

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Mercadotecnia



**Impacto de tareas simultáneas en el proceso comercial en empresas
MIPYMES de ERP de clase mundial en ciudad Guatemala**
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Claudia Dacosta Vidal

Guatemala, marzo 2020

**Impacto de tareas simultáneas en el proceso comercial en empresas
MIPYMES de ERP de clase mundial en ciudad Guatemala**
(Artículo científico – Trabajo de graduación)

Claudia Dacosta Vidal

M.Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa (**Asesor**)

M.Sc. Edna de Juárez (**Revisora**)

Guatemala, marzo 2020

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Mgtr. Ana Rosa Arroyo

Coordinador

Guatemala, 23 de septiembre 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Por este medio, doy fe que soy autor del Artículo científico titulado **“Impacto de tareas simultáneas en el proceso comercial en empresas MIPYMES de ERP de clase mundial en ciudad Guatemala”** y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad por la publicación del presente estudio y para efectos legales soy el único responsable de su contenido.

Atentamente,



Claudia Dacosta Vidal
Licenciatura en Mercadotecnia
Carné No.: 201902927

REF.:C.C.E.E. PEI .CT.17001-PS.0008.2020

**LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
GUATEMALA, 24 DE FEBRERO 2020
ORDEN DE IMPRESIÓN**

Tutor: Lic. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa
Revisor: M.Sc. Edna de Juárez
Carrera: Programa de Equivalencia Integral- Mercadotecnia

Artículo Científico titulado: "Impacto de tareas simultáneas en el proceso comercial en empresas MIPYMES en ERP de clase mundial en ciudad de Guatemala"

Presentada por: Claudia Dacosta Vidal

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada

M.A. Ronald Gil
Decano
Facultad de Ciencias Económicas
UPANA



Guatemala, 23 de septiembre de 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

Presente

Estimados Señores:

En relación a la Asesoría del Artículo Científico titulado: **“Impacto de tareas simultáneas en el proceso comercial en empresas MIPYMES de ERP de clase mundial en ciudad de Guatemala”**, realizado por CLAUDIA DACOSTA VIDAL, carné 201902927, estudiante de la Licenciatura en Mercadotecnia, PEI, he procedido a la Asesoría del mismo, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo a lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M. Sc. Luis Alfredo Cifuentes Figueroa

Colegiado Activo 9123

Guatemala, 30 octubre 2019

Señores

Facultad de Ciencias Económicas

Universidad Panamericana

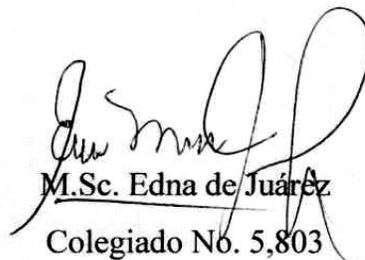
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de artículo científico titulado: **“Impacto de tareas simultáneas en el proceso comercial en empresas MIPYMES de ERP de clase mundial en ciudad Guatemala”**, realizado por Claudia Dacosta Vidal, carné No. 201902927, estudiante de la Licenciatura en Mercadotecnia, he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes,



M.Sc. Edna de Juárez
Colegiado No. 5,803

Dedicatoria

A Jesús

Dedico este artículo científico a Jesús ya que todo se lo debo a Él, quien me da la sabiduría para conseguir cada logro en mi vida, acompañándome con amor en toda la trayectoria de mi formación profesional y estudios, eliminando los obstáculos y llenándome de fuerza. Le agradezco, por cada una de las personas que han sido como ángeles, por estar siempre ahí, siendo fuente de apoyo incondicional, como lo son mi familia, amigos y docentes.

A mis padres

Que me dieron la vida y cuidados, brindándome siempre su amor, comprensión, tolerancia y respeto.

A mis hijas

Quienes me han acompañado siempre, brindándome su amor, apoyo, paciencia, energía, confianza y alegría. Siendo mi más fuerte fuente de bendición, inspiración y fortaleza, para ser una mejor persona cada día y buscar el bien.

A la universidad y licenciados

Por compartir su valioso conocimiento sin limitación, ni egoísmo, brindándome con valores, esmero y paciencia toda la orientación necesaria para la culminación de la carrera y de este trabajo. Siendo unos excelentes líderes, que motivan a través de su buen ejemplo, inspirándonos para ser profesionales éticos y exitosos.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Capítulo 1	1
Metodología	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Pregunta de Investigación	2
1.3 Objetivos de Investigación	2
1.3.1 Objetivo General	2
1.3.2 Objetivos Específicos	3
1.4. Definición del Tipo de Investigación	3
1.4.1 Investigación Descriptiva	3
1.5 Sujeto de Investigación	3
1.6 Alcance de la Investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfico	4
1.7 Definición de la Muestra	4
1.7.1 Empleo de la Muestra Finita	4
1.8 Definir Instrumento de Investigación	5
1.9 Recolección de Datos	5
1.10 Procesamiento y Análisis de Datos	5
Capítulo 2	6
Resultados	6
2.1 Presentación de Resultados	6
Capítulo 3	14
Discusión y Conclusiones	14
3.1 Extrapolación	14
3.2 Hallazgos y Análisis General	17
3.3 Conclusiones	19
Referencias	20
Anexos	

Abstract

El objetivo general de esta investigación fue establecer cuál es el impacto de las tareas simultáneas en el proceso comercial en empresas MIPYMES de ERP de clase mundial en la ciudad de Guatemala, considerando la calidad en los entregables de preventa, la incidencia en los proyectos en ejecución y los efectos en la salud de los trabajadores. Se obtuvo información relevante para reflexionar si es o no una buena práctica.

Para la obtención de la información se utilizó la encuesta como instrumento para la investigación, esta se realizó a 31 personas. Se detectó que la práctica de hacer tareas simultáneas en el trabajo tiene consecuencias negativas en la eficiencia y productividad.

Entre los hallazgos más importantes está la influencia que puede tener en el fracaso de los proyectos en ejecución, y la repercusión en la salud por el aumento de estrés.

Introducción

Este trabajo de investigación es para establecer cuál es el impacto de las tareas simultáneas en el proceso comercial en empresas MIPYMES de ERP de clase mundial en la ciudad de Guatemala.

