



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha
contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:

Quispe Pérez Roxana Magaly (ORCID: 0000-0003-1513-3300)

Tito Álvarez Miriam Martha (ORCID: 0000-0002-8757-6787)

ASESOR:

Dr. Nerio Janampa Acuña (ORCID: 0000-0003-0252-2649)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres por su perseverancia y por brindarme sus palabras de aliento para no rendirme y obtener mi grado con bendición de Dios.

Miriam.

A mi esposo y nuestros hijos por ser nuestros tesoros que están presentes para llegar al éxito.

Roxana

Agradecimiento

Agradezco a la universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de brindarme, a los profesores por compartirme sus experiencias.

Miriam.

Agradezco a los profesores del área de administración por enseñarnos y brindarnos sus conocimientos.

Roxana.

Índice

	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I.INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODOLÓGÍA	14
2.1 Tipo y diseño de investigación	14
2.2 Operacionalización de variables	15
2.3 Población, muestra y muestreo	17
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5 Procedimiento	18
2.6 Métodos de análisis de datos	18
2.7 Aspectos éticos	18
III. RESULTADOS	19
IV. DISCUSIÓN	28
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	38

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable teoría de colas</i>	15
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable calidad en la atención</i>	16
Tabla 3 <i>Distribución de la muestra estratificada por áreas</i>	17
Tabla 4 <i>Validación de juicio de expertos</i>	18
Tabla 5 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable de teoría de colas</i>	19
Tabla 6 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión diagnóstico</i>	19
Tabla 7 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión tasa de arribo</i>	20
Tabla 8 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión tasa de servicio</i>	20
Tabla 9 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable de la calidad en la atención</i>	20
Tabla 10 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión trato del trabajador</i>	21
Tabla 11 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión servicio oportuno</i>	21
Tabla 12 <i>Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión organización</i>	21
Tabla 13 <i>Descripción de teorías de colas y calidad en la atención</i>	22
Tabla 14 <i>Descripción de teorías de colas y trato del trabajador</i>	22
Tabla 15 <i>Descripción de teorías de colas y servicio oportuno</i>	23
Tabla 16 <i>Descripción de teorías de colas y organización</i>	23
Tabla 17 <i>Prueba de normalidad según Kolmogorov entre la teoría de colas y calidad en la atención</i>	24
Tabla 18 <i>Relación de la muestra no paramétrica según Rho spearman entre la teoría de colas y calidad en la atención</i>	25
Tabla 19 <i>Relación de la muestra no paramétricas, según Rho spearman entre la teoría de colas y el trato del trabajador</i>	25
Tabla 20 <i>Relación de la muestra no paramétricas, según Rho spearman entre la teoría de colas y el servicio oportuno</i>	26
Tabla 21 <i>Relación de la muestra no paramétricas, según Rho , spearman entre la teoría de colas y la organización</i>	27

RESUMEN

En la presente investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre Teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.

La investigación según su finalidad fue de tipo aplicada, nivel correlacional - descriptiva y diseño no experimental. La población fue conformada 140 personas de los programas sociales y lucha contra la pobreza y la muestra fue de 103 personas, siendo el tipo de muestra probabilístico.

La técnica empleada para recabar información fue a través de encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron cuestionarios debidamente validados mediante juicios de expertos cuya confiabilidad fue determinada a través del estadístico alfa de cron Bach : (0.955 y 0.977), demostrando según los resultados una alta confiabilidad .En la presente investigación se determinó el 75,7% de los trabajadores usan deficientemente la teoría de colas y la calidad en la atención 51,5% es deficiente , sin embargo se concluyó que los resultados de Rho de spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r=0.734$) lo que indica una correlación positiva , además el valor de $P=0.000$ resulta menor al $P =0.05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre la teoría de colas y la calidad en la atención.

Palabras clave: teoría de cola, calidad, atención.

ABSTRACT

In the present investigation whose objective was to determine the relationship between Queue Theory and the quality of attention to users in social programs and fight against poverty in the Municipality of San Juan de Lurigancho, 2019.

The investigation according to its purpose was of the applied type, correlational - descriptive level and non-experimental design. The population was composed of 140 people from social programs and fight against poverty and the sample was 103 people, being the type of probabilistic sample.

The technique used to collect information was through a survey and the data collection instruments were questionnaires duly validated by expert judgments whose reliability was determined through the cron Bach's alpha statistic: (0.955 and 0.977), demonstrating a high reliability. In the present investigation it was determined that 75.7% of the workers use deficient theory of tails and the quality in the attention 51.5% is deficient, nevertheless it was concluded that the results of spearman's Rho obtained are observed that the correlation coefficient is ($r = 0.734$) which indicates a positive correlation, besides the value of $P = 0.000$ is lower than $P =$ and consequently the relation is significant at 99% and the null hypothesis (H_0) is rejected, stating that there is a significant relationship between queuing theory and quality of attention.

Key words: queue theory, quality, attention.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional sobre la realidad problemática de la calidad en la atención de los programas sociales según Bassols y Mendoza (2011) afirmaron que la modernidad necesita mejorar la atención de la calidad de los clientes, lo cual les facilita constituir un buen equipo laboral en la gobernanza de la gestión. (p.89)

Asimismo, cabe mencionar que esta realidad debería ser usada en el trato del trabajador con el usuario en un servicio oportuno y de calidad. El déficit en la organización que repercute más veces cuando más demandante sea la prestación de servicio acrecienta exponencialmente en proporción a la atención brindada, produciendo disgusto, fastidio y sobre elevación de costos en la compañía, ya que no llegan a un progreso de calidad de atención al beneficiario.

Para Chávez, Ramos y Galarza (2006) investigadores de la Universidad Mayor de San Marcos, en el Hospital Dos de Mayo, explicaron que al inicio de los años 90, tenían perfeccionado en el tema sobre la atención de calidad en los proyectos internacionales de reconocimiento en escopus de la Universidad Mayor de San Marcos que se trató de inserción de artículos considerando la satisfacción dentro de la gestión pública y se buscó la disminución de las diferencias de la calidad en la atención y también se proyectó en el reto de investigar la satisfacción de las personas según la situación de pobreza. (p.43)

De acuerdo con ello, el análisis nos lleva a buscar una respuesta sobre la ineficiencia de la calidad de atención. Tomando en cuenta la hipótesis anterior, podemos deducir que muchas empresas, presentan muchas deficiencias a la hora de brindar atención a sus usuarios y esto hace que tengan un mal concepto hacia los trabajadores y en vez de hacer buenas referencias de la entidad, hacen lo contrario, se quejan de la institución, por lo cual una persona insatisfecha compartirá su opinión con una o más personas y se traduce en pérdida de usuarios.

De acuerdo a la Ley 27658 en la actualización de la gestión estatal del Perú, en el modernismo de la gestión su objetivo fue la elaboración de alto impacto del valor del aparato estatal para una mejor gestión y esta forma se obtengan una mejor atención a los beneficiarios de los recursos públicos, la mala calidad de atención en los programas del estado se presentan muchos déficit en el crecimiento de un buen servicio al beneficiario por la baja calidad de atención y esto es una gran problemática en el estado, ya que los niños y el adulto mayor quedan sin recibir el beneficio que se requiere.

A la fecha de la realización del estudio se ha detectado en el Programa de complementación alimentaria hay falencias relacionadas sobre la calidad de atención, esto muestra la disminución de usuarios, lo cual son visualizados en el transcurso de la investigación y en los resultados estadísticos.

La problemática se vio reflejada en San Juan de Lurigancho respecto a los programas sociales, el cual se analizó desde el punto de la ineficiencia de la calidad de la atención en indicadores actuales para ser mejorados y demostrar la viabilidad de la investigación basada en las circunstancias de la gestión de las condiciones críticas y tuvieron en cuenta que el reto de la institución fue una mejor calidad de atención y su problemática fue sobre el trato del trabajador hacia el usuario también la falta del servicio oportuno y que esto limita las funciones para la buena gestión que se desea para los próximos años en los programas sociales en San Juan de Lurigancho. Por último, en el ámbito del programa social, las reclamaciones por falta de la calidad en la atención fueron incrementando por las interminables colas para llegar a la atención necesaria y falta de tiempo para atender a una enorme población como es el distrito predicho, por lo tanto, se requiere dar más importancia a la calidad en la atención para atender a gran población, es por ello, que a más población se requieren mejor atención. Por lo tanto, lo oportuno sería la implementación de la teoría de colas.

Además, los antecedentes internacionales se realizaron para encontrar los trabajos de investigación en países diversos (otros contextos) que favorecen el conocimiento sobre la teoría de colas y la calidad en la atención. Chamorro (2016) en su tesis titulada: *La teoría de colas y la calidad en la atención del hospital nacional de Italia 2015*, obtuvo el grado de magister en la universidad de Bolonia. Lo cual la gran problemática era la baja satisfacción por falta de un buen servicio a tiempo. Para la variable alude los autores Miranda, Rubio, Chamorro y Bañegil (2016) quien afirmaron sobre la teoría de colas permitió aumentar en el tiempo de atención en los usuarios y minimizar tiempos en el receso laboral y para la variable dependiente el autor alude a Puentes (2014) la calidad en la atención es el nivel de satisfacción del sentimiento anímico del trabajador. Esta investigación utilizada fue descriptiva correlacional, tipo cuantitativo y el instrumento que utilizaron fue cuestionario en escala de Likert, la muestra fue de 80 clientes del hospital. Los resultados en las variables fueron para el valor de Rho de Spearman igual a 0,882. Finalmente, la conclusión dio como resultado el trato del personal hacia los usuarios fue de baja satisfacción, por lo cual el trato era malo para los pacientes con mayor porcentaje. Los aportes de esta investigación

permitieron mejorar la empresa ayudando en el entorno del cliente, ya que se trata, que mejore la atención a tiempo y sea bueno el trato al cliente para un mejor nivel de satisfacción.

