



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“FACTORES QUE DIFICULTAN LA ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO EN EL  
ÁREA DE ADMISIÓN DEL HOSPITAL DISTRITAL VISTA ALEGRE – VICTOR  
LARCO, 2016”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

Br. Jordi Miguel Diestra Samamé

Br. Evelyn Katherine Reaño Rodríguez

**Asesor:**

Ms. Roger Hurtado Rojas

Trujillo – Perú

2016

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN .....	10
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	16
CAPITULO 3. METODOLOGÍA.....	32
CAPITULO 4. RESULTADOS .....	35
CAPITULO 5. DISCUSIÓN .....	744
CONCLUSIONES.....	799
RECOMENDACIONES .....	80
REFERENCIAS .....	811
ANEXOS.....	833

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°1 Lista de cotejo al área de admisión.....	35
Tabla N°2 Lista de Cotejo acerca de las interrupciones empleada a los trabajadores en 10 visitas.....	37
Tabla N°2.1 Promedio de resultados de la lista de cotejo empleada a los trabajadores en 10 visitas.....	37
Tabla N°3: Frecuencia con la que el colaborador separa sus problemas personales de su trabajo .....	42
Tabla N°4: Colaborador y su actitud positiva durante el día de trabajo.....	43
Tabla N°5: Frecuencia de transmisión de problemas del colaborador con usuarios ..	44
Tabla N°6: Colaborador y su frecuencia para realizar su trabajo con buen estado de ánimo .....	45
Tabla N°7: Colaborador y su frecuencia para auto controlarse ante el enojo .....	46
Tabla N°8: Colaborador y su frecuencia para reaccionar de manera impulsiva .....	47
Tabla N°9: Colaborador y su frecuencia para controlar ansiedad.....	48
Tabla N°10: Colaborador y su frecuencia de dificultad para controlar reacciones fuertes o intensas .....	49
Tabla N°11: Colaborador y su frecuencia para solucionar conflictos con compañeros.....	50
Tabla N°12: Colaborador y su frecuencia para investigar y recolectar información frente a dudas .....	51
Tabla N°13: Colaborador y su frecuencia para enfrentar y manejar problemas en el trabajo .....	52
Tabla N°14: Colaborador y su frecuencia para tener una visión general antes de juzgar.....	53
Tabla N°15: Colaborador y su frecuencia para analizar posibles soluciones antes de decidir .....	54
Tabla N°16: Colaborador y su frecuencia para mantener la calma frente a conflictos .....	55
Tabla N°17: Colaborador y su frecuencia para tomar decisiones ante un problema ...	56
Tabla N°18: Colaborador y su frecuencia solucionar quejas y reclamos de clientes...	57
Tabla N°19: Colaborador y su frecuencia de aplazar tareas pendientes .....	58
Tabla N°20: Colaborador y su frecuencia para quedarse más del tiempo para culminar sus labores .....	59

Tabla N°21: Colaborador y su frecuencia para tomar descansos o breaks durante sus labores .....	60
Tabla N°22: Colaborador y su frecuencia para terminar a tiempo sus actividades en el día .....	61
Tabla N°23: Colaborador y su frecuencia para calcular tiempos durante sus actividades diarias.....	62
Tabla N°24: Colaborador y su frecuencia para adelantar actividades.....	63
Tabla N°25: Colaborador y su frecuencia para planificar tiempos para sus actividades.....	64
Tabla N°26: Colaborador y su frecuencia para planificar la reprogramación de actividades atrasadas .....	65
Tabla N°27: Colaborador y su frecuencia para brindar apoyo a pesar de encontrarse ocupado .....	66
Tabla N°28: Colaborador y su frecuencia para decir o expresar su molestia con algún compañero.....	67
Tabla N°29: Colaborador y su frecuencia para dejar de realizar trabajo para ayudar a compañero .....	68
Tabla N°30: Colaborador y su frecuencia para decir que no.....	69
Tabla N°31: Colaborador y frecuencia para ayudar a sus compañeros sin pedir nada a cambio.....	70
Tabla N°32: Colaborador y su frecuencia para aceptar ante un pedido de su jefe de área.....	71
Tabla N°33: Colaborador y su frecuencia para aglomerarse con el trabajo de otros...	72
Tabla N°34: Colaborador y su frecuencia para decir que NO frente a la petición de un compañero .....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Colaborador y su frecuencia para usar celulares en horario de trabajo .....	38
Figura N°2: Colaborador y su frecuencia para usar computadoras para distraerse.....	39
Figura N°3: Colaborador y su frecuencia para usar computadoras para distraerse .....	40
Figura N°4: Colaborador y su frecuencia para usar computadoras para distraerse .....	41
Figura N°5: Colaborador y su frecuencia para usar computadoras para distraerse .....	41
Figura N°6: Frecuencia con la que colaborador separa sus problemas personales de su trabajo .....	42
Figura N°7: Colaborador y su actitud positiva durante el día de trabajo .....	43
Figura N°8: Frecuencia de transmisión de problemas del colaborador con usuarios.....	44
Figura N°9: Colaborador y su frecuencia para realizar su trabajo con buen estado de ánimo .....	45
Figura N°10: Colaborador y su frecuencia para auto controlarse ante el enojo.....	46
Figura N°11: Colaborador y la frecuencia para reaccionar de manera impulsiva .....	47
Figura N°12: Colaborador y su frecuencia para controlar ansiedad .....	48
Figura N°13: Colaborador y su frecuencia de dificultad para controlar reacciones fuertes o intensas .....	49
Figura N°14: Colaborador y su frecuencia para solucionar conflictos con compañeros.....	50
Figura N°15: Colaborador y su frecuencia para investigar y recolectar información frente a dudas.....	51
Figura N°16: Colaborador y su frecuencia para enfrentar y manejar problemas en el trabajo.....	52
Figura N°17: Colaborador y su frecuencia para tener una visión general antes de juzgar .....	53
Figura N°18: Colaborador y su frecuencia para analizar posibles soluciones antes de decidir.....	54
Figura N°19: Colaborador y su frecuencia para mantener la calma frente a conflictos .....	55
Figura N°20: Colaborador y su frecuencia para tomar decisiones ante un problema .....	56