Para su desarrollo se utiliza la investigación científica a través de la recolección y registro de datos por medio de encuestas que se realizan a los sujetos de estudio.

En el primer capítulo se desarrolla la metodología utilizada para la investigación, donde se indica el planteamiento del problema, se hace la pregunta que se desea resolver. Posteriormente, se encuentran los objetivos generales y específicos para conocer qué se pretende alcanzar, el tipo de investigación, su alcance en tiempo y geográfico, quiénes son los sujetos de estudio, el cálculo de la muestra y el detalle del proceso para la recopilación de los datos.

En el capítulo dos se exponen los resultados alcanzados a través de las encuestas que consisten en una serie de 15 preguntas cerradas y de selección múltiple, estas se realizan a los sujetos de estudio. Posteriormente, se presentan los resultados en forma gráfica con una breve lectura de la información.

En el capítulo tres se presenta el análisis general de la información, realizando la extrapolación de los resultados obtenidos, se hace referencia y se exhibe la información secundaria que sirve de fundamento. Luego de esta discusión, se exponen los principales hallazgos encontrados que dan lugar a las conclusiones de la investigación.

Por último, se citan las referencias bibliográficas que respaldan la investigación y los anexos donde se encuentra el instrumento de la encuesta.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

El contenido principal de este trabajo es el análisis para determinar cómo la realización de tareas simultáneas que efectúan los colaboradores en las empresas MIPYMES (Micro, pequeñas y medianas empresas) de ERP (que significa por sus siglas en inglés “Enterprise Resource Planning”, o bien, “Planeamiento de Recursos Empresariales”) de clase mundial en ciudad de Guatemala, tiene impacto en la productividad, la eficiencia, y en la calidad de los entregables.

Los entregables en la gestión de preventa de soluciones de ERP, son los instrumentos que forman parte inicial de un proyecto, contienen la información del entendimiento de los requerimientos del cliente, y delimita el alcance a desarrollar en un proyecto. Por lo tanto, la precisa definición de este es esencial, ya que con ello se realizará la cuantificación de los recursos y tiempos a utilizar en el proyecto, posteriormente con esta información se prepara el cronograma de trabajo y la propuesta de inversión para el cliente. El alcance definido y los recursos estimados servirán de base fundamental en la ejecución del proyecto.

Por consiguiente, el proceso comercial en esta industria es de mucha importancia, ya que antecede el inicio de un proyecto. La eficiente realización del proceso de preventa condiciona el éxito o fracaso de los proyectos que se ejecutarán. Dicho proceso, debe apegarse a una metodología, lo cual conlleva que el trabajo se realice de forma colaborativa, con alta calidad y exactitud. La buena definición en el alcance evitará la utilización de mayores recursos, tiempos no previstos, y pérdidas económicas en la ejecución del proyecto.

Se presume que, para cumplir eficientemente la gestión de preventa, es importante la atención y concentración de las personas involucradas; así como eliminar la realización de tareas simultáneas y otros distractores.

Se pretende también conocer, si la realización de tareas simultáneas en el ámbito de trabajo afecta en la salud de los individuos que lo practican, cómo interfiere el tener que atender diversas tareas al mismo tiempo, quitando la concentración y atención constantemente.

En la actualidad, las empresas con estructuras reducidas demandan a los colaboradores la realización de tareas simultáneas, con la finalidad de obtener mejores resultados, a través de la supuesta optimización de tiempos esperando con ello una mayor productividad. Sin embargo, es importante reflexionar en los resultados finales de los proyectos para conocer si la realización de tareas simultáneas es una buena práctica para las empresas y colaboradores.

En la ciudad de Guatemala el sector de las empresas MIPYMES, son importantes para la economía del país, porque son fuente significativa de generación de empleo. Esta investigación está dirigida al sector de empresas implementadoras de ERP; sin embargo, su aporte puede ser utilizado en cualquier organización que requiera mejorar sus prácticas en el trabajo.

Se considera que esta investigación, además de ser de gran contribución para las empresas, su realización es posible, porque se cuenta con los recursos necesarios para lograr obtener la información para el propósito establecido.

1.2 Pregunta de investigación

¿Impactan las tareas simultáneas en el proceso comercial en empresas MIPYMES de ERP de clase mundial en ciudad Guatemala?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Establecer cuál es el impacto de las tareas simultáneas en el proceso comercial en empresas MIPYMES de ERP de clase mundial en la ciudad de Guatemala.

1.3.2 Objetivos específicos

- Detectar el impacto que pueden generar las tareas simultáneas en la eficiencia y productividad de las personas en el proceso comercial.
- Exponer cuáles son los principales resultados negativos de los entregables de preventa, y cómo afectan los proyectos en ejecución.
- Describir si la realización de tareas simultáneas tiene incidencia en la salud del individuo que hace varias actividades al mismo tiempo.

1.4. Definición del tipo de investigación

Se utilizó la investigación descriptiva; con la finalidad, de lograr los objetivos establecidos, a través de la recolección de datos y registro de la información.

1.4.1 Investigación descriptiva

El tipo de investigación descriptiva permite abordar este tema que actualmente es bastante utilizado en las empresas MIPYMES de ERP de clase mundial. Se pretende describir y registrar los hechos o fenómenos que resulten de la investigación, para establecer el impacto de la realización de tareas simultáneas en el proceso comercial, señalando si esta modalidad contribuye positiva o negativamente a la productividad y eficiencia.

Se busca conocer, si la realización de tareas simultáneas en el trabajo afecta la salud de los individuos que trabajan realizando varias actividades en forma simultánea.

1.5 Sujeto de investigación

Los sujetos de investigación son colaboradores que participan en el proceso comercial en empresas MIPYMES de ERP de clase mundial en la ciudad de Guatemala.

1.6 Alcance de la investigación

1.6.1 Temporal

El tiempo que se utiliza para el desarrollo de esta investigación es de seis meses, comprendidos de abril a septiembre de 2019.

1.6.2 Geográfico

La investigación se realiza en las áreas de la organización que estén involucradas en el proceso comercial, en las empresas MIPYMES de ERP de clase mundial de ciudad de Guatemala.