López (2015) en su tesis: *Aplicación de la teoría de colas en la bodega de repuesto y calidad en la atención del servicio en el área de producción del ingenio Santa Ana S. A.* Obtuvo el grado de maestro en administración de la universidad de San Carlos, Guatemala, aplicó el objetivo demostrar la teoría de colas en la bodega de repuestos y calidad de servicio en el área de santa Ana S.A. Para esta variable independiente alude Rubio, Chamorro y Bañegil (2014) quienes afirmaron que se obtuvo mejoras en calidad del producto y también a la calidad de atención, con respecto a la variable dependiente el autor alude a Puentes (2014) quien afirma que el servicio es medible y para el área de producción no vendido es un bien sin calidad, lo cual se aplicó el método de tres dimensiones y la investigación utilizada fue descriptiva correlacional, tipo cuantitativo y el instrumento que utilizaron cuestionario, la muestra fue 70 clientes de la producción del ingenio. La metodología utilizada en la investigación consistió en recaudar la pesquisa importante para elaboración y hallar una relación entre la calidad de servicio. Los resultados eran el valor de Rho de Spearman igual a 0,615. También, concluyó que el tiempo promedio de un operario que manipulaba el proceso de despacho fue de una hora en el momento de reparto, lo cual era un éxito por su agilidad de los trabajadores. Los aportes de esta investigación permitieron que las principales dimensiones de fiabilidad del cliente en un ambiente de rápida atención se fidelicen con una mejor calidad de atención.

Rojas (2015) en su tesis titulada: *Un modelo de calidad en la atención a los usuarios como herramientas de gestión de la municipalidad de Prado, 2014;* para optar el grado de maestro de administración en la universidad de Chile, el objetivo fue la calidad de atención tiene como finalidad identificar los factores organizacionales en la comuna de la región metropolitana de Chile, la unidad administrativa de la municipalidad de Prado escogido para el ascenso de una buena atención de calidad y para la variable independiente el autor alude a Puentes (2014) el optimizar la calidad para el usuario es el cual sufre la problemática de la baja atención respecto al poco conocimiento de la herramienta de gestión en la municipalidad y para la variable dependiente el autor alude a Rubio (2006) la herramienta de la gestión buscó mejorar la atención del cliente mejorando la gestión de la empresa, optimizando todas las áreas de la empresa. La investigación fue descriptiva correlacional, el instrumento fue cuestionario en escala de Likert y la muestra fue de 70 usuarios de la municipalidad del Prado, los resultados fueron 0,672 el valor de Rho de Spearman. La conclusión, había

además, un alto porcentaje de descuido de la autoridad por el alta la atención de calidad al usuario y los cuales el autor Puentes recomendó, tener una buena conversación con un experto del tema de la municipalidad del Prado que encontró una gran problemática con la demora en la atención. Los aportes de esta investigación permitieron optimizar la atención de calidad en la municipalidad y en todas las áreas para tener una buena calidad de atención. Aguilar (2014) en la investigación titulado: *Modelo de la teoría de colas para optimizarlos tiempos de espera de los usuarios* del municipio mexicano, para obtener el grado profesional en maestría de administración, en la universidad de Salvador, México; logró como objetivo identificar la teoría de colas en los tiempos de espera de los usuarios

También para la primera variable según, Miranda, Rubio, Chamorro y Bañegil (2014) afirmaron que el modelo de la teoría de colas permito aumentar el tiempo de atención en los usuarios y minimizar tiempos en el receso laboral y para la variable dependiente alude a Huamán (2010) en cual indicó que los tiempos de espera era una herramienta esencial en la medición de buena atención al usuario. La investigación utilizada fue descriptiva correlacional en enfoque cuantitativo con instrumento de cuestionario, su muestra fue de 90 usuarios del municipio mexicano. También el resultado fue el valor de Rho de Spearman igual a 0,722. Se concluyó que la optimización de los tiempos en la empresa se enlaza significativamente con la espera de los usuarios, lo cual se dio a conocer también que había una alta demora en la atención, por lo tanto, se recomendó contratar a más personal. Los aportes de esta investigación permitieron identificar la conformidad del servicio relatando a través de experiencias en la atención del cliente por parte de la gerencia.

Civera (2014) en la tesis: *Análisis de la relación entre la calidad en la atención y satisfacción en el ámbito Hospitalario del hospital Evangélico, 2013* .Obtuvo doctorado sobre la administración de empresas y marketing de la universidad Sevilla, planteó el objetivo de determinar la satisfacción de los usuarios de la calidad de atención en la prestación de servicios, además alude Puentes (2014) en cual indicó que la calidad de atención es el grado de atención que necesita para satisfacer al usuario para la variable dependiente alude a Márquez (2010) indicó que la satisfacción tiene como objetivo llegar a las expectativas en la atención del cliente, también fue de tipo cuantitativo , descriptiva correlacional y el cuestionario fue el instrumento en escala de Likert ,su muestra fue 90 clientes del hospital. En resultados las variables era el valor de Rho de Spearman igual a 0,713. Finalmente se concluyó mejorar la satisfacción del paciente perfeccionando las áreas de uso de higiene que incluye los baños, papel, jabón y mantenerlo limpio para su

comodidad; también se concluyó que el cliente está insatisfecho con la calidad de atención por falta de tiempo de un buen servicio brindado por esto se recomendó que pongan programas educativos de las prevenciones de salud y también en la investigación, la satisfacción se notó en los tres hospitales que influyó en la mejora constante y servicio en el usuario. Los aportes contribuyeron en la calidad de atención de los trabajadores a los clientes mediante una buena satisfacción en los horarios laborales para cada trabajador.

También se analizaron trabajos previos en nivel nacional y estos fueron Chávez (2016) en la investigación titulada: *Nivel satisfacción y calidad en la atención al usuario en los consultorios externos de dermatología del hospital Dos de mayo, 2015*, para optar al grado de administración, planteó como objetivo analizar el nivel de satisfacción y la calidad de atención brindada. Para la variable independiente el autor alude a Kotler (2000) afirmó que el nivel de satisfacción fue afectado en el alto tiempo de espera de los usuarios y la poca calidad atención, para la variable dependiente el autor alude a Puentes (2014) quien afirmó que el desconocimiento o el mal uso de calidad en la atención afecta al paciente o cliente a empeorarse su salud lo cual causaba que el usuario no se fidelice con el hospital y migre a otro hospital privado. La investigación utilizada fue descriptiva correlacional, la muestra fue de 90 beneficiarios, el instrumento fue cuestionario y el resultado de las variables del Rho de Spearman igual fue de 0,718. Se concluyó que los doctores atendían rápido para disminuir el tiempo en la atención al cliente y también se encontró una gran problemática en el área de operaciones por la agilización rápida de documentos para la atención del cliente. Los aportes de la calidad en la atención permitieron equilibrar un mejor trato a los pacientes delicados de salud a través de una buena atención de sus trabajadores.

Urbina (2015) en la investigación: *La calidad en la atención y satisfacción de los clientes de la empresa: corporación Norte S.A.C. ciudad Trujillo 2014*, para optar al grado de licenciado en administración de la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, el objetivo del trabajo fue determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los clientes de la empresa Corporación Norte S.A.C. Para la variable independiente el autor Puentes (2014) menciona sobre la calidad de atención que fue su problemática causando en los clientes en su mayoría por falta de atención a tiempo y el trato al cliente lo cual se reflejó claramente y para la variable dependiente el autor alude a Chiavenato (2009) quien afirmó que la perfección es el grado de requisitos brindado al cliente. La investigación fue descriptiva correlacional, el instrumento fue cuestionario y la muestra fue de 40 clientes. Los resultados del valor de Rho de Spearman fue 0,752. La conclusión fue que los clientes percibieron la

atención de un servicio de calidad media, resaltando el aspecto del trato al cliente que es ineficiencia en la atención, ya que el personal se encuentra más estresado. Los aportes de esta investigación permitieron mejorar la calidad de atención del personal para no tener pérdidas cuantiosas.

Quezada (2014) en la investigación: *Aplicación de la teoría de colas y cadenas de Markoy a un sistema de información penal de la Corte de Cono Norte, 2012*. Obtener el grado de maestro en administración de sistemas de la Universidad Nacional de Ingeniería ; el principal objetivo permitió identificar la mejorara de la calidad de atención sobre las teorías de colas en las dependencias penales de la corte superior de justicia con las cadenas de Markoy , por parte de la variable independiente el autor alude a Miranda , Rubio ,Chamorro y Bañegil (2014) explicó que la mejora de las cadenas de Markoy se obtiene a través de resultados sobre la calidad de atención brindada al usuario y la variable dependiente el autor alude a Márkov (2014) definió a las cadenas de Markoy conocida como la teoría de la probabilidad lo cual depende de un evento inmediato a un conflicto. La investigación utilizada fue descriptiva correlacional, también la muestra fue 75 usuarios de cono norte y respecto a los resultados el valor de Rho de Spearman igual 0,825. En la conclusión se basó en la aplicación de teorías de colas para optimizar el tiempo en la información y agilizar los requisitos que mejorarían y ayudarían en algún problema. Los aportes de esta investigación permitieron dar un análisis de la calidad al cliente en la atención a tiempo y el trato el cual influye de manera discreta para la mejora de la atención con probabilidades de perfección.

Huapaya (2015) en su tesis :*Calidad en la atención y teoría de colas en la municipalidad de Lima ,2014*.El grado obtenido de maestro en admiración de empresas en la PUCP, logró como especifico objetivo permitió determinar la investigación y según la variable de Puentes (2014) afirmó que la atención repercute de los niveles de atención en la calidad del personal preparado, en la variable también el autor Rehman (2013) afirmó que el comportamiento de la teoría de colas cuanto menor tiempo más atención al usuario. La investigación metodológica fue descriptiva correlacional y la validación de instrumento fue cuestionario en la escala de Likert la muestra fue 90 trabajadores de la municipalidad. También el resultado del valor de Rho de Spearman es igual a 0,655. Llegó a la conclusión que tiene una gran problemática en la calidad de atención al usuario y para mejorar este punto se minimizo el tiempo ya que esta estrategia contribuirá a la atención de calidad al cliente. Los aportes de la investigación permitieron identificar la atención al consumidor mediante atención en los tiempos de servicios.