Figura N°21: Colaborador y su frecuencia para solucionar quejar y reclamos de clientes.....	57
Figura N°22: Colaborador y la frecuencia de aplazar tareas pendientes.....	58
Figura N°23: Colaborador y la frecuencia para quedarse más del tiempo para culminar sus labores.....	59
Figura N°24: Colaborador y su frecuencia para tomar descansos o break durante sus labores.....	60
Figura N°25: Colaborador y su frecuencia para terminar a tiempo sus actividades en el día.....	61
Figura N°26: Colaborador y su frecuencia para calcular tiempos durante sus actividades diarias.....	62
Figura N°27: Colaborador y su frecuencia para adelantar actividades.....	63
Figura N°28: Colaborador y su frecuencia para planificar tiempos para sus actividades.....	64
Figura N°29: Colaborador y su frecuencia para planificar la reprogramación de actividades atrasadas.....	65
Figura N°30: Colaborador y su frecuencia para brindar apoyo a pesar de encontrarse ocupado.....	66
Figura N°31: Colaborador y su frecuencia para decir o expresar su molestia con algún compañero.....	67
Figura N°32: Colaborador y su frecuencia para dejar de realizar trabajo para ayudar a compañero.....	68
Figura N°33: Colaborador y su frecuencia para decir que no.....	69
Figura N°34: Colaborador y frecuencia para ayudar a sus compañeros sin pedir nada a cambio.....	70
Figura N°35: Colaborador y frecuencia para aceptar ante un pedido de su jefe de area.....	71
Figura N°36: Colaborador y su frecuencia para aglomerarse con el trabajo de otros.....	72
Figura N°37: Colaborador y su frecuencia para decir que NO frente a la petición de un compañero.....	73

## RESUMEN

El presente estudio de investigación es desarrollado a razón de la problemática de las quejas y reclamos por las demoras en los procedimientos administrativos del Hospital Distrital Vista Alegre, frente a ello el MINSA ha ejecutado herramientas que permitan mejorar la calidad del servicio de los centros de salud. Una de estas herramientas es el estudio de tiempos, el cual establece estándares y parámetros de tiempos para la optimización de los procesos; y que dicho nosocomio no cumple. En este contexto, nuestra investigación tiene como propósito determinar cuáles son los factores relevantes que dificultan la administración del tiempo en el área de admisión del Hospital Distrital Vista Alegre de la ciudad de Víctor Larco, 2016. El estudio es no experimental de carácter descriptivo con diseño transversal. Se aplicó un test de actitudes a una muestra de 15 colaboradores y una ficha de cotejo de observación resuelta por los autores.

El primer capítulo de la investigación inicia con la realidad problemática, seguido de la formulación del problema, justificación de la investigación, las limitaciones que se dieron en el desarrollo del estudio y los objetivos planteados. El segundo capítulo contiene los antecedentes del estudio, y las bases teóricas.

La metodología empleada para la investigación se desarrolla en el tercer capítulo, los resultados obtenidos de la aplicación del test de actitudes y la lista de cotejo se describen en el capítulo cuarto. Finalmente, en el capítulo quinto se discuten y contrastan los resultados obtenidos con los de otras investigaciones similares, y por último se establecen las conclusiones y recomendaciones para futuras investigaciones sobre el tema.

