Mensaje de blog]. Recuperado de <https://www.td.org/insights/time-management-is-not-the-path-to-improved-productivity-part-2>
- Tracy, B. (2016). *Administración del tiempo*. México: Grupo Nelson
- Valderrama, M (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos
- Villacreses, G. (2018). Estudio de tiempos y movimientos en la empresa embotelladora de guayusa ecocampo. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2532/1/76809.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título:

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	VARIABLES E INDICADORES					
			Variable 1: Gestión del tiempo	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
¿Cómo se relaciona la gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020?	Determinar la relación de gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020.	Existe relación directa entre la gestión del tiempo y la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020						
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas						
¿Cómo se relaciona la gestión del tiempo y ambiente laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020?	Determinar la relación de gestión del tiempo y ambiente laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020.	Existe relación directa entre la gestión del tiempo y ambiente laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020	Percepción del tiempo		Eficiencia	1-8		(1) Deficiente 5-13 (2) Regular 14-27 (3) Eficiente 28-40
¿Cómo se relaciona la gestión del tiempo y satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020?	Determinar la relación de gestión del tiempo y satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020.	Existe relación directa entre la gestión del tiempo y la satisfacción laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020	Simplificación de procesos		Ritmo de trabajo Priorización de tareas	9-12		(1) Deficiente 5-7 (2) Regular 8-13 (3) Eficiente 14-20
¿Cómo se relaciona la gestión del tiempo y innovación tecnológica de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020?	Determinar la relación de gestión del tiempo y innovación tecnológica la productividad laboral de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020.	Existe relación directa entre la gestión del tiempo y innovación tecnológica de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020	Proactividad		Variedad de soluciones Cortoplacismo	13-17	Siempre (5) Habitualmente (4)	1) Deficiente 5-8 (2) Regular 9-17 (3) Eficiente 18-25
¿Cómo se relaciona la gestión del tiempo y capital humano de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020?	Determinar la relación de gestión del tiempo y capital humano de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020.	Existe relación directa entre la gestión del tiempo y capital humano de los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios año 2019-2020	Organización		Trabajo en equipo Objetivos a corto plazo	18-21	Algunas veces (3) Pocas veces (2) Nunca(1)	(1) Deficiente 5-7 (2) Regular 8-13 (3) Eficiente 14-20
			Variable 2: Productividad laboral					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			
			Ambiente laboral	Condición Laboral Motivación Laboral	22-24	(1) Deficiente 1-5		
			Satisfacción laboral	Pago de Honorarios Ambiente de armonía	25-27	(2) Regular 6-10 (3) Eficiente 11-15		
			Innovación tecnológica	Modernización Políticas de Productividad	28-30) Deficiente 5-8		
			Capital humano	Capacitaciones Compromiso	31-35	(2) Regular 9-17 (3) Eficiente 18-25		

Anexo 2. Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN Y VALORES
Variable 1: Gestión del tiempo	Tracy (2016) son recursos insustituibles e indispensables para concretar actividades, además no se puede recuperar una vez perdido, ya que todo lo que tiene que hacer necesita un tiempo, el cual debe ser gestionado adecuadamente, para obtener mejores recompensas; siendo relevante para eficacia personal, porque cuando sabes controlar y organizar cada actividad que realiza el individuo, le dará oportunidad de realizar otras	Se dieron mediante el empleo teórico de la variable, dimensiones e indicadores utilizados para plantear un instrumento que es un cuestionario de ítems para el estudio.	Percepción del tiempo	Eficiencia	ORDINAL Siempre (5) Habitualmente (4) Algunas veces (3) Pocas veces (2) Nunca (1)
			Simplificación de procesos	Ritmo de trabajo Priorización de tareas	
			Proactividad	Variedad de soluciones Cortoplacismo	
			Organización	Trabajo en equipo Objetivos a corto plazo	
Variable 2: Productividad laboral	Robbins y Judge (2013), son los niveles de análisis elevados sobre los comportamientos en la organización de manera conjunta, ya que su productividad se concretara cumpliendo sus metas al transformar sus insumos (capital humano, materiales, actividades laborales, cultura organizacional y personal, entre otros) en productos, empleando costos mínimos.	Se dieron mediante el empleo teórico de la variable, dimensiones e indicadores utilizados para plantear un instrumento de 10 ítems que es un cuestionario para el estudio	Ambiente laboral	Condición Laboral Motivación Laboral	
			Satisfacción laboral	Pago de Honorarios Ambiente de armonía	
			Innovación tecnológica	Modernización Políticas de Productividad	
			Capital humano	Capacitaciones Compromiso	