1.7 Definición de la muestra

1.7.1 Empleo de la muestra finita

Se tomó en cuenta que en Guatemala el estimado de empresas que comercializan e implementan ERP de clase mundial, son alrededor de 17. Considerando que cada una de estas empresas tiene su propia estructura y procesos, se presume que el número de involucrados usualmente en el proceso comercial en la preventa es de 1 a 4 personas. Por lo consiguiente, la muestra fue definida de tipo finita, considerando 2 personas en el proceso de preventa por empresa, siendo el número de 31 personas a encuestar que sirvieron de universo para la investigación científica.

Para la muestra se consideran los siguientes valores:

N =	34	z =	95%	p =	0.50
		e =	5%	q =	0.50

Fórmula:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 34}{0.05(34 - 1) + (1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{(3.8416) \cdot 0.5 \cdot 0.5 \cdot 34}{0.0025(33) + (3.8416) \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = \frac{32.6536}{1.0429} = 31 \text{ personas}$$

1.8 Definir instrumento de investigación

Se define como instrumento para realizar la recolección de datos del artículo científico, un cuestionario, que consiste en una serie de 15 preguntas cerradas y de selección múltiple. La utilización de la encuesta se determinó, porque es una forma sencilla y confiable para recabar la información deseada, a la vez, que es fácil de tabular las respuestas de las personas encuestadas y presentar un análisis con los datos obtenidos, que servirán para dar respuesta a la investigación.

1.9 Recolección de datos

Se recolectaron los datos objeto de la investigación, a través de encuestas de acuerdo con el método científico para la recopilación de información; posteriormente se procedió a la tabulación de los datos obtenidos, y se representó cada una de las preguntas en forma gráfica con una breve lectura.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Después de la tabulación y representación, se realizó el procesamiento y análisis de los datos; con la finalidad, de interpretar la información y los resultados obtenidos, señalando los principales hallazgos que sirvieron para formular las conclusiones de la investigación.

Capítulo 2

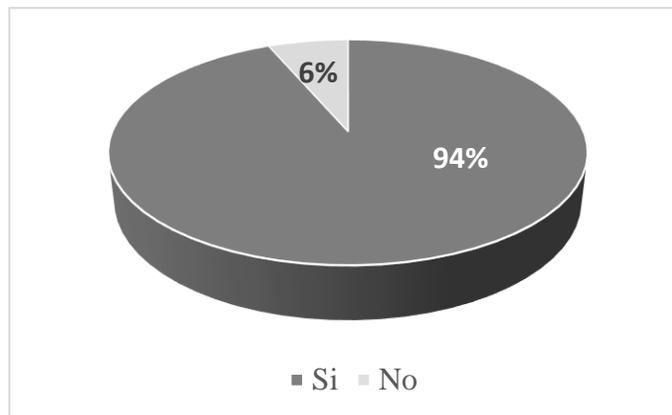
Resultados

2.1 Presentación de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos en las encuestas que se realizaron a las personas involucradas en el proceso comercial en empresas MIPYMES de ERP de clase mundial, en ciudad de Guatemala.

Gráfica No. 1

1. Cuando trabaja en el proceso comercial ¿realiza tareas simultáneas?

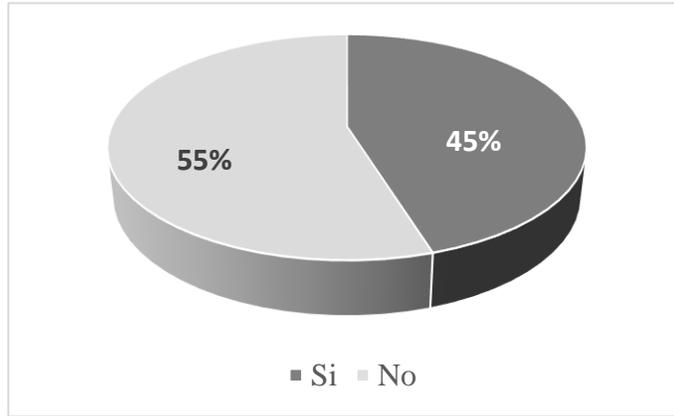


Fuente: elaboración propia, año 2019

En esta gráfica se observa que el 94% de las personas encuestadas, indican que cuando trabajan en el proceso comercial sí realizan tareas simultáneas. Solo el 6% responde que no lo hace.

Gráfica No. 2

2. ¿Considera que el realizar tareas simultáneas lo hace más productivo y eficiente?

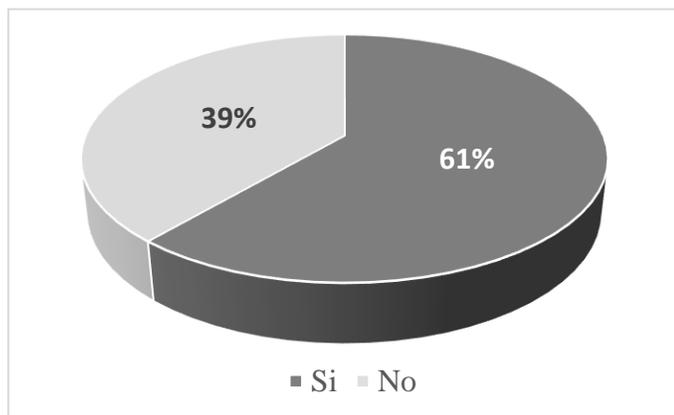


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 55% de las personas consideran que la realización de tareas simultáneas no incrementa su productividad ni eficiencia, y el 45% señalan que sí consideran que les hace más productivos y eficientes.

Gráfica No. 3

3. ¿Considera que cuando las personas realizan tareas simultáneas, pueden cometer errores?