Meléndez (2015) en su tesis *:La calidad en la atención y satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Cajamarca, Perú*, el grado obtenido fue de maestro en administración de la universidad nacional de Cajamarca ;aplico el objetivo principal fue identificar la calidad de atención del usuario también para la variable según Puentes(2014) afirmó el nivel de satisfacción es medible por la calidad de atención y también según Kotler (2012)afirmó que la satisfacción es un punto importante para medir su preferencia del cliente .La investigación utilizada fue descriptiva correlacional, tipo cuantitativo y la muestra fue de 100 trabajadores de la municipalidad también los resultados fue el valor de Rho de Spearman igual a 0,815 .En la conclusión sobre la calidad de atención de la municipalidad no tienen una buena atención al usuario y la satisfacción es muy baja porque no les brindan canastas de calidad respecto a la alimentación y esta investigación aportó sobre la calidad en la atención y la satisfacción del cliente, dando mejoras para la municipalidad respecto a brindar un buen servicio de calidad con personal más capacitado. En los aportes de esta investigación en el aspecto teórico se identificó la calidad de en la atención a los trabajadores municipales de administración es necesario incentivarlos a los trabajadores para una buena satisfacción del cliente mediante una buena administración de tiempo para cada trabajador. También, en la teoría relaciona con la variable se consideró la teoría de colas:

Según, Miranda, Rubio, Chamorro y Bañegil (2016) definieron a la teoría de colas son llamadas las líneas de espera que es una disciplina que diagnóstica e identifica situaciones con un excelente control de la tasa arribo y tasa de servicio y tiempos de disminución y la mejora de la localidad de atención del cliente. (p.123)

La teoría de colas es la disminución del tiempo y con esto brinda un mejor servicio al cliente para que los programas sociales no estén demasiado lleno y no estén esperando para ser atendidos, por lo tanto, esto se da por el aumento de demanda de un servicio, para disminuir los tiempos.

Para Taha (2014) definió “De una manera eficaz la línea de espera proporciona la capacidad de servicio, pero esto implica costos en las líneas de espera en las organizaciones disminuyen las colas de gran magnitud que se dan y a la vez brindarle una espera de tiempo mínima” (p.56.).En el caso de la empresa del estado del distrito de San Juan de Lurigancho, respecto a la línea en espera buscan el propio control entre el servicio de coste y el tiempo de espera para disminuir estos aspectos de la problemática que implican los costos.

También, en la dimensión 1: Diagnóstico según, Miranda, Rubio, Chamorro y Bañegil (2016) afirmaron:

Un modelo de líneas de espera es el diagnóstico que guarda directa relación con la deficiencia, lo cual se complementa el desarrollo de actividades en la empresa y da a conocer la situación actual de la empresa y las importantes tácticas de objetivos. (p.124) Asimismo, en los programas sociales hay dificultades para brindar una óptima atención de calidad esto se debe un mal diagnóstico para encontrar el porqué del problema y hallar una solución eliminándole el problema de raíz y también hay mucha falta de interés del trabajador en ayudar al cliente a tener una buena solución en su problema que se presente o consulta de alguna ayuda social. Hillier (2014) “El ámbito empresarial del diagnóstico se evalúan para detectar los problemas y esto será mucho más fácil encontrar soluciones” (p34).

El diagnóstico respecto a los programas sociales se identifican las áreas de soluciones por lo cual es necesario ampliar la visión con las herramientas de trabajo para que mejoren los cuellos de botella que se pueden encontrar dentro de ella y hacer que las fortalezas en la calidad de atención tengan un análisis estratégico dando evaluación de los problemas de calidad de atención en el programa social de San Juan de Lurigancho.

Así mismo, en la dimensión 2: Tasa de arribo según, Miranda, Rubio, Chamorro y Bañegil (2016) sostuvieron al respecto: La tasa de arribo es un subconjunto de limitaciones que se podrían precisar como la relación necesaria del tiempo de llegada de la consecutiva manera, los diferentes resultados como los tipos de comportamiento de la llegada, el tiempo de llegada es conocer a los clientes y también la probabilidad. (p.125)

En los programas sociales, los clientes no respetan el tiempo de llegada consecutivamente de cada persona por lo cual, es necesario que el trabajador ponga un orden de llegada de cada cliente para hacer atendido a tiempo y tener una probabilidad de atención de calidad.

Según, Winston (2014) según “La tasa de arribo es dicha como el patrón de llegadas de los beneficiarios a las compañías, la tasa de arribo es importante en una empresa porque es la persona que ofrecemos el servicio y el tiempo en la atención de la empresa es importante para brindarle un buen servicio con el tiempo exacto” (p.94).

En los programas sociales se ha propuesto mejorar el personal de emergencias para tener un tiempo definido para estos casos delicados, por lo tanto, en los programas sociales del estado, son pocas personas que brindan atención al cliente nuevo o de emergencia ya que carecen de personal o no tienen personal adecuado para esta área.

Así mismo, en la tercera dimensión: Tasa de servicio según, Miranda, Rubio, Chamorro y Bañegil (2016) señalaron: El tiempo de la distribución es el periodo de atención del cliente ya sea de manera por lotes, individual o grupal, se debe tener la cantidad de

clientes en cuenta, para evitar inconvenientes en el tiempo y dar una buena distribución por lo cual el cliente viene hacer un tiene atención en el tiempo, que viene hace la tasa de servicio. (p.126)

En San Juan de Lurigancho en los programas sociales, los usuarios son atendidos por cuatro trabajadores y el tiempo de atención mínimo es de veinte minutos para cada cliente. Lo que dificultad la atención para tanta población, también es necesario aumentar los trabajadores para alcanzar la atención de servicio a toda la población.

Así mismo, el origen de la teoría de colas según, Domínguez (2016) indicó: El principio de la teoría de colas se dio gracias al estudio de Agner Kraup que, en el año 1909, para investigar el intercambio de comunicación de llamadas y de actividades comerciales en el sistema de teléfonos, también las investigaciones lo llamaron las líneas de espera a los teoremas de colas. La cual hoy en día es un instrumento de valor importante en las organizaciones. (p.82) El autor sobre el teléfono que es un medio servicio para agilizar los tiempos, y también este servicio nos brinda mejoras hasta la actualidad, ya que al comunicarnos por medios telefónicos resolvemos más rápido la atención del cliente.

Al mismo tiempo en las teorías de colas sobre sus características, según Miranda, Rubio y Bañegil (2016) sostuvieron: Las características es el orden de llegada en función a la distribución probabilística entre dos llegadas de clientes secuencialmente, adicionalmente se tendría diagnosticar si los beneficiarios llegan de forma concurrentes y también si llegan a establecer la distribución ordenada en el tiempo. (p.34)

Por lo cual este análisis tiene la posibilidad de que algunos usuarios o clientes se retiren por motivos de muchas personas en espera ya que el patrón de llegadas atiende a personas en orden no por otra prioridad de emergencia.

Vargas y Aldana (2014) “Tiene que asociar el servicio, para analizarlo en función a la probabilidad y existencia de atenciones en forma grupal o individual” (p.400). Estas variaciones también son aplicables al tiempo de servicio por lo que la cantidad de clientes en un trabajo es más rápido o más lento. Esto refiere que en los programas sociales la atención es hasta las dos de la tarde promedio, después de dicho horario se redacta la información recibida por el usuario del programa social.

Al mismo tiempo, en la importancia de la teoría de colas según, Taha (2014) “La importancia de la teoría de colas, siempre serán los procedimientos, para cada tipo que nos indicara, cual es el proceso que dependerá el tiempo de espera que sucederá las múltiples circunstancias” (p.98). Por esta razón los procedimientos nos permiten hallar un

reconocimiento adecuado entre el costo y la espera.

Así mismo, en sus bases teóricas de la calidad en la atención según, Puentes (2014) definió: Se basa en la satisfacción del cliente con respecto a cualquier servicio dado o fabricado y se tabula por una opción que va desde la extrema insatisfacción a la complacencia mayor de la satisfacción, centrada en la expectativa y la satisfacción del cliente lo cual interfiere que el cliente se retire del lugar con una grata sensación de compra, servicio oportuno. (p.89)

Respecto al cliente que llega a una insatisfacción es por la baja calidad en la atención respectivamente en el tiempo de atención de los clientes, por lo cual la calidad en la atención es el paradigma de cual partimos para acercarnos a la evaluación de la satisfacción y lograr un objetivo claro de mejora en los programas sociales.

Definieron, Vargas y Aldana (2014) “Un modelo práctico la calidad, usada en varias entidades que incluye sus valores, creencias, costumbres, religiones, moneda y también el desarrollar estrategias claras, efectivas y puntuales para mejor su estrategia principal que fue el trato del trabajador” (p.345).

En los programas sociales falta insertar algunas mejoras para obtener una calidad de atención al usuario y para ello no hay estrategias claras y efectivas para la calidad en mejorar respecto al atención del usuario y también un modelo práctico de su cultura, religión de los clientes para darle un mejor servicio.

Así mismo, en la dimensión 1: trato del trabajador según, Puentes (2014) indicó: “En la capacitación se ven obligados a seguir instrucciones para dar trato a sus beneficiarios, es por el cual la calidad en la atención se basa en la formación para adquirir un mejor trato a al cliente” (p.38).

En las organizaciones de los programas sociales, deberían también dar capacitaciones porque no es muy buena la atención, ya que no cuentan con tiempo necesario para capacitar a todo el personal y a veces el trato del trabajador con el usuario no llega a satisfacer la atención, por falta de tiempo.

Larrea (2014) Afirmó sobre el trato del trabajador “El conocimiento que tiene un beneficiario sobre el empeño y las expectativas relacionados al servicio del trabajador brindado tiene relación con el trato amable y calidad al cliente mediante un mejor servicio brindado por el trabajador de la empresa” (p. 82).