Anexo 3. Prueba piloto

N°	Ítems																																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	
1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2
2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1
3	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	4	
4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5
6	4	5	4	5	3	2	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3	2	5	4	5	4	5	4	5	3	2	5	4	5	5	4	5	4	5	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4
9	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	

Anexo 4. Base de datos estructurada

Variable 1 - Gestión del tiempo

	GESTIÓN DE TIEMPO																				
	PERCEPCIÓN DEL TIEMPO					SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS					PROACTIVIDAD					ORGANIZACIÓN					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
1	1	5	4	5	5	5	5	5	3	5	1	5	4	5	5	5	2	4	4	5	
2	1	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	1	3	3	5	
3	3	3	3	3	5	5	1	5	5	1	5	5	1	4	5	4	5	5	5	1	
4	4	3	2	4	1	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	1	3	3	2	1	
5	5	3	2	5	5	3	4	3	2	4	3	2	4	1	5	3	3	2	2	5	
6	4	2	3	4	5	4	5	3	2	5	3	2	5	5	3	1	3	2	1	2	
7	5	3	3	5	5	1	4	2	3	4	2	3	4	5	4	2	2	3	2	3	
8	1	3	2	1	5	3	5	3	3	5	3	3	5	5	1	2	3	3	2	1	
9	3	3	2	3	5	1	1	3	2	1	3	2	1	5	3	3	2	2	2	1	
10	1	2	3	1	4	2	3	3	2	3	3	2	3	5	1	3	3	2	2	5	
11	2	2	3	2	5	2	1	2	3	1	2	3	1	4	2	4	2	3	2	4	
12	2	3	3	2	4	3	2	2	3	2	2	3	2	5	2	5	2	3	2	5	
13	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	2	4	2	
14	4	3	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	2	4	
15	4	3	3	4	4	5	4	3	1	4	3	1	4	4	4	3	1	2	4	4	
16	5	1	3	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	1	4	
17	4	3	3	4	4	5	5	1	3	5	1	3	5	4	4	4	1	3	4	2	
18	5	3	2	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	5	3	5	2	4	
19	4	3	2	4	5	5	5	3	2	5	3	2	5	5	4	4	3	2	4	3	
20	5	2	3	5	4	4	4	3	2	4	3	2	4	5	5	5	3	2	4	3	
21	2	2	3	2	5	5	5	2	3	5	2	3	5	4	4	5	2	3	4	4	
22	2	3	1	2	4	4	2	2	3	2	2	3	2	5	5	5	2	3	4	5	
23	3	3	3	3	5	5	2	3	1	2	3	1	2	4	4	4	3	1	4	4	
24	3	1	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	3	4	5	
25	3	3	3	3	5	5	3	1	3	3	1	3	3	4	5	4	1	3	5	4	
26	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	5	4	
27	4	3	1	4	5	5	4	3	3	4	3	3	4	4	1	3	3	4	4	4	
28	4	3	3	4	4	4	4	3	1	4	3	1	4	5	4	3	1	5	5	5	
29	3	1	5	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	
30	3	4	5	3	4	1	3	1	5	3	1	5	3	3	4	4	1	5	5	5	
31	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	5	3	4	1	4	4	5	4	3	
32	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	
33	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	3	5	4	
34	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
35	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	
36	2	2	3	3	3	2	5	3	5	5	3	5	5	3	4	4	3	5	4	3	
37	2	2	4	3	3	2	2	3	4	3	4	4	2	4	3	5	2	5	5	5	
38	3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	2	3	4	4	
39	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	1	4	5	