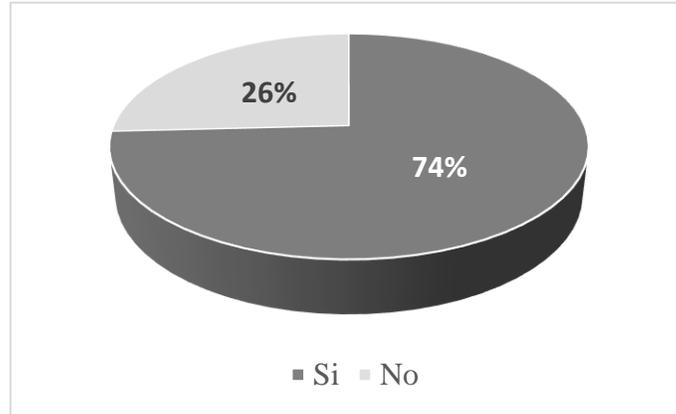


Fuente: elaboración propia, año 2019

Como se observa en la gráfica el 61% de las personas indican que, sí consideran que el realizar tareas simultáneas puede conllevar a cometer errores, y un 39% responde que no.

Gráfica No. 4

4. ¿Considera que la concentración y atención se ven afectadas al realizar tareas simultáneas?

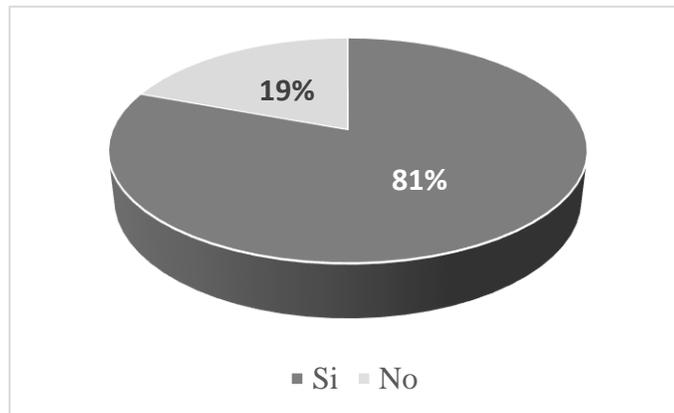


Fuente: elaboración propia, año 2019

Esta gráfica representa que el 74% de las personas sí consideran que la concentración y atención al realizar tareas simultáneas es alterada, el 26% responde que no.

Gráfica No. 5

5. Cuando se encuentra trabajando en el proceso comercial en la fase de preventa ¿brinda atención a otros proyectos en forma simultánea?:

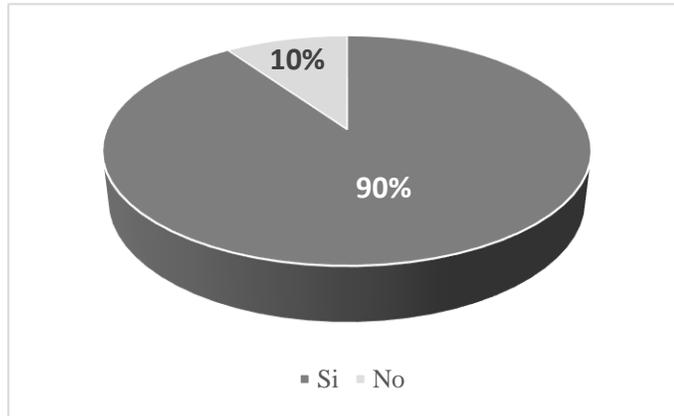


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 81% de las personas indican que cuando trabajan en el proceso comercial en la fase de preventa sí atiende otros proyectos en forma simultánea, el 19% señala que no lo hace.

Gráfica No. 6

6. Cuando realiza el proceso comercial ¿atiende el teléfono, correos, redes sociales u otras aplicaciones?:

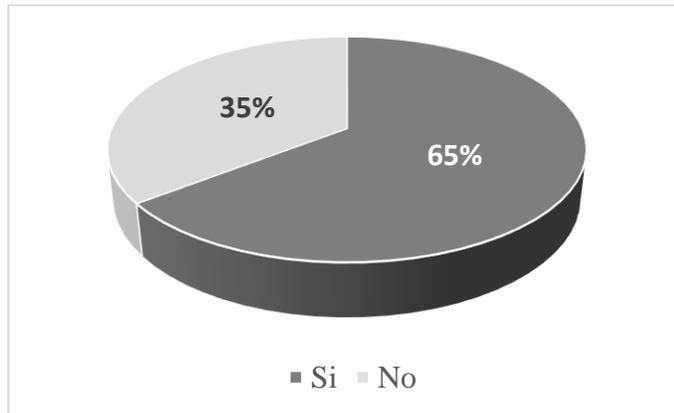


Fuente: elaboración propia, año 2019

En esta gráfica se nota que el 90% respondió que cuando realiza el proceso comercial sí atiende teléfono y medios digitales, solo el 10% señaló que no lo hace.

Gráfica No. 7

7. ¿Considera que el proceso comercial en la fase de preventa tiene efectos negativos cuando realiza tareas simultáneas?

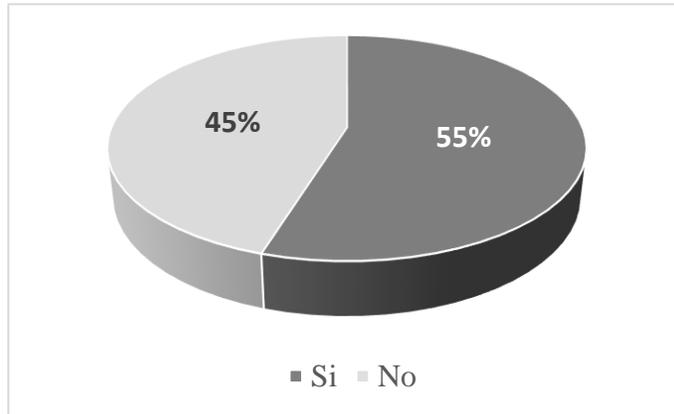


Fuente: elaboración propia, año 2019

En la gráfica se puede observar que el 65% de los encuestados sí consideran que el realizar tareas simultáneas cuando realiza el proceso comercial en la fase de preventa causa efectos negativos, el 35% indica que no.

Gráfica No. 8

8. ¿Considera que el incumplimiento en la fecha de los entregables de preventa es resultado de la realización de tareas simultáneas?