Además, en la dimensión dos: Servicio oportuno según, Puentes (2014) señaló “La alta administración necesita tratar un plan para los trabajadores y no solo para hacer sus

labores y tampoco, las compañías tienen que mejorar la gran cantidad de personal para el servicio” (p.39). El servicio oportuno por ejemplo en los programas sociales está en mejora porque tiene una planificación y también porque cuentan con personal capacitado en mejora de un buen servicio oportuno, pero carecen de llevarlos a la práctica porque falta servicio de calidad para todas las áreas de los programas sociales.

Según, Carlzon (2015) “La relación de la dimensión del servicio oportuno y el comprador que desea un oportuno servicio se basa en sus principios que debe tener el trabajador y ver sus gustos y preferencias en los momentos que necesiten brindarles ayuda, respecto al cliente el contacto con el servicio es importante para brindar una oportunidad ya sea para mejoras del servicio al cliente ofrecido” (p. 177).

En la dimensión 3: Organización según, Puentes (2014) indicó:” La organización se basa en analizar las competencias necesarias del trabajador que hace labores que afectan la calidad del producto, satisfaciendo de las necesidades y la eficiencia de las organizaciones” (p.40).

La satisfacción en las organizaciones de los programas sociales respecto a la calidad de los productos se refiere básicamente a los usuarios ya que no llegan a los objetivos de las expectativas y no hay buena calidad en la atención, en entrega de los productos a los usuarios de los programas sociales, esto se debe por desconocimiento de entrega del producto o direcciones no exactas para la entrega de los productos.

Vargas (2016) indicó que la organización de la calidad en la atención planea, supervisa y optimiza y comunica a través de lo visual, de sus emociones, comunicación fluida para tener mejor reconocimiento de calidad, por donde en diferentes aspectos: identifican a los beneficiarios y reconocen las insuficiencias en los beneficiarios para mejorar sus necesidades. (p. 54)

Para las diferentes organizaciones laborales, es mejor mantener el servicio a los clientes o usuarios con capacitaciones, que ayuden a una comunicación fluida, visual, emocional y entendible para que el cliente sea más práctico para solucionar sus problemas, como por ejemplo en los programas sociales hay personas que no pueden tener una buena calidad de atención porque hablan otro idioma o son sordomudos.

Así mismo, el origen de la calidad en la atención según, Pérez (2011) señaló: La evolución de la calidad de la atención es algo no desconocido. En el 2000 a.c Hammurabi promulgaba en Babilonia que regulaba el código de la atención que incluía las multas por los malos resultados que debían pagar de la baja atención a las personas también 2000 a. c.

en el Papiro de Egipto los primeros estándares a la práctica médica eran referidos a la calidad (p.373). La calidad en la atención en los tiempos antiguos era basada en el conocimiento adquirido, pero también explica que sus malas atenciones porque eran mal pagados y por ello no daban una buena atención, en los años antiguos no daban el valor a una buena calidad de atención.

Así mismo, la importancia de la calidad en la atención según, Ponce y Reyes (2016) indicaron “La importancia de la calidad está representada por las características de los procesos en la atención, en donde el factor principal del proceso es el trato personal que se les brinda” (p.65). En los programas sociales, los resultados rápidos o efectos de este proceso satisfacen a los usuarios, además el cumplimiento de los reglamentos institucionales, con el buen trato al usuario hace una buena calidad en la atención en una institución pública.

Así mismo, en las características de la calidad en la atención según, Puentes (2014) señaló: Por lo que la cortesía es que desde pequeños nuestra familia nos ha enseñado hacer educados, es decir aquellos buenos modales, por lo tanto, como general a las personas se deben tratar con respeto, donde el saludo y la despedida son nuestra cortesía esto es una característica importante en el trabajo (p.50).

En los programas sociales el personal está preparado para tratar al usuario con respeto, pero a veces hay mayor estrés de carga laboral en el personal por lo que no les explica claramente a los usuarios y eso causa un problema, que se debe mejorar en los programas sociales y en todas las empresas.

Ramos y Fernández (2017) “La calidad es una característica importante por lo que cuidar todos los detalles para que el ciudadano no tenga ningún percance durante su visita a la institución, no solo es tener dicha seguridad, sino también transmitir la sensación de seguridad en los actos” (p.45).

Así mismo, el problema general fue: ¿Cuál es la relación entre la teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019? La investigación tuvo tres problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre la teoría de colas y el trato del trabajador a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019?; segundo, ¿Cuál es la relación entre la teoría de colas y el servicio oportuno a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019?; tercero ¿Cuál es la relación entre la teoría de colas y la organización a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza

en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019?

Acercas de la justificación teórica se usó conceptos, teorías modernas y un enfoque vinculado en la teoría de cola de los autores Miranda, Rubio, Chamorro y Bañegil y la calidad en la atención del autor Puente. Sobre la justificación metodológica en esta investigación se propuso un método actual e instrumentos de investigación como la encuesta y el cuestionario relacionado con la variable para determinar un escenario de la calidad en la atención.

Asimismo, sobre la justificación legal en la legibilidad fue para conseguir objetivos precisos y se fundó en la ley 1057 de contratación administrativa de servicios – CAS, de acuerdo a la ley de gestión del estado de modernización. En la justificación práctica fue en la búsqueda obtenida de la información, la cual recurrió para formar la diligencia de la calidad en la atención en las labores administrativas que ayuden con el transcurso de mejorar el diseño del régimen el proceso de gestión de contratación para obtener una calidad en la atención, lo cual tiene una mayor notabilidad en la definición y estudios de las teorías de colas dentro de las labores.

Así mismo el objetivo general: Determinar la relación entre la teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019. Así mismo la investigación tuvo tres objetivos específicos fueron: Establecer la relación entre la teoría de colas y el trato del trabajador a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019;segundo, identificar la relación entre la teoría de colas y el servicio oportuno a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho,2019; tercero; establecer la relación entre la teoría de colas y la organización a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.La hipótesis general fue: Existe relación entre la teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019. Así mismo, las hipótesis específicas fueron tres: Existe relación entre la teoría de colas y el trato del trabajador a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019;segundo, existe relación entre la teoría de colas y el servicio oportuno a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019; tercero, existe relación entre la teoría de colas y la organización a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.

II. MÉTODOLÓGÍA

2.1 Tipo y diseño de investigación

Fue aplicada el tipo de investigación, ya que se utilizó marcos teóricos para dar validez, soporte al análisis de la problemática de investigación. Carrasco (2017) indicó que “Manifiesta que la investigación es aplicada porque se indaga agrandar y ahondar los conocimientos científicos sobre la realidad existentes” (p.223).

También, el diseño fue no experimental y corte transversal o transaccional, ya que no se manipula ni se somete a ninguna prueba de las variables en un espacio. “Es la forma de una fotografía de un suceso donde la variable de estudio no se puede manipular” (Hernández, Fernández y Baptista,2014, p.155).

El enfoque fue cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) precisaron: “El análisis cuantitativo es para probar el comportamiento de las teorías y verificaron de la estadística y las cantidades, para hallar un resultado de un tiempo de una cantidad, con datos exactos que tienen un resultado” (p.4).

El nivel fue descriptiva correlacional porque describió las dos variables su asociación en esta investigación de teoría de colas y calidad en la atención, Gonzales (2017) manifestó “El alcance de correlacional de la investigación permite describir la asociación de dos variables para pronosticar el futuro del comportamiento” (p.55).

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1.
Operacionalización de la variable teoría de colas

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Escala de valoración por dimensiones	Escala de valoración de la variable	
Teoría de colas	Miranda, Rubio, Chamorro y Bañegil (2016) es la investigación operativa que forma el objeto del estudio y análisis de situación que es llamada también línea de espera de tal forma que dichos servicios no estén satisfechos provocan esperas. (p.16).	Esta variable se operacionaliza en tres dimensiones: la diagnostico, tasa de arribo, tasa de servicio; éstas permitirán determinar la teoría de colas, la cual será medida por un cuestionario conformado por 30 preguntas, muy bien diseñadas y validadas.	Diagnóstico	Documento	1,2	De tipo Ordinal	Deficiente [10-21] Moderado [22-33]	Deficiente [30-69]	
				Los procesos de Información	3,4 5,6	Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo			
				Conocimiento	7,8	(2) En desacuerdo			
				Resultados	9,10	(3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo			
						(4) De acuerdo			
				Número de usuarios	11,12	(5) Totalmente de acuerdo			Deficiente [10-21] Moderado [110-150]
				El nivel de espera	13,14				
				Tiempo de llegada	15,16				
									[22-33]
									Tiempo de servicio 17,18
			Tipo de comportamiento 19,20			Eficiente [34-45]			
			Tiempo de atención 21,22			Deficiente [10-21]			
			Satisfacción de la atención 23,24			Moderado [22-33]			
			El número de la atención 25,26			Eficiente [34-45]			
			Calidad de atención 27,28						
			Tipo de atención 29,30						

Tabla 2.
Operacionalización de la variable calidad en la atención

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración	Escala de valoración por dimensiones	Niveles y rangos de la variable
Calidad en la atención	Puente (2014) tiene relación con la satisfacción del cliente aun servicio brindado se rigen entre la insatisfacción externa a la mayor complacencia de gran satisfacción (p.34).	Esta variable se operacionaliza en tres dimensiones: Trato del trabajador, servicio oportuno, organización éstas permitirán determinar la calidad en la atención la cual será medida por un cuestionario conformado por 30 preguntas, muy bien diseñadas y validadas.	Trato del trabajador	Conocimiento en su campo	1,2	De tipo Ordinal Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Deficiente [6-13]	Deficiente [30-69]
				Desenvolvimiento	3,4			
				Solución del problema	5,6			
			Servicio oportuno	Tecnología	7,8		Moderado [14-21]	Moderado [70-109]
				El idioma	9,10			
				Capacitación	11,12			
			Organización	Infraestructura	13,14		Deficiente [8-17] Moderado [18-27] Eficiente [28-37]	Eficiente [110-150]
				Incentivos	15,16			
				Ambiente laboral	17,18			
				Comunicación	19,20			
				Tiempo empleado para el procesamiento de los documentos	21,22			
				Capacitación	23,24			
				Desempeño laboral	25,26			
				Información requerida	27,28			
Compromiso	29,30							

2.3 Población, muestra y muestreo

Así mismo, la población según, Carrasco (2017) señaló “La unidad de análisis en donde pertenecen a un ámbito espacial del desarrollo de investigación” (p.237).

