



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

LA ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO Y SU INFLUENCIA EN LA
CALIDAD DE SERVICIO OFRECIDO EN MIBANCO, DISTRITO DE
PUENTE PIEDRA, LIMA – 2016

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

INDIRA CANDY RIVERA MARENGO

ASESOR:

Dr. SEVERINO ANTONIO DIAZ SAUCEDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES

LIMA – PERU

2016

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

DEDICATORIA

A mis padres, Norma y Guzmán por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, por sus consejos, por los valores que me inculcaron y por la motivación constante.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado sabiduría y fortaleza.

A mis padres Norma y Guzmán por su amor y apoyo incondicional, y sobre todo por ser parte importante en mi vida.

A mis hermanos Fiorella y Ronald por sus sabios consejos, amistad y alegría que dan a mi vida.

A mi profesor Antonio Díaz Saucedo por su paciencia, confianza y dedicación.

A mi mejor amigo Rober por su apoyo incondicional a lo largo de toda mi carrera, paciencia y comprensión.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo **INDIRA CANDY RIVERA MARENGO** con DNI **46063047**, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, facultad de ciencias empresariales, escuela académico profesional de administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como información aportada por lo cual me someto a los dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, 26 de mayo del 2016

INDIRA CANDY RIVERA MARENGO

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “LA ADMINISTRACIÓN DEL TIEMPO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO OFRECIDO EN MIBANCO, DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA – 2016” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título de Licenciada en Administración.

INDIRA CANDY RIVERA MARENGO
LA AUTORA

ÍNDICE

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de la autenticidad	v
Presentación	vi
Índice.....	vii
Resumen	viii
Abstrac.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
1.1 Realidad Problemática.....	9
1.2 Trabajos previos	10
1.3 Teorías relacionadas al tema	14
1.4 Formulación del problema	16
1.4.1 Problema General	16
1.4.2 Problema Especifico.....	16
1.5 Justificación del estudio.....	16
1.5.1 Justificación Práctica	16
1.5.2 Justificación Teórica.....	17
1.5.3 Justificación Metodológica.....	17
1.6 Objetivos.....	17
1.6.1 Objetivos General.....	17
1.6.2 Objetivos Específicos	17
1.7 Hipótesis	18
1.7.1 Hipótesis general.....	18
1.7.2 Hipótesis específicas.....	18
II. MÉTODO	19
2.1 Diseño de investigación.....	19
2.2 Variables, operacionalización	19
2.3 Población y muestra	29
2.3.1 Población.....	29

2.3.2 Muestra	29
2.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	29
2.4.1 Técnicas de recolección	29
2.4.2 Instrumento de recolección de datos.....	30
2.4.3 Validación y fiabilidad del instrumento	30
2.4.4 Confiabilidad del Instrumento	30
2.5 Métodos de análisis de datos	31
2.6 Aspectos éticos	31
III. RESULTADOS	32
3.1 Prueba de normalidad de las variables X,Y	32
3.2 Prueba de coeficiente de correlación de Pearson	33
3.3 Análisis descriptivos	36
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIÓN	42
VI. RECOMENDACIÓN	43
VII. REFERENCIAS.....	44

ANEXOS

- ✓ Instrumentos
- ✓ Validación de los instrumentos
- ✓ Matriz de consistencia

RESUMEN

Se realizó un estudio de tipo aplicada mediante un diagnóstico aplicado a una muestra representativa con la finalidad de conocer la situación de los colaboradores del Banco, en cuanto al conocimiento del manejo y administración del tiempo dentro de su jornada laboral. Los resultados obtenidos evidenciaron que la empresa objeto de estudio debe considerar mejorar las habilidades de su colaborador y así la productividad no se vea afectada por no establecer prioridades correctas.

El objetivo logrado es mejorar la habilidad del manejo eficiente del tiempo y aspectos relacionados con el estrés. Se recomendó realizar una dinámica de grupo con los colaboradores de la Institución Bancaria MIBANCO.

Palabras claves: recursos, organización, herramientas, tiempo, productividad.

ABSTRAC

A study of applied kind was performed using a diagnosis applied to a representative sample in order to know the situation of the Bank's employees, in knowledge management and time management within their workday. The results showed that the company under study should consider improving the skills of his collaborator and so productivity is not affected by not setting right priorities.

The goal achieved is to improve the ability of efficient time management and stress-related aspects. It was recommended that a group dynamic with employees of the banking institution MIBANCO.

Keywords: resources, organization, tools, time, productivity.