En conclusión, como resultado del análisis se obtuvo que los principales factores que no permiten una adecuada gestión del tiempo son: el aplazamiento de tareas, el no saber decir “no” ante una petición, falta de planificación, las interrupciones, y desorden en el ambiente del trabajo.

## ABSTRACT

The present research study is developed because of the problem of complaints and complaints about the delays in the administrative procedures of the Hospital District Vista Alegre, in front of it the MINSA has executed tools that allow to improve the quality of the service of the health centers. One of these tools is the time study, which establishes standards and time parameters for the optimization of processes; and that said hospital does not comply. In this context, our research aims to determine the relevant factors that make it difficult to manage the time in the admission area of the Hospital District Vista Alegre of the city of Víctor Larco, 2016. The study is non-experimental of Descriptive character with transversal design. A test of attitudes was applied to a sample of 15 collaborators and a checklist of observation solved by the authors.

The first chapter of the investigation begins with the problematic reality, followed by the formulation of the problem, justification of the research, the limitations that occurred in the development of the study and the objectives set. The second chapter contains the background of the study, and the theoretical bases.

The methodology used for the research is developed in the third chapter, the results obtained from the application of the attitudes test and the checklist are described in chapter four. Finally, the fifth chapter discusses and contrasts the results obtained with those of other similar investigations, and finally establishes the conclusions and recommendations for future research on the subject.

In conclusion, as a result of the analysis, it was obtained that the main factors that do not allow adequate time management are: postponing tasks, not being able to say "no" to a request, lack of planning, interruptions, and disorder in the Work environment.



## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**

## REFERENCIAS

- Araujo, P. (10 de Febrero de 2014). *Importancia de la atención al cliente en el sector salud*. Obtenido de Marketing estrategico: <http://marketingestrategico.pe/la-importancia-de-la-atencion-al-cliente-en-el-sector-salud/>
- Corona, V. L. (2012). *La Administración del tiempo y sus implicaciones en el desarrollo de la tesis de grado caso*. Sepi Esca Unidad Santo Tomas.
- García, M. J. (2012). *Gestión eficaz del tiempo*. Malaga: Innovacion y cualificacion SL.
- Gil, F. (2014). Administración del tiempo: Un factor clave en la optimización de los procesos del negocio. *Suplemento Semana económica*, 1.
- González, M. (2006). *Gestión eficaz del tiempo*. Innova.
- Grao, J. D. (2007). *La organización del espacio y del tiempo en el centro educativo*. Barcelona.
- Guillen, M. d. (2012). *Administración y planificación del tiempo: La gestion empresarial*. Madrid: Diaz de Santos.
- león, M. C. (2009). *Administración eficaz del tiempo en una empresa de publicidad para exteriores*. Venezuela.
- León, M. C. (2009). *Administración eficaz del tiempo en una empresa de publicidad para exteriores*. Venezuela.
- Lopez, M. W. (2013). *Administración del tiempo como factor para aumentar la eficacia del personal bancario de la ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango.
- Lopez, M. W. (2013). *Administración del tiempo como factor para aumentar la eficacia del personal bancario de la ciudad de Quetzaltenango*". Quetzaltenango.
- Lovelock, C. (2004). *Administracion de servicios, Primera edicion*. Mexico: Pearson Educacion.
- Madiedo, L. H. (2013). *Gestión del tiempo, recursos e instalaciones*. España: IC EDITORIAL.
- Menor, J., & Somkabcharti, P. (2009). *Gestion del tiempo y del estrés*. Lid Editorial empresarial & Marshall cavendish.
- Niebel, B., & Freivalds, A. (2009). *Ingenieria Industrial: Métodos,estándares y diseño de trabajo* (Vol. 12). Mexico: Mcgrawhill.
- Pinilla, L. F. (2013). Estudio de tiempos y movimientos: la medición de la productividad. *Metal actual*, 103.

Reina, J. M. (2005). *Control de tiempos y productividad: La ventaja competitiva*. España: Thomson.

Roman, A. (2007). *Como ganar tiempo y ser mas eficaz*.

Soto, C. C. (2015). *Gestion del tiempo, recursos e instalaciones*. España: Ediciones Paraninfo S.A.

SUSALUD. (Octubre de 2016). *Portal Susalud* . Obtenido de Susalud:  
<http://portales.susalud.gob.pe/web/portal/inicio>

Vera, J. M. (2012). *Gestion eficaz del tiempo y control del estrés*. Madrid: business&Marketing School.

Zevallos, P. W. (2009). *PROPUESTA DE MEJORA DEL PROCESO DE ADMISIÓN EN UNA* . Lima:  
UNIVERSIDAD PONTIFICIA CATOLICA DEL PERU.