Variable 2 - Productividad Laboral

	PRODUCTIVIDAD LABORAL													
	PERCEPCIÓN DEL TIEMPO			SATISFACCIÓN LABORAL			INNOVACIÓN TECNOLÓGICA			CAPITAL HUMANO				
	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35
1	2	4	4	2	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4
2	1	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5
3	3	3	3	3	5	5	1	2	3	2	1	4	1	5
4	4	1	5	4	1	5	3	2	1	2	2	2	1	2
5	2	1	2	5	5	3	2	2	1	1	2	2	2	1
6	2	2	1	4	5	4	2	2	5	2	3	1	2	2
7	1	2	2	5	5	1	2	2	4	2	1	2	3	3
8	2	3	3	1	5	3	2	2	5	2	1	2	1	3
9	2	1	3	3	5	1	2	2	4	2	5	1	3	3
10	1	3	3	1	4	2	2	2	4	2	4	2	4	5
11	4	1	5	2	5	2	2	2	4	2	5	2	5	3
12	2	1	2	2	4	3	2	5	1	2	4	3	4	3
13	2	2	1	3	4	3	2	4	2	2	4	3	5	1
14	1	2	2	4	4	4	5	5	2	2	4	4	4	3
15	2	3	3	4	4	5	4	4	3	5	1	3	5	2
16	2	1	3	5	4	4	5	4	3	4	2	4	4	2
17	1	3	3	4	4	5	4	4	4	5	2	5	5	3
18	2	4	5	5	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3
19	2	5	3	4	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4
20	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	2
21	3	5	1	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
22	4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
23	3	5	2	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	3
24	4	4	2	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5
25	5	5	3	3	5	5	4	4	4	5	5	5	3	2
26	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	5	1	3
27	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	3	3
28	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3
29	5	5	5	3	3	4	4	3	5	5	5	5	3	4
30	4	4	4	3	4	1	5	4	4	4	4	4	3	5
31	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	3
32	4	3	5	4	5	5	4	4	3	3	5	3	4	4
33	5	3	2	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5
34	5	1	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4
35	5	3	3	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5
36	4	3	3	3	4	5	3	5	4	5	4	5	5	3
37	3	2	5	4	4	4	4	4	5	3	5	4	3	4
38	4	2	3	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4
39	4	2	4	4	5	3	4	5	4	5	5	3	5	4

Anexo 5. Instrumento de recolección de datos

**SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION
TRIBUTARIA – SUNAT**

Estimado colaborador El presente es un trabajo de investigación que nos ayudará a conocer sobre la gestión del tiempo y su influencia en la productividad laboral, lo cual ayudará para mejorar diversos aspectos laborales en la SUNAT, por lo cual te pedimos que nos ayudes respondiendo las siguientes preguntas con la mayor sinceridad del caso. ¡Muchas gracias por tu ayuda!:

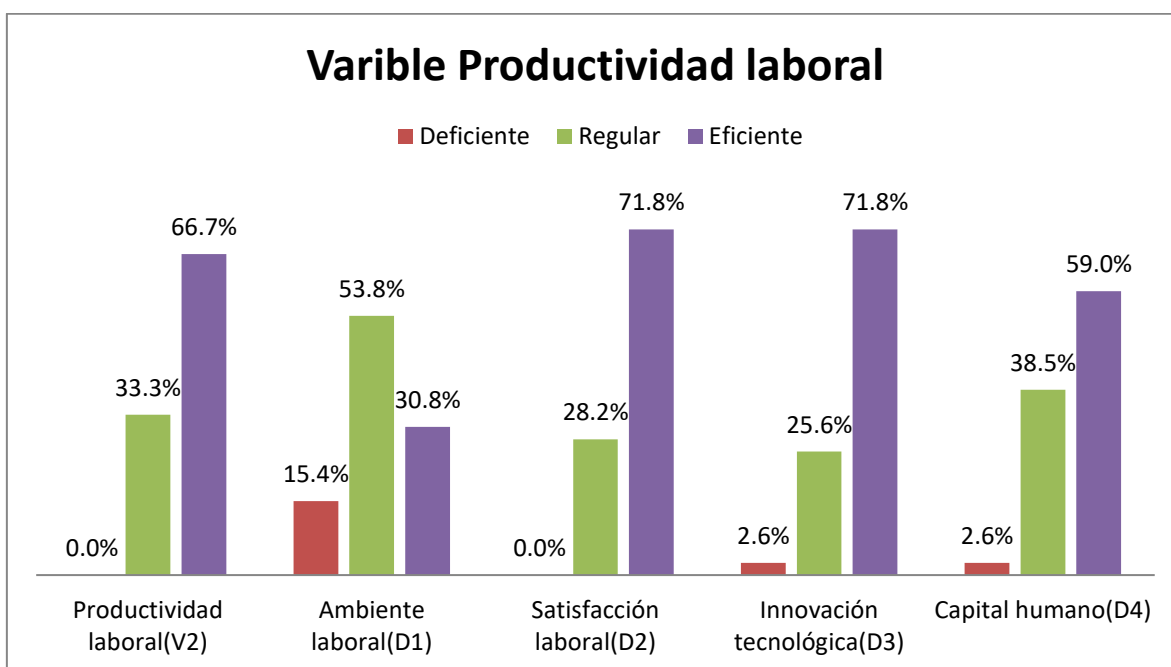
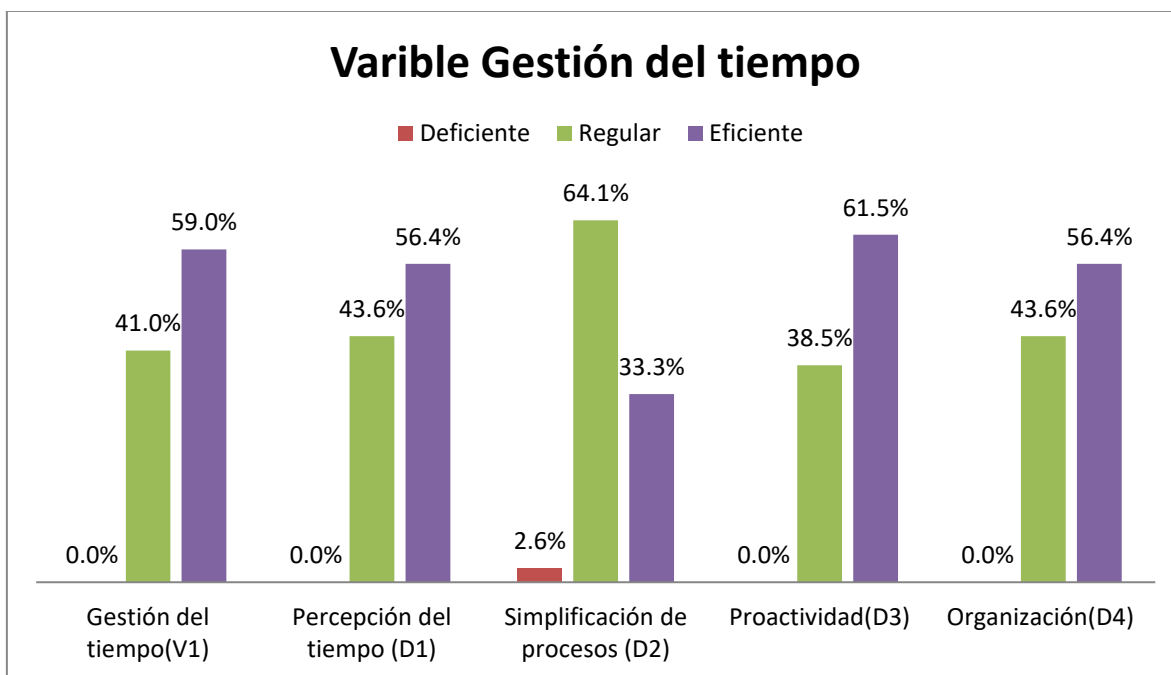
Nunca	Pocas veces	Algunas veces	Habitualmente	Siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE: GESTIÓN DE TIEMPO						
N°	DIMENSION 1: PERCEPCIÓN DEL TIEMPO	1	2	3	4	5
1	¿Siempre planea realizar sus tareas, en la fecha establecida, y éstas las cumple como lo determina?					
2	¿Siempre planea realizar sus tareas, en la fecha establecida, y éstas las cumple como lo determina?					
3	¿Siempre planea realizar sus tareas, en la fecha establecida, y éstas las cumple como lo determina?					
4	¿Constantemente utiliza una agenda física o virtual para planificar sus actividades laborales?					
5	¿Constantemente utiliza una agenda física o virtual para planificar sus actividades laborales?					
6	¿Constantemente utiliza una agenda física o virtual para planificar sus actividades laborales?					
7	¿Constantemente utiliza una agenda física o virtual para planificar sus actividades laborales?					
8	¿Constantemente utiliza una agenda física o virtual para planificar sus actividades laborales?					
DIMENSION 2: SIMPLIFICACIÓN DE PROCESOS		1	2	3	4	5
9	¿Encuentro las cosas que necesito más fácilmente cuando mi lugar de trabajo cuando está ordenado y organizado?					
10	¿Me guío de los plazos límites cuando realizo una tarea?					
11	¿Escribo notas para recordar lo que necesito avanzar con prioridad?					
12	¿Mantengo un diario de las actividades realizadas?					
DIMENSION 3: PROACTIVIDAD						
13	¿Se hace uso de la tecnología para disminuir los plazos de entrega de los expedientes?					
14	¿Organizo mis actividades con una semana de anticipación?					
15	¿Divido proyectos complejos y difíciles en pequeñas tareas manejables?					
16	¿Establezco objetivos en el corto plazo para resolver los expedientes en menos tiempo?					