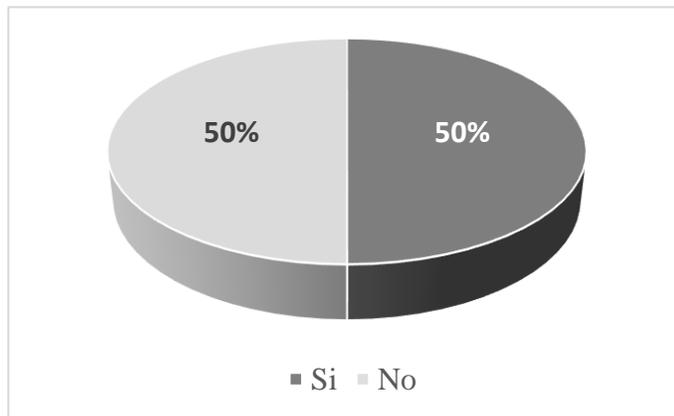


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 55% de los encuestados señalan que sí creen puede tener incidencia la realización de tareas simultáneas con los atrasos en la fecha de los entregables de preventa, y el 45% manifiesta que no.

Gráfica No. 9

9. Cuando existe un incorrecto dimensionamiento en el alcance o error en la cuantificación de los recursos y tiempos en los entregables de preventa ¿Considera que es por la realización de tareas simultáneas?

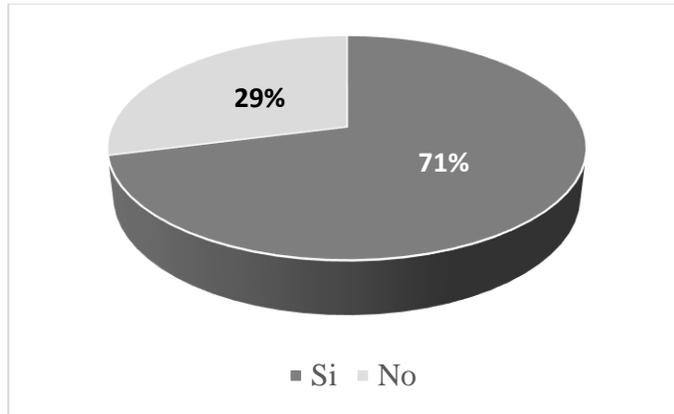


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 50% considera que, sí es producto de la realización de tareas simultáneas los errores en los entregables de alcance o cuantificación, y el otro 50% señala que no.

Gráfica No. 10

10. ¿Cree que los proyectos en ejecución que fracasan, es efecto de la realización de tareas simultáneas en el proceso comercial de preventa?

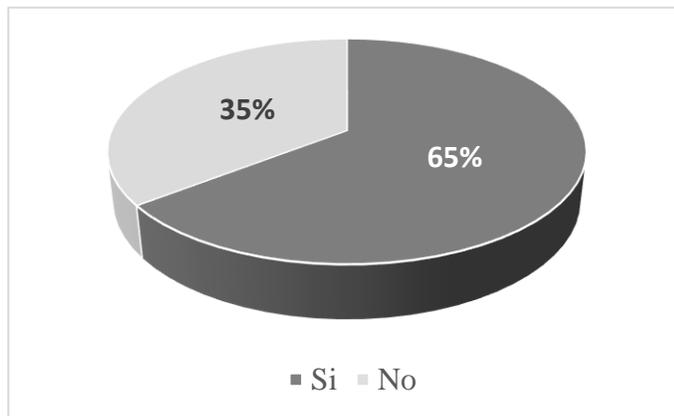


Fuente: elaboración propia, año 2019

En esta gráfica se observa que el 71 % cree que sí puede ser el resultado de la realización de tareas simultáneas en el proceso comercial en la fase de preventa la que incida en el fracaso de los proyectos en ejecución, mientras que el otro 29% indicó que no.

Gráfica No. 11

11. ¿Considera que, los proyectos en ejecución presentan sobrecostos, como resultado de la realización de tareas simultáneas en el proceso comercial de preventa?

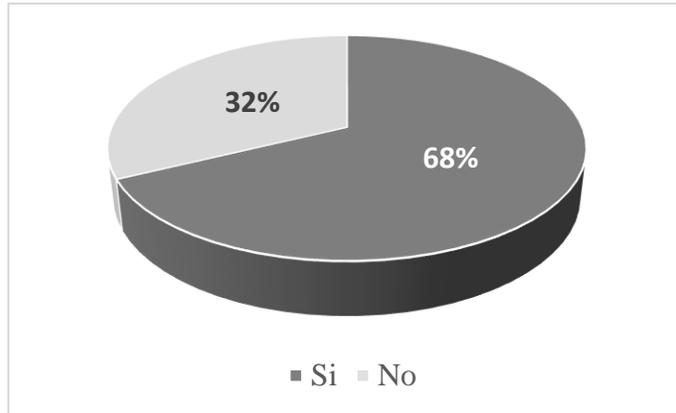


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 65% de los encuestados sí considera que los proyectos en ejecución se ven afectados negativamente con sobrecostos por la realización de tareas simultáneas en el proceso comercial de preventa, el 35% considera que no.

Gráfica No. 12

12. ¿Considera que, los proyectos en ejecución presentan extensión en el tiempo como resultado de la realización de tareas simultáneas en el proceso comercial de preventa?

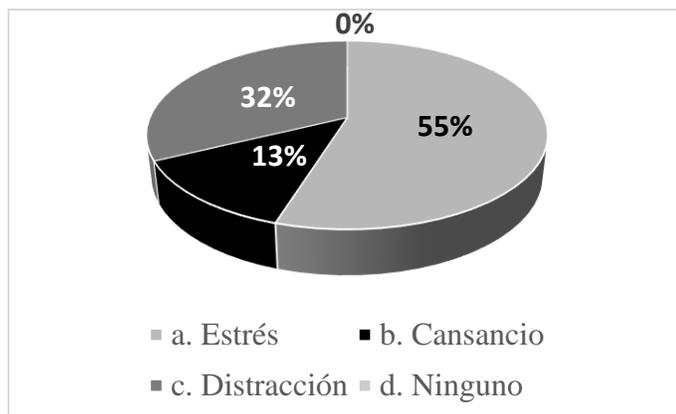


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 68% señala que la extensión en el tiempo sí puede ser producto de una mala gestión en la preventa por la realización de tareas simultáneas, el 32% responde que no.