El cual la población fue 140 personas de los programas sociales de San Juan de Lurigancho. Por lo tanto, la muestra según, Monje (2017) “Es el subgrupo de la población, el cual dentro de ella se selecciona una parte de ella lo cual es llamado muestra” (p.123). La muestra fue 103 trabajadores del programa social y lucha contra la pobreza

Tabla 3.

Distribución de la muestra estratificada por áreas

Áreas de la empresa	Total, de áreas	Muestra proporcional	Cantidad de personas (Muestra)
Subgerente y gerente	02	2(103/140)	02
Asistente	05	5(103/140)	04
Auxiliar	03	3(103/140)	02
Inventarios	03	3(103/140)	02
Despacho	15	15(103/140)	11
Recepción	08	8(103/140)	06
Recursos Humanos	04	4(103/140)	03
Seguridad	45	45(103/140)	33
Atención al público	55	55(103/140)	40
TOTAL	140		103

Así mismo, el muestreo según, Tamayo (2014) “El muestreo estratificado es cuando los elementos de la muestra son proporcionales a su presencia en la población” (p.83). El muestreo estratificado es un procedimiento de muestreo en el que el objetivo de la población se separa en segmentos exclusivos, homogéneos (estratos), y luego una muestra aleatoria simple se selecciona de cada segmento (estrato).

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad,

Asimismo, las técnicas para Abero, Berardi, Capocasale, García y Rojas (2015) “La técnica tiene relación directa con el problema, los objetivos el cual precisa por las técnicas adecuadas: entrevista, entrevistas grupales observación, encuesta, documentos, fotografías, sociometría, métodos biográficos” (p. 147).

En el trabajo de investigación realizado la técnica de investigación utilizada fue encuesta. Los instrumentos según, Hernández (2014) definió “Es encuesta basada en preguntas abiertas o

cerradas a una muestra para conocer el análisis de opinión respecto a las variables, también la encuesta es para dar respuesta a una solución a una pregunta” (p273).

También la validez según, Hernández (2014) definió “Es el grado que un instrumento mide una variable de estudio para hallar su confiabilidad y ser aplicado “(p.201). La validez a través del cuestionario fue aprobado y validado por tres juicios de expertos para determinar si es aplicable su validez y confiabilidad.

Tabla 4.

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Experto 1	Edwin Ares Álvarez	Aplicable
Experto 2	Edgar Lino Gamarra	Aplicable
Experto 3	Ruiz Villavicencio	Aplicable

La confiabilidad según, Huamachuco y Rodríguez (2015) se refirió a un instrumento de medición que se basa en el grado de la aplicación por escalas (p.193). También la validez de confiabilidad fue a través de sus ítems y se obtiene por el alfa de Cronbach, interpretándose el grado de correlación por el paquete SPSS 24, el cual mide la consistencia de los ítems.

2.5 Procedimiento

La recolección de los datos se inició en recoger la información a través de libros, tesis indexadas y después se creó una encuesta para los trabajadores del programa social y realizar la codificación de los datos recogidos para sistematizar la información de las respuestas a una base de datos con la finalidad de luego se realizó el procedimiento de SPSS a través de la base de datos y se formuló resultados estadísticos.

2.6 Métodos de análisis de datos

Para García, López, Jiménez, Ramírez, Lino y Reding (2014) fundamentaron “Recolección de los datos y análisis es con el propósito de la descripción de la investigación” (p.85). la investigación es empleada por carácter correlacional causal indaga la descripción de la conducta de las variables en una población haciendo uso estadístico descriptiva para lograr tal finalidad se utilizará una encuesta y posteriormente se procederá un análisis de datos mediante el SPSSv24.

2.7 Aspectos éticos

La presente de investigación, se sometió a la autorización de parte de la dirección como del personal mencionado para validar la información y se comprobó la legalidad del trabajo a través del turnitin para comprobar que cumple con los requerimientos legales de la universidad.

III. RESULTADOS

Así mismo, el resultado descriptivo de la investigación indicó:

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable de Teoría de colas

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	78	75,7
Moderado	22	21,4
Eficiente	3	2,9
Total	103	100,0

En la tabla 5, el 75,7% de los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, 2019, manifestó que la teoría de cola es deficiente, mientras que el 21,4% de los trabajadores indican que la teoría de colas es moderada y un 2,9% indica que es eficiente. Es decir, la mayoría de los trabajadores identifican su nivel totalmente en desacuerdo con el buen uso de la teoría de colas.

Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Diagnostico

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	79	76,7
Moderado	22	21,4
Eficiente	2	1,9
Total	103	100,0

En la tabla 6, el 76,7% de los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, 2019, manifestó que el diagnóstico es deficiente, mientras que el 21,4% de los trabajadores indican que es moderada y un 1,9% indica que es eficiente. Es decir, la mayoría de los trabajadores identifican su nivel totalmente en desacuerdo con el buen uso del diagnóstico para atender a sus clientes y les falta mejorar

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Tasa de arribo

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	83	80,6
Moderado	18	17,5
Eficiente	2	1,9
Total	103	100,0

En la tabla 7, el 80,6% de los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, 2019, manifestó que la tasa de arribo es deficiente, mientras que el 17,5% de los trabajadores indican que es moderada y un 1,9% indica que es eficiente. Es decir, la mayoría de los trabajadores identifican su nivel totalmente en desacuerdo con el buen uso de la tasa de arribo para atender a sus clientes.

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Tasa de servicio

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	67	65,0
Moderado	33	32,0
Eficiente	3	2,9
Total	103	100,0

En la tabla 8, el 65,0 % de los trabajadores de los programas social de San Juan de Lurigancho, 2019, manifestó que la tasa de servicio es deficiente, mientras que el 32,0% de los trabajadores indican que es moderada y un 2,9% indica que es eficiente. Es decir, la mayoría de los trabajadores identifican su nivel totalmente en desacuerdo con el buen uso de la tasa de servicio para atender a sus clientes el cual les falta mejorar.

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la variable de la calidad en la atención

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	53	51,5
Moderado	36	35,0
Eficiente	14	13,6
Total	103	100,0

En la tabla 9, el 51,5 % de los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, 2019, manifestó que la calidad en la atención es deficiente, mientras que el 35,0% de los trabajadores indican que es moderada y un 13,6 % indica que es eficiente. Es

decir, la mayoría de los trabajadores identifican su nivel totalmente en desacuerdo con el buen uso de la calidad en la atención para atender a sus clientes el cual les falta mejorar.

Tabla 10

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Trato del trabajador

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	72	69,9
Moderado	28	27,2
Eficiente	3	2,9
Total	103	100,0

En la tabla 10, el 69,9 % de los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, 2019, manifestó que el trato que reciben es deficiente, mientras que el 27,2% de los trabajadores indican que es moderada y un 2,9 % indica que es eficiente. Es decir, la mayoría de los trabajadores identifican su nivel totalmente en desacuerdo con buen trato que brinda su jerarquía más alta de labores.

Tabla 11

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Servicio oportuno

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	69	67,0
Moderado	31	30,1
Eficiente	3	2,9
Total	103	100,0

En la tabla 11, el 67,0 % de los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, 2019, manifestó que el servicio oportuno en la empresa es deficiente, mientras que el 30,1 % de los trabajadores indican que es moderada y un 2,9 % indica que es eficiente. Es decir, la mayoría de los trabajadores identifican su nivel totalmente en desacuerdo con buen servicio oportuno que falta mejorar en la empresa de programas sociales.

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje de los niveles con respecto a la dimensión Organización

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	57	55,3
Moderado	36	35,0
Eficiente	10	9,7
Total	103	100,0

En la tabla 12, el 55,3 % de los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, 2019, manifestó que en la organización es deficiente, mientras que el 35,0 % de los trabajadores indican que es moderada y un 9,7 % indica que es eficiente. Es decir, la

mayoría de los trabajadores identifican su nivel totalmente en desacuerdo con una buena organización.

Tabla 13

Descripción de teorías de colas y calidad en la atención

		Calidad en la atención			
		Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
Teoría de colas	Deficiente	53	12	13	78
		51,5%	11,7%	12,6%	75,7%
	Moderado	0	22	0	22
		0,0%	21,4%	0,0%	21,4%
	Eficiente	0	2	1	3
		0,0%	1,9%	1,0%	2,9%
Total		53	36	14	103
		51,5%	35,0%	13,6%	100,0%

Se observa de la tabla 13 se observa una muestra de 103 de un total donde la teoría de colas respecto a la calidad en la atención correspondiente a los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, muestra lo siguiente: dentro de la teoría de colas hay 75,7 % que muestra deficiencia 21,4 % moderado y con un 2,9 % eficiente por último la calidad en la atención se observa una deficiencia de 51,5 % y moderado de 35,0% y eficiente entre 13,6 %.

Tabla 14

Descripción de teorías de colas y trato del trabajador

		Trato del trabajador			
		Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
Teoría de colas	Deficiente	57	21	0	78
		55,3%	20,4%	0,0%	75,7%
	Moderado	13	6	3	22
		12,6%	5,8%	2,9%	21,4%
	Eficiente	2	1	0	3
		1,9%	1,0%	0,0%	2,9%
Total		72	28	3	103
		69,9%	27,2%	2,9%	100,0%

Se observa de la tabla 14 se observa una muestra de 103 de un total donde la teoría

de colas respecto al trato del trabajador correspondiente a los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, muestra lo siguiente: dentro de la teoría de colas hay 75,7% que muestra deficiencia 21,4 % moderado y con un 2,9 % eficiente por último el trato del trabajador se observa una deficiencia de 69,9 % y moderado de 27,2% y eficiente entre 2,9 %.