17	¿Demuestra sus competencias en la realización de tareas y actividades propuestas?					
	DIMENSION 4: ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
18	¿Existe el apoyo de parte de sus compañeros de trabajo ante cualquier situación de vencimiento de plazo?					
19	¿Percibes el liderazgo, empatía y carisma, que transmiten sus jefes?					
20	¿Percibe la responsabilidad y profesionalismo que transmiten tus jefes?					
21	¿Percibe que se solucionan de la mejor manera los problemas que puedan ocurrir en la Intendencia?					

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD LABORAL						
N°	DIMENSION 1: Ambiente laboral	1	2	3	4	5
	DIMENSION 1: AMBIENTE LABORAL					
22	¿Están en óptimas condiciones la infraestructura y los ambientes de tu centro laboral?					
23	¿Tengo oportunidades de ascensos y desarrollo profesional en mi institución?					
24	¿Se reconoce y motiva el desempeño eficiente de mi trabajo?					
	DIMENSION 2: SATISFACCION LABORAL					
25	¿He conseguido muchas cosas útiles con mi profesión desempeñando mis labores en la institución?					
26	Recibe pagos adicionales al completar las actividades asignadas					
27	A pesar de carga laboral hay un ambiente de armonía dentro de su área de trabajo					
	DIMENSION 3: INNOVACIÓN TECNOLÓGICA					
28	Se le asigna instrumentos digitales modernos para cumplir sus actividades laborales					
29	Emplear equipos digitales, es causante de que reduzca el tiempo de entrega de expedientes					
30	Aceptan cambiar los instrumentos digitales obsoletos por modernos para cumplir sus actividades laborales					
	DIMENSION 3: CAPITAL HUMANO					
31	¿Influyen en sus actividades las Evaluaciones que se aplican por cada unidad organizacional?					
32	¿Se potencializa sus competencias profesionales en la rotación de personal o funciones asignadas?					
33	¿Recibe capacitaciones constantes por parte de la institución?					
34	¿Las capacitaciones y actualizaciones se adecuan a la mejora continua del desarrollo personal?					
35	¿Considero que las capacitaciones son suficientes para el desarrollo del perfil profesional?					

Anexo 6. Figuras porcentuales de variables y respectivas dimensiones



Anexo 7. Consentimiento informado

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N° 001 - 2021 – KGOR

A : Sabrina Montalvo Vidaurre.
Intendente Regional de Madre de Dios – SUNAT.

DE : Karla Gabriela Olivares Ruiz
Proyectista

ASUNTO : Permiso para la aplicación de encuestas a los colaboradores de la Intendencia Regional de Madre de Dios- SUNAT, para fines educativos.

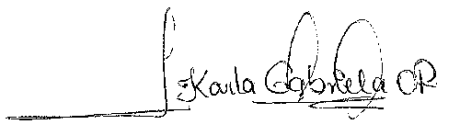
Fecha : 03/05/2021

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a su vez pedirle su autorización para realizar encuestas a los colaboradores de la Intendencia Regional de Madre de Dios de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración tributaria – SUNAT.

El fin de estas encuestas es saber la correlación que existe entre la Gestión del tiempo y la productividad laboral, que es un tema de tesis de maestría con mención en Gestión Pública.

Esperando su pronta respuesta, y sin otro asunto que adicionar, hago propicia la ocasión para reiterarle mi consideración y estima personal.

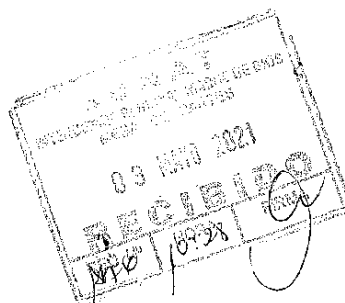
Atentamente



Karla Gabriela Olivares Ruiz

proyectista

48066815





Ministerio
de Economía y Finanzas

Superintendencia Nacional
de Aduanas y de Administración
Tributaria - SUNAT



Firmado Digitalmente por:
SABRINA MONTALVO VIDAURRE
INTENDENTE
INTENDENCIA REGIONAL MADRE
DE DIOS
Fecha y Hora : 13/05/2021 20:14



BICENTENARIO
PERÚ 2021

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N.º 000002-2021-SUNAT/7Q0000

Tambopata, 13 de mayo de 2021

Señorita

KARLA GABRIELA OLIVARES RUIZ

Presente

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTAS

Referencia : EXPEDIENTE:000-URD999-2021-639801

De mi consideración

Expresando mi saludo cordial, me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita aplicación de encuestas a los colaboradores de la Intendencia Regional de Madre de Dios, para fines educativos.