Gráfica No. 13

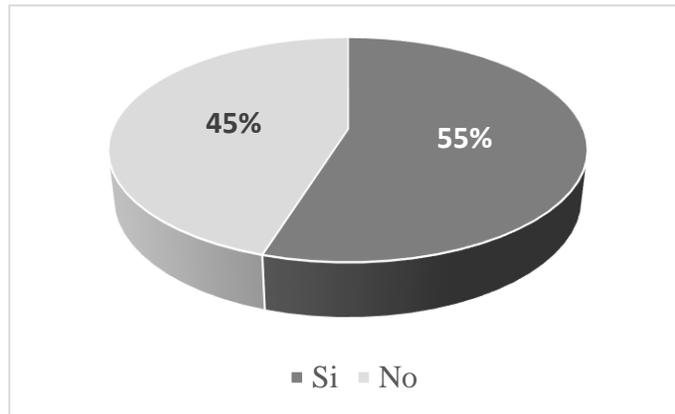
13. ¿Cuál de los siguientes efectos en la salud considera que es principalmente provocado por la realización de tareas simultáneas?



El 55% de las personas consideran que el principal efecto negativo a la salud originado por la realización de tareas simultáneas es el estrés, el 32% la distracción, y el 13% que lo que provoca es cansancio.

Gráfica No. 14

14. ¿Está de acuerdo con realizar tareas simultáneas en el trabajo, cuando realiza la gestión de preventa?

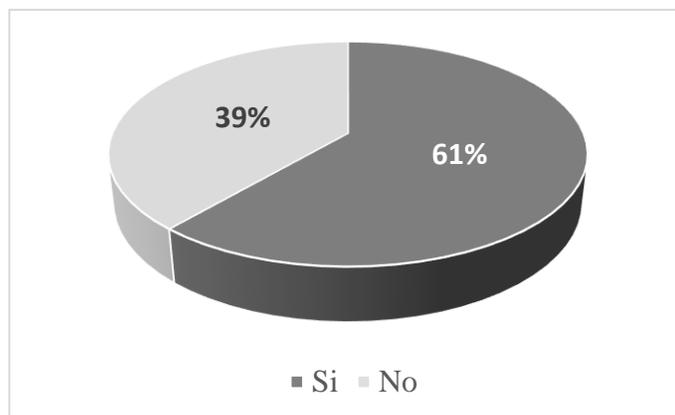


Fuente: elaboración propia, año 2019

El 55% de los encuestados manifestaron estar de acuerdo con la realización de tareas simultáneas cuando realizan el proceso comercial, y el 45% señalo no estar de acuerdo.

Gráfica No. 15

15. ¿Está de acuerdo que las empresas demanden a los trabajadores, la realización de tareas simultáneas?



Fuente: elaboración propia, año 2019

En esta gráfica observamos que el 61% está de acuerdo que las empresas demanden la realización de tareas simultáneas, y un 39% indico que no lo está.

Capítulo 3

Discusión y Conclusiones

3.1 Extrapolación

La realización de tareas simultáneas hoy en día es bastante utilizada y bien vista en las organizaciones; debido, que varias empresas demandan a los empleados estas competencias, para que ejecuten varias actividades al mismo tiempo sean o no cognitivas, suponiendo que con ello son más eficientes y es muestra de productividad, es importante señalar que el término de multitarea surge en el ámbito de la informática, refiriéndose a las máquinas.

En las primeras preguntas se obtiene que las personas en un alto porcentaje, sí realizan tareas simultáneas cuando trabajan en el proceso comercial de la preventa, indicando que prestan atención a varios proyectos y a medios digitales al mismo tiempo; sin embargo, en las siguientes respuestas se observa que no piensan que el hacerlo les ayude a incrementar su productividad y eficiencia, sino consideran que ante la realización de tareas simultáneas están sujetos a cometer errores, manifestando que sí se afecta la concentración y atención, y esto puede representar resultados negativos en el desempeño del proceso comercial de preventa y se verá reflejado en los proyectos en ejecución.

“Los multitareas cuando tienen toda la información ante ellos no puede separar las cosas en su cerebro y se equivocan. Se vive una crisis de atención que tiene el potencial de borrar la concentración y el pensamiento productivo” (Vásquez, 2011, p.1)

Krajewski, Ritzman, & Malhotra (2008) indican:

Multitareas es el desempeño de actividades de múltiples proyectos al mismo tiempo.

Intuitivamente, se piensa que el método multitareas es una forma de mantener el avance de todos

los proyectos. Sin embargo, ocuparse de múltiples tareas a la vez en realidad puede contribuir a retrasar los proyectos.... (p.97)

En lo anterior, efectivamente señalan que el realizar tareas simultáneas y prestar atención a varios proyectos al mismo tiempo no significa tener un mejor avance, porque cada actividad y proyecto tiene de manera implícita su gestión y tiempos para su elaboración, y por el contrario se pierde la eficiencia, y la productividad que posiblemente se tuviera con enfocarse en una sola actividad o un proyecto, cumpliendo de mejor forma con el desempeño laboral y fechas de entrega, sin considerar el tiempo que les conlleve el trasladarse y regresar de una tarea a otra.

De acuerdo con la mayoría de las respuestas consideran que entre los resultados negativos que puede conllevar la realización de las tareas simultáneas en los entregables de preventa están en un 52% el incumplimiento en las fechas de entrega, y otro 48% en un incorrecto dimensionamiento en el alcance, y error en la cuantificación de los recursos y tiempos.

Asimismo, señalan que cuando el proceso comercial de preventa no es eficiente y se cometen esos errores, los proyectos en ejecución sí se ven impactados negativamente, presentando extensiones de los tiempos asignados y en sobrecostos. Por lo consiguiente, una mala definición en esos insumos tiene incidencia directa en la planificación de los proyectos ya en su ejecución, conllevando atrasos en las fechas de entrega y en sobrecostos, que dan como resultado pérdida económica que usualmente es absorbida por la empresa proveedora del servicio o los clientes, o finalizan siendo proyectos fallidos.