Tabla 15

Descripción de teorías de colas y servicio oportuno

		Servicio oportuno			
		Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
Teoría de colas	Deficiente	54	21	3	78
		52,4%	20,4%	2,9%	75,7%
	Moderado	13	9	0	22
		12,6%	8,7%	0,0%	21,4%
	Eficiente	2	1	0	3
		1,9%	1,0%	0,0%	2,9%
Total		69	31	3	103
		67,0%	30,1%	2,9%	100,0%

Se observa de la tabla 15 se observa una muestra de 103 de un total donde la teoría de colas respecto al servicio oportuno correspondiente a los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, muestra lo siguiente: dentro de la teoría de colas hay 75,7% que muestra deficiencia 21,4 % moderado y con un 2,9 % eficiente por último el servicio oportuno se observa una deficiencia de 67,0 % y moderado de 30,1% y eficiente entre 2,9 %.

Tabla 16

Descripción de teorías de colas y organización

		Organización			
		Deficiente	Moderado	Eficiente	Total
Teoría de colas	Deficiente	49	19	10	78
		47,6%	18,4%	9,7%	75,7%
	Moderado	8	14	0	22
		7,8%	13,6%	0,0%	21,4%
	Eficiente	0	3	0	3
		0,0%	2,9%	0,0%	2,9%
Total		57	36	10	103
		55,3%	35,0%	9,7%	100,0%

Se observa de la tabla 16 se observa una muestra de 103 de un total donde la teoría de colas respecto a la organización correspondiente a los trabajadores del programa social de San Juan de Lurigancho, muestra lo siguiente: dentro de la teoría de colas hay 75,7% que muestra deficiencia 21,4 % moderado y con un 2,9 % eficiente por último la organización se observa una deficiencia de 55,3 % y moderado de 35,0% y eficiente entre 9,7 %.

Tabla 17

Prueba de normalidad según Kolmogorov entre la teoría de colas y calidad en la atención

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	GI	Sig.
Teoría de colas	.461	103	.000
Calidad en la atención	.502	103	.000

Se observó que el resultado obtenido en la prueba de normalidad, dio un nivel de significación asintótica superior a 0.000, para la primera variable 0.000 y la segunda variable 0.000, en ambos casos menor que 0.05; lo que obliga procesar la prueba de hipótesis mediante el uso de los estadígrafos no paramétricos, es decir mediante el uso del coeficiente de correlación Rho de spearman.

Así mismo la contratación de hipótesis indicó la hipótesis general de la investigación:

H₀: No existe relación positiva entre la teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.

H_a: Existe relación positiva entre la teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.

Regla de decisión:

El nivel de significación “p” es menor que α , rechazar H₀

El nivel de significación “p” no es menor que α , no rechazar H₀

Tabla 18

Relación de la muestra no paramétrica según Rho spearman entre la teoría de colas y calidad en la atención

			Teoría de colas	Calidad en la atención
Rho de Spearman	Teoría de colas	Coeficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	103	103
	Calidad en la atención	Coeficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	103	103

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r=0.734$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P= 0.000$ resulta menor al $P=0.05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0 , afirmando que existe relación significativa entre la teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.)

Además, la hipótesis específica 1, sostuvo:

H_0 : No existe relación positiva entre la teoría de colas y el trato del trabajador a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.

H_a : Existe relación positiva entre la teoría de colas y el trato del trabajador a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.

Tabla 19

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho spearman entre la teoría de colas y el trato del trabajador

			Teoría de colas	Trato del trabajador
Rho de Spearman	Teoría de colas	Coeficiente de correlación	1,000	,747**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	103	103
	Trato del trabajador	Coeficiente de correlación	,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	103	103

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el

coeficiente de correlación es ($r=0.747$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P= 0.000$ resulta menor al $P=0.05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0 , afirmando que existe relación significativa entre la teoría de colas y el trato del trabajador a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.)

Así mismo, en la hipótesis específica 2 indicó:

H_0 : No existe relación positiva entre la teoría de colas y el servicio oportuno a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019

H_a : Existe relación positiva entre la teoría de colas y el servicio oportuno a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019

Tabla 20

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho spearman entre la teoría de colas y el servicio oportuno

		Teoría de colas	Servicio oportuno
Rho de Spearman	Teoría de colas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,767**
		N	103
	Servicio oportuno	Coeficiente de correlación	,767**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	103

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r=0.767$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P= 0.000$ resulta menor al $P=0.05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0 , afirmando que existe relación significativa entre la teoría de colas y el servicio oportuno a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.)

Así mismo, en la hipótesis específica 3, indicó:

H_0 : No existe relación positiva entre la teoría de colas y la organización a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019

H_a : Existe relación positiva entre la teoría de colas y la organización a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019

Tabla 21

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho spearman entre la teoría de colas y la organización

		Teoría de colas	Organización
Rho de Spearman	Teoría de colas	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	103
	Organización	Coefficiente de correlación	,784**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	103

De acuerdo a los resultados de Rho de Spearman obtenidos se observa que el coeficiente de correlación es ($r=0.784$) lo que indica una correlación positiva alta, además el valor de $P= 0.000$ resulta menor al $P=0.05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0 , afirmando que existe relación significativa entre la teoría de colas y la organización a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019).

IV. DISCUSIÓN

En la investigación el objetivo general se determinó la relación entre teorías de colas y calidad en la atención, con un Rho de Spearman con un coeficiente de correlación fue ($r=0.734$) lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor $P=0.000$ resulta menor al $P=0.05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99% y se rechaza la hipótesis nula (H_0), afirmando que existe relación significativa entre la teoría de colas y calidad en la atención. Por lo tanto, hay una coincidencia con López (2015) en su tesis su objetivo era demostrar la teoría de colas en la bodega de repuestos y calidad de servicio en el área de producción del ingenio santa Ana S.A y la metodología utilizada en 3 dimensiones, utilizaron instrumento de investigación de encuesta en escala de Likert, por lo cual se rechazó la hipótesis nula porque el nivel fue menor de la significancia $p<0,05$.

En el objetivo específico 1, se estableció la relación con teoría de colas y el trato al trabajador con un Rho de Spearman, obteniendo el coeficiente de correlación fue ($r=0.747$) lo que indico una correlación positiva moderada, además el valor $P=0.000$ resulta menor al $P=0.05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99%. Afirmando que existe relación significativa entre la teoría de colas y el trato del trabajador. Para dar continuidad se basó en la similitud de la teoría de Aguilar (2014) en su tesis se asemejo en la metodología utilizada en la investigación consistió en la recolección de datos en SPSS, utilizaron estadística de tablas cruzadas y escala de Likert en la encuesta en la hipótesis se rechazó la hipótesis nula porque el nivel de significancia fue $p<0.07$.

En el objetivo específico 2, se identificó la relación entre la teoría de colas y el servicio oportuno a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019 con un Rho de Sperman obtenido de coeficiente de correlación es ($r=0.767$) lo que indico una correlación positiva moderada, además el valor $P=0.000$ resulta menor al $P=0.05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99%. Afirmando que existe relación significativa entre la teoría de colas y el trato del trabajador. Para dar continuidad se basó en la similitud de la teoría de Quezada (2014) en su tesis utilizo el nivel descriptiva-correlacional, tipo cuantitativo y el instrumento que utilizaron fue encuesta en escala de Likert y se utilizó tablas cruzadas para correlacionar las dos variables y se rechazó la hipótesis nula porque el nivel de significancia fue $p<0.08$.

En el objetivo específico 3, se estableció la relación entre la teoría de colas y la organización a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019. Por lo tanto, la prueba Rho de Spearman fue con un coeficiente de correlación es ($r=0.784$) . lo que indica una correlación positiva moderada, además el valor $P=0.000$ resulta menor al $P=0.05$ y en consecuencia la relación es significativa a 99%. Afirmando que existe relación significativa entre la teoría de colas y el trato del trabajador. Para dar continuidad se basó en la similitud de la teoría de Chamorro (2016) afirmó que la gran problemática era el bajo nivel de satisfacción por la falta de una buena atención a tiempo. Se utilizó descriptiva correlacional, tipo cuantitativo y el instrumento que utilizaron fue encuesta en escala de Likert, la muestra fue 80 clientes del hospital Riobamba. Los resultados en las variables fueron para el valor de Rho de Spearman igual a 0,882.

V. CONCLUSIONES

Primero: Según el objetivo general planteada, se determinó relación significativa entre la teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019, ya que por el coeficiente de correlación de forma estadísticamente es significativa, siendo el valor de 0,734; en consecuencia, es una correlación positiva moderada. Esto explica que los resultados entre la teoría de colas y la calidad en la atención tienen relación positiva moderada y entonces es importante para tener una buena calidad de atención con el cliente y tener una gestión de tiempo para un servicio positivo.

Segundo: El primer objetivo específico planteado, se estableció que existe relación significativa la teoría de colas y el trato del trabajador a los usuarios en los programas sociales y su lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019, ya que, por el coeficiente de correlación de manera, estadística es significativa, siendo el valor de 0,747: en consecuencia, hay una correlación positiva moderada. Esto explica que los resultados entre la teoría de colas y el trato del trabajador tienen relación positiva moderada y entonces es relevante tener un buen trato el trabajador con el cliente para tener una relación positiva.

Tercero: En el segundo objetivo específico planteado, se identificó que existe relación significativa entre la teoría de colas y el servicio oportuno a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019, ya que, por el coeficiente de correlación estadísticamente significativa, siendo el valor de 0,767; en consecuencia, es una correlación positiva moderada. Esto explica que los resultados entre la teoría de colas y el servicio oportuno tienen relación positiva moderada entonces es relevante en los programas sociales, para tener una gran aceptabilidad de las personas, teniendo una atención a tiempo y brindando un buen servicio al cliente, para tener una relación buena.