Al respecto, debo precisar, que toda información que se le brinde a los administrados debe estar comprendida dentro de la Ley N° 27806, "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" y su Reglamento Decreto Supremo N° 072-2003-PCM y modificatorias, siempre y cuando no se encuentre dentro de las excepciones establecidas en los mencionados dispositivos y ésta no se encuentre comprendida dentro de la Reserva Tributaria.

Con respecto a la realización de encuestas, estas pueden ser atendidas siempre y cuando haya aceptación de manera individual por parte de los colaboradores de esta Institución y no transgredan los principios de la función pública y obligaciones contempladas dentro del Reglamento Interno de Trabajo.

Sin otro particular, aprovecho el presente para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

SABRINA MONTALVO VIDAURRE



CARGO

EXPEDIENTE:

000-URD999-2021-985183

URD: Mesa de Partes Virtual
Expediente: 000-URD999-2021-985183
Fecha de Presentación: 24/07/2021 18:06 h
Proceso MPV: 24/07/2021 18:08 h
Reg.: 8909
DOCUMENTO RECIBIDO

DATOS DEL SOLICITANTE:

NOMBRES: KARLA GABRIELA OLIVARES RUIZ

DOC_ID: 10480668150

COMITENTE:

DIRECCIÓN: Jiron Arequipa n° 141

CORREO: karlagabriela.or@gmail.com

TELÉFONO: 958990744

Tipo de notificación: Correo () Buzón SOL (X)

ASUNTO:

Autorización para realizar estudios de investigación y mencionar el nombre de la Intendencia Regional De Madre de Dios - SUNAT, con fines educativos

CONTENIDO:

Tengo el agrado de saludarla cordialmente y dirigirme a usted para solicitar permiso para realizar el estudio de investigación y mencionar el nombre de la Institución de Intendencia Regional de Madre de Dios - SUNAT.

Actualmente estoy llevando la Maestría de Gestión de Pública, y estoy en proceso de redacción de la tesis "Determinación de la productividad y la gestión del tiempo en los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios 2019-2020."

Esperando su pronta respuesta y sin otro asunto que adicionar, hago propicia la ocasión para reiterarle mi consideración y estima personal.

Adjunta documentos:

Nombre: ESCRITO - Tamaño: 646 KB, Nombre: CARTA - Tamaño: 116 KB

Documentos de referencia:

Sin documentos de referencia

OBSERVACIONES:

Sin observaciones

Nota importante

- Para fines del cómputo de plazos los documentos presentados:
- Entre las 00:00 horas y las 16:30 horas de un día hábil, se consideran presentados el mismo día hábil.
 - Después de las 16:30 horas hasta las 23:59 horas, se consideran presentados el día hábil siguiente.
 - En día inhábil se consideran presentados al día hábil siguiente



PERÚ

Ministerio
de Economía y Finanzas

Superintendencia Nacional
de Aduanas y de Administración
Tributaria - SUNAT



Firmado Digitalmente por:
SABRINA MONTALVO VIDAURRE
INTENDENTE
INTENDENCIA REGIONAL MADRE
DE DIOS
Fecha y Hora : 30/07/2021 23:28



BICENTENARIO
PERÚ 2021

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

CARTA N.º 000004-2021-SUNAT/7Q0000

Tambopata, 30 de julio de 2021

OLIVARES RUIZ KARLA GABRIELA

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ESTUDIOS DE INVESTIGACIÓN

Referencia : EXPEDIENTE:000-URD999-2021-985183

De mi consideración:

Expresando mi saludo cordial, me dirijo a usted en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización para realizar estudios de investigación y mencionar el nombre de la Intendencia Regional de Madre de Dios – SUNAT, dentro del proceso de redacción de la tesis "Determinación de la Productividad y la Gestión de tiempo en los colaboradores de la SUNAT Madre de Dios 2019-2020".

Al respecto, debo precisar, que toda información que se le brinde a los administrados debe estar comprendida dentro de la Ley N° 27806, "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública" y su Reglamento Decreto Supremo N° 072-2003-PCM y modificatorias, siempre y cuando no se encuentre dentro de las excepciones establecidas en los mencionados dispositivos y ésta no se encuentre comprendida dentro de la Reserva Tributaria.