La PMI de Santiago de Chile Chapter (2018) (Por sus siglas en inglés Project Management Institute y en español Instituto de Gerencia de Proyectos), Menciona:

Que sólo un 29% de proyectos desarrollados terminan exitosamente, de un estudio que considero 50.000 proyectos de todo el mundo. Señala que entre los factores que pueden hacer

fracasar proyectos, se encuentran: Deficiencia en la captura de requerimientos, deficiente identificación de riesgos y tiempos poco realistas.

Vásquez (2011) indica:

Algunos radicales anti multitarea, como David Meyer, reconocido experto mundial en el asunto dijo a The New York Times “el mundo vive una crisis de atención que va a peor, mucho más de lo que la gente espera”. Su teoría explica que el cerebro procesa la información en canales separados, auditivo, visual, verbal, y cada uno puede procesar una cantidad de información limitada. Cuando hay sobrecarga se vuelve ineficiente. La única circunstancia en la que la multitarea funciona explica Meyer, quien dirige el laboratorio de cognición y acción del cerebro de la Universidad de Michigan, es cuando simultaneamos tareas simples que transcurren por canales separados; por ejemplo, poner una lavadora (tarea manual) mientras escuchas las noticias (tarea verbal). (p.2)

El proceso comercial de preventa no es una tarea de rutina, sino por el contrario conlleva bastante análisis para un eficiente desarrollo. Debido, que requiere un procesamiento de la información de alto nivel, considerando que su resultado dará forma a los futuros proyectos, es relevante la atención y concentración para su realización, porque de esta fase dependerá como hemos observado significativamente el éxito o fracaso de los proyectos en ejecución.

“Paraliza, confunde, dispersa y crea ansiedad. Es lo que hace con el cerebro la avalancha de información de variado significado y desigual jerarquía que entra a la vez por los diversos canales cerebrales”. (Vásquez, 2011 p.3)

Barrientos (2019) señala:

Uno de los autores que más ha estudiado el tema es Earl Miller, neurocientífico del Departamento del Cerebro y de las Ciencias Cognitivas del Instituto Tecnológico de Massachusetts. Su conclusión, como apunta en varios estudios, es que “el ser humano no puede hacer dos tareas al mismo tiempo”. En el mismo artículo indica que El Journal of Experimental Psychology difundió recientemente una investigación que asegura que esta modalidad de operar induce a la liberación de las hormonas del estrés y la adrenalina, haciendo que la salud se resienta de forma importante.

Con lo anterior, se observa cómo especialistas de la materia y de la ciencia están analizando este tema de la realización de tareas simultáneas; debido, que pudiera también provocar efectos negativos en la salud, precisamente como se obtuvo en la totalidad de las respuestas, las personas consideran sí conlleva a efectos en la salud, siendo el principal con un 55% el estrés, seguido con un 32% la distracción y un 13% el cansancio; sin mencionar la creación de confusión y ansiedad que hace referencia uno de los artículos anteriores.

En las últimas dos preguntas, el 55% de las personas sí está de acuerdo con continuar realizando tareas simultáneas cuando realiza el proceso comercial de preventa y el 45% no lo está. En la última el 61% está sujeto que las empresas lo continúen demandando y el 39% no está de acuerdo. Lo que se traduce es que hay un buen porcentaje que no está de acuerdo con la realización de tareas simultáneas, pero si le son solicitadas están dispuestos en ponerlo en práctica.

3.2 Hallazgos y análisis general

“La sociedad espera que seamos multitasking, pero no somos buenos en eso. Aunque el cerebro pueda almacenar información de toda una vida y una gran cantidad de conocimiento, solo puede expresar uno o dos pensamientos conscientes al tiempo”. (Barrientos, 2019, p.).

De acuerdo con los datos obtenidos, es importante se reflexione ante la realización de tareas simultáneas que hacen los trabajadores en el proceso comercial de preventa; debido, que las habilidades de los colaboradores como seres humanos y el cerebro ante actividades cognitivas es limitado, la distracción y atención dividida solo provoca disminución en el rendimiento y estrés innecesario.

Se considera importante evaluar si la asignación del recurso humano es adecuada y suficiente, para evitar la sobre carga de información y trabajo, con la finalidad de una eficiente gestión de los procesos, disminuyendo o eliminando la realización de tareas simultáneas que tienen impacto negativo en el desempeño de la gestión e impacto en los proyectos futuros.

Se halló que el realizar tareas simultáneas no es una buena práctica porque es ineficiente y funciona solo como una ilusión para la productividad, porque las capacidades de las personas son otras, es importante cambiar el hábito de pretender prestar atención a varias cosas simultáneamente.

Para la buena ejecución de los proyectos existen varias recomendaciones que es importante ponerlos en práctica, recalcando que todo proyecto inicia en la fase de preventa.

La PMI de Santiago de Chile Chapter (2018) señala entre los factores que pueden hacer fracasar proyectos, están: no identificar a los interesados de forma correcta, deficiente captura de requerimientos, deficiente identificación de riesgos, mala o deficiente comunicación, plazos poco realistas, mala planificación, deficiente control de cambios, falta de empoderamiento del Jefe de Proyecto.

Para finalizar, es importante que las empresas fomenten y moderen el uso de las tecnologías digitales y las buenas prácticas en el trabajo reduciendo o eliminando la realización de tareas simultáneas, especialmente en el proceso comercial, que de acuerdo con los resultados ante la distracción y atención dividida puede producir una disminución del rendimiento, ineficiencia, improductividad y daños a la salud.

3.3 Conclusiones

1. El mayor impacto que se observa producto de la investigación es que la realización de tareas simultáneas en el proceso comercial en empresas MIPYMES de ERP de clase mundial en la ciudad de Guatemala, es una gestión ineficiente e improductiva, ya que las personas al estar expuestas a tanta información y requerimientos se desconcentran y al disminuir su atención están expuestas a cometer diversos errores, que afectan la calidad de la información de los entregables, disminuyendo el buen desempeño y resultados.
2. De acuerdo con los resultados de la investigación, se determina que el cerebro humano tiene capacidad para concentrarse en forma eficiente en una sola cosa, la realización de tareas simultáneas en el proceso comercial sí tiene impacto negativo en la eficiencia y productividad.
3. La realización de tareas simultáneas provoca incumplimiento en las fechas de compromiso de entrega y errores en los entregables que otorga preventa, dando una incorrecta dimensión del alcance y una mala estimación en la cuantificación de los recursos y tiempo a utilizar en los proyectos futuros, esto contribuye que los proyectos en ejecución puedan presentar extensiones en el tiempo, sobrecostos, o proyectos fallidos.
4. La realización de tareas simultáneas se concluyó que tiene repercusiones en la salud, ya que el cerebro y organismo se someten a constante distracción, y a una gran cantidad de información, que es difícil de operar al mismo tiempo ante todo si son tareas cognitivas y requieren foco y atención, causando en las personas estrés, distracción y cansancio, como también se mencionó que podía producir ansiedad entre otros.