Cuarto: En el tercer objetivo específica planteado, se estableció que existe relación significativa entre la teoría de colas y la organización en los programas sociales

y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, ya que, por el coeficiente de correlación estadísticamente significativa, siendo el valor 0,784, hay una correlación positiva moderada. Esto explica que los resultados entre la organización tienen relación positiva y entonces es primordial que la organización tenga una buena gestión administrativa en una empresa, por lo tanto, se estableció relación entre las variables, para tener una relación positiva.

VI. RECOMENDACIONES

- Primera. Se recomienda implementar un servidor dactilar para controlar el tiempo de llegada del trabajador, esto lograra conseguir poniéndole como prioridad del producto en el financiamiento de recursos de los programas sociales para maximizar los tiempos de atención al cliente tiempo. Se logrará poniendo un cronometro de tiempo para los trabajadores y para la atención al usuario, para que sea más rápida la atención.
- Segunda. Se sugiere capacitar a los empleados fomentando el buen trato entre ellos para que la empresa este más consolidada esto se lograra poniendo como reglamento en la empresa como importancia para permanecer en su puesto laboral, lo cual permitirá obtener más tiempo y más conocimiento de su área laboral. Se logrará haciendo reuniones con los empleados haciendo saber de los reglamentos importantes.
- Tercera. Se recomienda al personal que brinden volantes y medios donde informen sobre el servicio que brindan el programa social esto lograra conseguir poniéndole como prioridad del producto en el financiamiento de recursos de los programas sociales para que tengan un mejor servicio oportuno a tiempo. Se logrará poniendo volantes en cada oficina de los trabajadores y repartir a los usuarios a la hora de atención.
- Cuarta. Se recomienda tener dos veces al mes una reunión de organización, para atender al usuario mejor, esto se logrará poniendo como reglamento en la empresa como importancia para permanecer en su puesto laborar, teniendo una agenda ordenada con los días de las citas de la reunión por lo que también se avisará por mensajes de texto un día antes a los trabajadores. Se logrará en reuniones y repartir una buena y ordenada gestión documentaria a cada trabajador.

REFERENCIAS

- Araujo, M.Seabra, M. (2020). Avaliação da qualidade dos serviços de Atenção Primária à Saúde no município de São José de Ribamar, Maranhão, Brasil.*Revista latino*.Recuperado de <https://scielosp.org/article/icse/2020.v24suppl1/e190628/>
- .Ahire, S. (2017). *Management Science- Total Quality Management interfaces: An integrative framework*,Estados Unidos:Academic editorial
- Aguilar, A. Cruz, J. Cruz, H. (2014). *Modelo de la teoría de colas para optimizar los tiempos de espera de los usuarios del municipio Mexicano, departamento de san salvador*. (tesis de maestría en administración, Universidad del Salvador). México.
- Abero, L.Berardi, L.Capocasale, A.Garcia, S.y Rojas,R.(2015).*Investigación educativa*.(1 ed.) Uruguay: Camus ediciones
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. (1 ed.) México: Editorial patria.
- Baca, D. (2016). Reliability and validity of the questionnaire. *Journal of Research in Psychology*,19(1), pp.77–90.
- Blanco, C. (2017). Calidad de atención en la educación: Una visión desde la Educación Inicial. *Revista de investigación* 62(2), pp. 125-148.
- Bernal, D.(2015).Documentary Research About Quality In Education In Ibroamerican Schools.*Revista Entramados Education y sociedad*,10(2),pp.4-6.
- Bürgi, J., & Rojas, M. P. (2015). El concepto de calidad educativa en las investigaciones sobre educación en Chile. *Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación*, 9(3), pp. 72-93.
- Camisón, C.(2018). Sistemas de gestión de la calidad en la atención y desempeño: importancia de las prácticas de gestión del conocimiento y de I+D. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 18 (1), pp. 123-134.
- Cabello, E.(2015). Calidad de la Atención Medica: ¿Paciente o cliente? *Revista Médica Heredia*, 13(3), pp.12-15.
- Cazorla, H. (2014). *Análisis estadísticos mediante teoría de colas para determinar el nivel de satisfacción de paciente atendido en el departamento de admisiones del hospital provincial general docente en Riobamba*. (Tesis de maestría, en universidad de Riobamba). Ecuador.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación*. (2 ed.) Lima: Editorial San Marcos.
- Civera, F. (2014). *Análisis de la relación entre la calidad en la atención y satisfacción en el*

- ámbito Hospitalario del Hospital Evangélico 2013*. Tesis para optar el grado doctoral de administración de empresas y marketing, universidad de Sevilla.
- Chávez, M. (2016). *Nivel satisfacción y calidad en la atención al usuario en los consultorios externos de dermatología del hospital dos de mayo, 2015*. (Tesis maestría, Universidad Nacional de San Marcos). Perú.
- Chamorro, E. (2016). *La teoría de colas y la calidad en la atención del hospital nacional de Italia, 2015*. (Tesis de para obtener el grado de maestría, Universidad de Bolonia). Italia.
- Carlzon, J. (2015). *Teoría de la calidad de servicio*. Suecia: Legis.
- Cuba, B. (2015). La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana. *Revista de investigación psicológica*, 16(1), pp.12-13.
- Domínguez, R. (2016). *Introducción a la teoría de colas*. España: Netbiblo
- Gutiérrez, H. (2014). *Control estadístico de la calidad y seis sigmas*. (3 ed.) México: Programas educativos S.A.
- Gallardo, E. (2018). *Investigation methodology*. (1 ed.) Estados Unidos: Cendoc
- González, F., Escoto, M. y Chávez, J. (2017). *Estadística aplicada en psicología y ciencias de la salud*. Argentina: Trillas
- Hillier, F. (2014). *Introducción a la investigación de operaciones*. México: McGraw-Hill/INTERAMERICANA EDITORES
- Hernández, S. (2014). *Metodología de la Investigación*. (5 ed.) México: Programas educativos S.A.
- Huamanchumo, H. y Rodríguez, J. (2015). *Metodología de la investigación en las organizaciones*. Perú: Editorial Summit
- Huapaya (2015) en su tesis: *Calidad en la atención y teoría de colas en la municipalidad de Lima ,2014*. (Tesis de maestro, PUCP). Perú.
- Izar, J. (2015). *Operations research*. Estados Unidos: Academic editorial
- Juran, J. (2017). *Manual de Calidad. Juran's quality handbook*. (5 ed.) México: co- editor-in-chief, A. Blanton Godfrey, co-editor-in-chief.
- López, O. (2015). *Aplicación de la teoría de colas en la bodega de repuesto y calidad en la atención del servicio en el área de producción del ingenio Santa Ana S. A*. (Tesis para de maestro, universidad de san Carlos). Guatemala.
- Lara, L. (2016). *Why some stores sell and others don't Keys to success in Retail*. Reino Unido:

Virtuts

- Larrea,I. (2014).*Teorías de calidad* .(2 ed.) México: Pirámides
- Rojas J. (2015). *Un modelo de calidad en la atención a los usuarios como herramienta de gestión de la municipalidad de Prado* ,2014. (Tesis de maestro, universidad Santiago). Chile.
- Melendez ,A.(2015) *la calidad en la atención y satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Cajamarca, Perú*. (Tesis de Maestría, UNC). Perú.
- Maresso,A.(2015).*Regulating Long Term Care Quality*. New York, United States: Cambridge
- Martin, M. (2018). Calidad de la atención médica en consultorio seleccionado. *Revista de ciencias médicas del Pinar del Río*.22(1), pp.5-7.
- Martínez, F. (2015). Alternativas para evaluar la calidad en la atención al servicio de la educación. *Revista Iberoamericana de Educación*, 2(64), pp. 1-14.
- Mejías, A. (2016). Evaluación de la calidad de atención en un grupo farmacéutico en Venezuela. *Revista Ingeniería Industrial* ,5(3), pp. 253-266.
- Miranda, Rubio, S. Chamorro, A y Bañegil, T. (2016). *Manual de dirección de operaciones*. (5. Ed). España: Kriller S.A
- Monje, C. (2017). *Methodology of the quantitative and qualitative investigation*.Estados Unidos: Academic editorial
- Moliner, C. (2019). Calidad de Servicio y atención del cliente. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 17(2), pp.20-25.
- Morales, L. (2019). Calidad percibida en la atención del sistema público de salud de Bogotá. *Revista de Salud Pública*,21 (1), pp12-24.
- Muñiz, J. Elosua, P. y Hambleton, R. (2013). *Directrices para la traducción y adaptación de los tests*. (2. ed.). Madrid: Psicothema.
- Navarro, C. (2018). Percepción de la calidad del servicio en un centro de atención primaria de salud chileno. *Revista ingeniería industrial*, 17(2), pp.7-8.
- Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017). *Foundations of educational research and innovation*. (1. ed.). Reino Unido: Printed in Spain.
- Nebreira,J. (2003).Introducción de la calidad. (2 ed.) España:CCI editorial
- Numpaque, A. (2016). Modelos servqual y servqhos para la evaluación de calidad de los servicios y atención de la salud. *Revista ingeniería industrial*, 64(4), pp. 715-720.
- Onésimo, O. (2014). *La calidad en la atención y satisfacción de servicios que brinda la*