Con respecto a la autorización para realizar estudios de investigación, puede ser atendida siempre y cuando no transgreda los principios de la función pública y obligaciones contempladas dentro del Reglamento Interno de Trabajo, y de ser el caso, exista autorización individual por parte de los trabajadores.

Sin otro particular, aprovecho el presente para expresar las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

SABRINA MONTALVO VIDAURRE



Anexo 8. Validación de instrumento



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1		x		x		x		PERCEPCION DEL TIEMPO
2		x		x		x		SIMPLIFICACION DE PROCESOS
3		x		x		x		PROACTIVIDAD
4		x		x		x		ORGANIZACIÓN
5								
n								
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7		x		x		x		AMBIENTE LABORAL
8		x		x		x		SATISFACCION LABORAL
9		x		x		x		INNOVACION TECNOLÓGICA
10		x		x		x		CAPITAL HUMANO
11								
n								
	DIMENSIÓN n	Si	No	Si	No	Si	No	
13								
14								
15								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg QUEREVALU SUAREZ, GRIMALDO DNI: 06683186

Especialidad del validador: Magister en Matemática y Finanzas

Lunes 10 de Mayo del 2021

.....
Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1		X		X		X		PERCEPCION DEL TIEMPO
2		X		X		X		SIMPLIFICACION DE PROCESOS
3		X		X		X		PROACTIVIDAD
4		X		X		X		ORGANIZACIÓN
5								
n								
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
7		X		X		X		AMBIENTE LABORAL
8		X		X		X		SATISFACCION LABORAL
9		X		X		X		INNOVACION TECNOLÓGICA
10		X		X		X		CAPITAL HUMANO
11								
n								
	DIMENSIÓN n	Si	No	Si	No	Si	No	
13								
14								
15								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_ **EL INSTRUMENTO PRESENTA SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN.**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg BOY BARRETO, ANA MARITZA DNI: 06766507**

Especialidad del validador: **METODOLOGIA E INVESTIGACION CIENTIFICA**

Lunes 10 de Mayo del 2021

¹Pertinencia:El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1		X		X		X		PERCEPCION DEL TIEMPO
2		X		X		X		SIMPLIFICACION DE PROCESOS
3		X		X		X		PROACTIVIDAD
4		X		X		X		ORGANIZACIÓN
5								
n								
	DIMENSIÓN 2							
7		X		X		X		AMBIENTE LABORAL
8		X		X		X		SATISFACCION LABORAL
9		X		X		X		INNOVACION TECNOLÓGICA
10		X		X		X		CAPITAL HUMANO
11								
n								
	DIMENSIÓN n							
13								
14								
15								

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr/ Mg FARIAS AÑAZCO KARLA FABRINNA DNI: 46156763**