Referencias

- Barrientos, J. (2019). *El mito de la multitarea no es tan bueno como lo pintan*. Recuperado de <https://www.eltiempo.com/vida/salud/problemas-que-genera-la-multitarea-o-multitasking-en-los-empleados-319532>
- Castro, F. (2011). *No soy una máquina, soy una persona*. Recuperado de <https://revistamyt.com/no-soy-una-maquina-soy-una-persona/>
- Elola, J. (2015). *La Multitarea baja el rendimiento*. Recuperado de https://elpais.com/elpais/2015/07/09/ciencia/1436463420_426214.html
- Glenn, C. Altschuler, Ph.D. (2016). *Devices to manage our devices*. Recuperado de <https://www.psychologytoday.com/intl/blog/is-america/201601/devices-manage-our-devices>
- Krajewski, Ritzman, Malhotra. (2008). *Administración de operaciones*. (8va.) México: Pearson
- Lassaletta, A. (2017). *¡Adiós a la multitarea! El daño cerebral invisible*. Recuperado de <http://danocerebralinvisible.com/atencion/adios-la-multitarea/>
- Martínez, José. (2017). *Dinámica de la Investigación*. (1ª. ed.). Guatemala: Publicaciones AMC
- Méndez, J. (2011). *La multitarea humana y sus implicaciones*. Recuperado de <https://culturadelasalud.wordpress.com/2011/09/20/la-multitarea-humana-y-sus-implicaciones/>
- Nabielec, P. (2013). *Effective Multitasking: 7 Habits to Boost Your Effectiveness*. Estados Unidos: Piogress
- PMI Santiago Chile Chapter. (2018). *Factores que pueden hacer fracasar nuestros proyectos*. Recuperado de <https://www.pmi.cl/pmi/factores-que-pueden-hacer-fracasar-nuestros-proyectos/>
- Vásquez, K. (2011). *Sin tiempo para pensar*. Recuperado de <http://www.ampaiesalella.org/wp-content/uploads/2010/11/sin-tiempo-para-pensar.pdf>
- Young, M. (2016). *Don't distract me*. Recuperado de <https://www.nytimes.com/2016/01/31/books/review/dont-distract-me.html>
- Zack, D. (2016). *Una cosa a la vez*. Singletasking. (2da. edición). México: Empresa Activa

Anexos

**UNIVERSIDAD PANAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

LICENCIATURA EN MERCADOTECNIA



No. encuesta: _____ **Fecha:** Guatemala, _____

CUESTIONARIO DE INVESTIGACION

INSTRUCCIONES: Seguidamente encontrará una serie de preguntas, las cuales tienen como propósito la recolección de información sobre el impacto de las tareas simultáneas en el proceso comercial en empresas MIPYMES de ERP de clase mundial, en Ciudad de Guatemala. Marque por favor con una x las respuestas que considere más apropiadas.

Dentro de las tareas que realiza ¿está involucrado en la gestión del proceso comercial?

Sí		No	
----	--	----	--

1. Cuando trabaja en el proceso comercial ¿realiza tareas simultáneas?

Sí		No	
----	--	----	--

2. ¿Considera que el realizar tareas simultáneas lo hace más productivo y eficiente?

Sí		No	
----	--	----	--

3. ¿Considera que cuando las personas realizan tareas simultáneas, pueden cometer errores?

Sí		No	
----	--	----	--

4. ¿Considera que la concentración y atención se ven afectadas al realizar tareas simultáneas?

Sí		No	
----	--	----	--

5. Cuando se encuentra trabajando en el proceso comercial en la fase de preventa ¿brinda atención a otros proyectos en forma simultánea?:

Sí		No	
----	--	----	--

6. Cuando realiza el proceso comercial ¿atiende el teléfono, correos, redes sociales u otras aplicaciones?:

Sí		No	
----	--	----	--

7. ¿Considera que el proceso comercial en la fase de preventa tiene efectos negativos cuando realiza tareas simultáneas?

Sí		No	
----	--	----	--

8. ¿Considera que el incumplimiento en la fecha de los entregables de preventa es resultado de la realización de tareas simultáneas?

Sí		No	
----	--	----	--

9. Cuando existe un incorrecto dimensionamiento en el alcance o error en la cuantificación de los recursos y tiempos en los entregables de preventa ¿Considera que es por la realización de tareas simultáneas?

Sí		No	
----	--	----	--

10. ¿Cree que los proyectos en ejecución que fracasan, es efecto de la realización de tareas simultáneas en el proceso comercial de preventa?

Sí		No	
----	--	----	--

11. ¿Considera que, los proyectos en ejecución presentan sobrecostos, como resultado de la realización de tareas simultáneas en el proceso comercial de preventa?

Sí		No	
----	--	----	--

12. ¿Considera que, los proyectos en ejecución presentan extensión en el tiempo como resultado de la realización de tareas simultáneas en el proceso comercial de preventa?

Sí		No	
----	--	----	--

13. ¿Cuál de los siguientes efectos en la salud considera que es principalmente provocado por la realización de tareas simultáneas?

a.	Estrés	
b.	Cansancio	
c.	Distracción	
d.	Ninguno	

14. ¿Está de acuerdo con realizar tareas simultáneas en el trabajo, cuando realiza la gestión de preventa?

Sí		No	
----	--	----	--

15. ¿Está de acuerdo que las empresas demanden a los trabajadores, la realización de tareas simultáneas?

Sí		No	
----	--	----	--