Especialidad del validador: **Magister en Matemática y Finanzas**

Lunes 13 de mayo del 2021

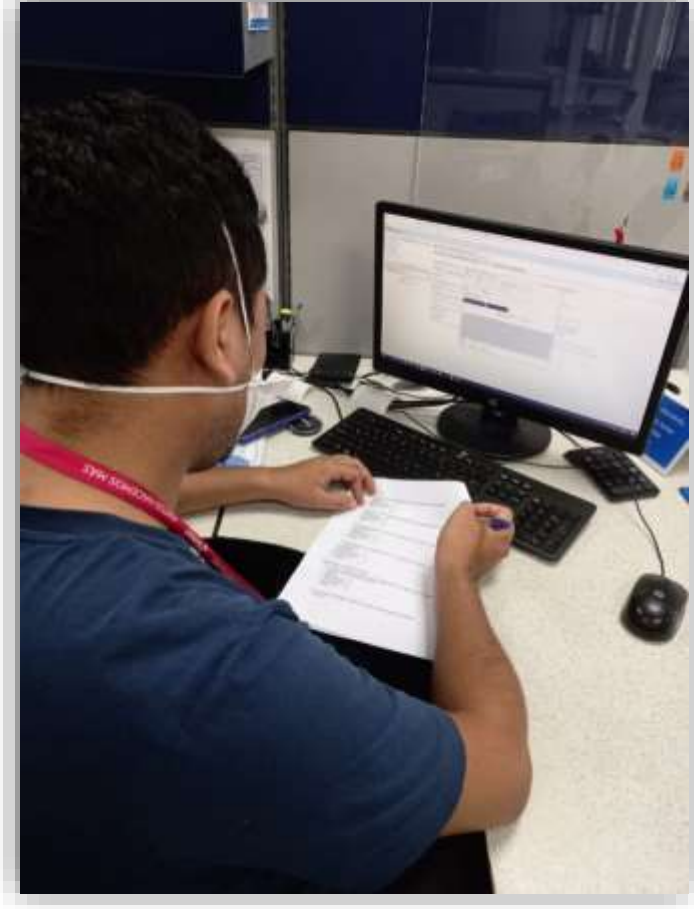
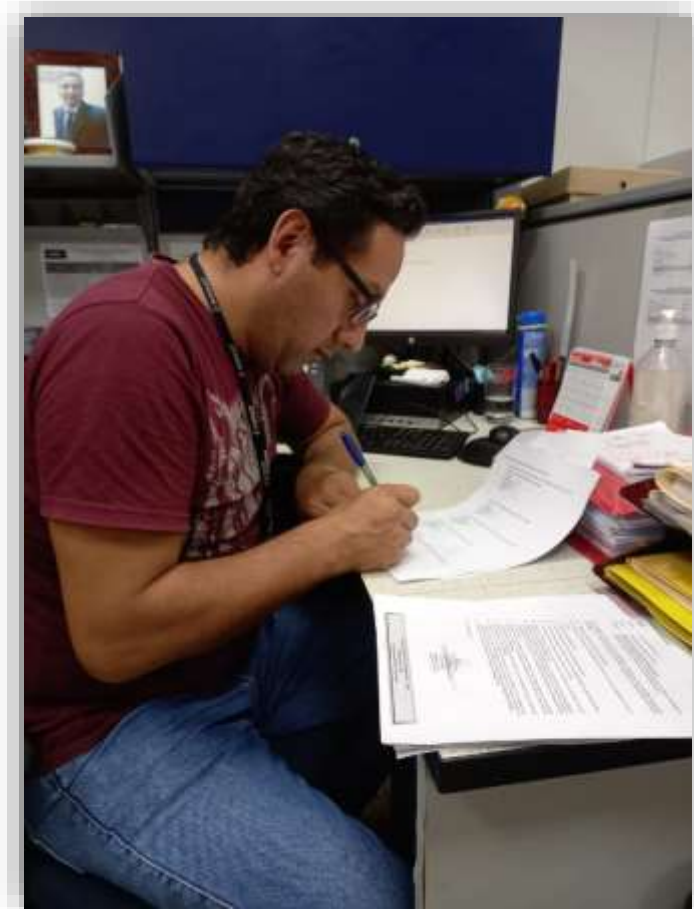

 C.P.C. Karla E. Farias Añazco
 Reg. n° 3025

Firma del Experto Informante.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO



TRILCE x | 27 - DISEÑO Y DESARROLLO x | Presentación de PowerPoint x | Solicitud de trámite 2021-1: x | Inicia sesión: Cuentas de Go: x | +

docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQL5f_tUUGkDxSQ5aZjS2MyfLdV6T4XXYmTynMFwTPs04rThV7Ag/formResponse



**Solicitud de trámite 2021-1:
PROGRAMACIÓN DE TASA - Carta de
presentación**

Se registró correctamente la EC electiva de su interés.

Nota: Recordar que la programación de dicha EC electiva dependerá de la decisión que opte la mayoría de interesados a nivel de su región y/o macrorregión.

Este formulario se creó en Universidad César Vallejo. [Notificar uso inadecuado](#)


Google Formularios

Escribe aquí para buscar

20:51
15/08/2021

TRILCE x | 27 - DISEÑO Y DESAFÍOS x | Solicitud de trámite 21 x | Presentación de Power x | Solicitud de trámite 21 x | Enviados - karlagabri x | +

docs.google.com/forms/u/0/d/e/1FAIpQLSf_tUuIglDcCQ5aZjS2MyfLdV6T4XKymTynMFwTPs04rThV7Ag/formResponse



**Solicitud de trámite 2021-1:
PROGRAMACIÓN DE TASA - Carta de
presentación**

Se registró correctamente la EC electiva de su interés.

Nota: Recordar que la programación de dicha EC electiva dependerá de la decisión que opte la mayoría de interesados a nivel de su región y/o macrorregión.

El formulario se creó en Universidad César Vallejo. [Denunciar abuso](#)

Google Formularios

Escribe aquí para buscar

ESP 20:55 15/08/2021