- municipalidad provincial de Chiclayo –Perú.* (Tesis de maestro, universidad nacional de Trujillo). Perú.
- Orozco, J. (2019). ¿Calidad de la atención o educación de calidad? Una preocupación más allá del mercado. *Revista Iberoamericana de educación*.51 (1), pp.161-181.
- Pastor, M .(2019). Perceived quality of care and satisfaction of deaf people with primary care in a Health Area of the Region of Murcia. *Global Nursing*, 18(20), pp.4-6.
- Pérez,H. (2011). *Perspectiva histórica sobre la Calidad de la Atención Sanitaria: evolución, tendencias y métodos*.España:Arbor
- Pérez, N. (2013). Propuesta de una metodología para la evaluación de la calidad de la atención al paciente pediátrico. *Revista Mciego*, 19(2), pp.23-24.
- Ponce Gómez, J., Reyes Morales, H. (2016). Job satisfaction and quality of care. Canadá: Academic Press
- Puentes, C. (2014). *Calidad en la atención*. (6 ed.) Argentina: editorial Libros en Red.
- Quezada, L. (2014). *Aplicación de la teoría de colas y cadenas de markoy a un sistema de información penal de la corte de cono norte ,2012*. (Tesis de maestro, universidad nacional de ingeniería). Perú.
- Ramirez, M. (2015). Sistema de monitoreo y evaluación de la calidad de la atención médica. *Revista Cubana*,7(3), pp.11-12.
- Ramos, D., Fernández,V. (2017). *Calidad, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje*. Colombia: Repositorio unad
- Render,J.(2000).*Principios de Administración de Operaciones*.(2ed)México:Pearson Educación.
- Reynaldos, K. (2017). Factores influyentes en la satisfacción usuaria de la atención primaria en salud latinoamericana: revisión integradora. *Revista de Salud Pública*, 20(1), pp.3-10.
- Roldan, M. (2014). *Calidad en la atención y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños, 2011*. (Tesis de maestro, PUCP). Perú.
- Rodríguez, N. (2015). Calidad de atención, felicidad y satisfacción con la vida en personas ancianas de 75 años atendidas en un programa de atención domiciliaria. *Revista latino-America*, 19(3), pp.16-22.
- Rodríguez, W. (2015). El concepto de calidad en la atención: una mirada crítica desde el enfoque histórico cultural. *Revista Electrónica Actualidades Investigativas en Educación*,10 (1), pp. 1-28.

- Ruiz, A. (2015). Revisión de la literatura sobre gestión de la calidad. *Revista Hispanoamérica y España*,31(2015), pp.319–334.
- Reyes, O. Blanco, J. y Chao, M. (2014). *Investigation methodology*.(1 ed.) Reino Unido: world editorial
- Salazar,W.(2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador. *Industrial Data Revista de investigación*. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Taha, H. (2014). *Operations research* (7 ed.) Australia: Pearson Education.
- Torres, C. (2015). Evaluación de la calidad en una atención de urgencia utilizando el modelo Servperf. *Revista Universidad, Ciencia y Tecnología* ,18(71), pp. 38- 49.
- Torres, M. (2015). Modelos de evaluación de la calidad de atención: caracterización y análisis. *Revista ingeniería industrial* .18 (35), pp.57-76.
- Urbina, S. (2015). *La calidad en la atención y satisfacción de los clientes de la empresa: corporación Note S.A.C. ciudad Trujillo 2014*. (Tesis de licenciado, UTP). Perú.
- Vargas, G. y Aldana, L. (2014). *Consumer behavior*. (8 ed.) Estados Unidos: Pearson-Education.
- Vargas, M. (2016). *Las teorías y movimientos hacia la calidad y el servicio teoría de Deming Edward*. Bogota, Colombia.
- Vladica,A.(2015). *Measures for Improving the Quality of Health Care*.Serbia: Versita
- Winston, W. (2014). *Investigation of operations, applications and algorithms*.Canada: Thomson.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
General	General	General			
¿Cuál es la relación entre la teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019?	Determinar la relación entre la teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.	Existe relación entre la teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.	La teoría de colas	X1: Diagnostico X2: Tasa de arribo X3: Tasa de servicio	X1.1: Documento X1.2: Los procesos X1.3: Información X1.4: Conocimiento X1.5 Resultados X2.1: Número de usuarios X2.2: El nivel de espera X2.3: Tiempo de llegada X2.4: Tiempo de servicio X2.5: Comportamiento X3.1: Tiempo de atención X3.2: Satisfacción de la atención X3.3: El número de la atención X3.4: Calidad de atención X3.5 Tipo de atención
Específicos	Específicos	Específicos			Indicadores
¿Cuál es la relación entre la teoría de colas y el trato del trabajador a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019?	Establecer la relación entre la teoría de colas y el trato del trabajador a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.	Existe relación entre la teoría de colas y el trato del trabajador a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019	Calidad en la atención	Y1: El trato del trabajador Y2: Servicio oportuno Y3: Organización	Y1.1: Conocimiento en su campo Y1.2: Desarrollo Y1.3: Solución del problema Y2.1: Tecnología Y2.2: El idioma Y2.3: Capacitación Y2.4: Infraestructura Y3.1: Incentivos Y3.2: Ambiente laboral Y3.3: Comunicación Y3.4 : Tiempo empleado para el procesamiento de los documentos Y3.5 : Capacitación
¿Cuál es la relación entre la teoría de colas y el servicio oportuno a los usuarios en los programas sociales y	Identificar la relación entre la teoría de colas y el servicio oportuno a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la	Existe relación entre la teoría de colas y el servicio oportuno a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la			

lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019?	Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019	Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019	Y.3.6: Desempeño laboral Y.3.7: Información requerida Y.3.8: Compromiso
--	---	---	---

¿Cuál es la relación entre la teoría de colas y la organización a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019?	Establecer la relación entre la teoría de colas y la organización a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho,2019.	Existe relación entre la teoría de colas y la organización a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019
---	--	---

Anexo 2: cuestionario

CUESTIONARIO SOBRE VARIABLE TEORIA DE COLAS

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre la “Teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019”

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

VARIABLE X						
Dimensio nes	Indicadores	1	2	3	4	5
Diagnos tico	Documento					
	1	La documentación es entregada de manera rápida				
	2	La evaluación documentaria es óptima				
	Los procesos					
	3	Los procesos de los datos personales del usuario son ordenados en el programa social				
	4	El problema de los procesos de datos del usuario son el resultado de la evaluación en la fila de espera				
	Información					
	5	La información detallada es para buscar resultados de identificación en la calidad de la atención al usuario				
	6	El nivel de información brindada en la atención es el motivo para realizar una evaluación e identificación del problema				
	Conocimiento					
7	El nivel de conocimiento brindado al usuario es alto					
8	La cola de espera es porque el conocimiento brindado en la información no es claro					
Resultados						
9	Los resultados de los usuarios son revisados objetivamente					
10	Los resultados de los usuarios esta detallado con los detalles económicos y legales					
Tasa de arribo	Número de usuarios					
	11	El número de usuarios atendidos en el día es alto				

	12	La llegada de los usuarios en cualquier momento dificulta el orden del trabajo consignado					
El nivel de espera							
	13	El nivel de espera para el adulto mayor y gestante es rápido					
	14	El nivel de espera para la atención de emergencia por caso de (operaciones o cánceres avanzados) es rápida					
Tiempo de llegada							
	15	El tiempo de llegada de los usuarios en mayores cantidades causan un malestar general en la atención					
	16	El tiempo en la puerta de ingreso es muy lenta y generan un desorden en la espera					
Tiempo de servicio							
	17	Los conflictos que se presentan en el tiempo de servicio con la llegada de los usuarios son debidos a las largas colas que se presentan en la parte exterior de la empresa					
	18	El tiempo de servicio de los trabajadores es temprano					
Comportamiento							
	19	Los trabajadores demuestran un buen comportamiento					
	20	El comportamiento del trabajador es debido por el aumento de usuarios diarios					
Tasa de servicio	Tiempo de atención						
	21	El tiempo de atención preferencial a los usuarios satisface al adulto mayor y gestante					
	22	El tiempo atención de servicio brindada en los usuarios preferenciales es buena					
	Satisfacción de la atención						
	23	La satisfacción de la atención brindada por el gerente a los usuarios es alta					
	24	La satisfacción de la atención brindada por los trabajadores a los usuarios es alta					
	El número de la atención						
	25	El número de atención por emergencias brindadas en feriados es alto					
	26	El número de atención brindada mensual es alta					
	Calidad de atención						
	27	La calidad de atención de los usuarios en la recepción documentaria existe mucho tiempo de demora					
	28	La calidad en la atención satisface las necesidades y exigencias del usuario					
Tipo de atención							
29	El tipo de atención del gerente aclara las dudas de la atención brindada a los usuarios						
30	El tipo de atención brindada va acorde con los usuarios						

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE CALIDAD EN LA ATENCION

Estimado(a)

Mediante el presente cuestionario se está realizando un estudio a fin de determinar la relación que existe entre la “Teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019.”

Le solicitamos responder con sinceridad al siguiente cuestionario, la información obtenida será utilizada para fines exclusivamente académicos.

Leyenda	
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

VARIABLE Y						
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5
Trato del trabajador	Conocimiento en su campo					
	31	El desempeño de las funciones de los servidores públicos es bueno				
	32	La forma de actuar de los servidores públicos es agradable para los usuarios				
	Desenvolvimiento					
	33	El desenvolvimiento del personal con los usuarios es atendible a tiempo				
	34	El trato del trabajador público que lo atiende es por el estrés constante				
	Solución del problema					
	35	La solución de los problemas es capacitar al personal en mejor trato del trabajador con el usuario				
36	El personal debería ser más ágil para dar mejor calidad de atención					
Servicio oportuno	Tecnología					
	37	Los equipos tecnológicos que usa el servidor público son de alta tecnología				
	38	Los equipos tecnológicos implementados tienen servicio oportuno				
	El idioma					
	39	Los usuarios sordos mudos tienen personal especial para traducir el idioma para sus trámites				
	40	Deberían implementar el idioma quechua en su página web				
	Capacitación					
	41	La capacitación de los servidores públicos es buena				
42	Capacitan a su personal mensualmente					

	Infraestructura										
43	La infraestructura es eficiente para el servicio oportuno del usuario										
44	El pintado de la infraestructura lo hacen anualmente										
Organización	Incentivos										
	45	Los incentivos son para la mejora del rendimiento de los servidores públicos									
	46	Los gerentes dan buenos incentivos por sus usuarios									
	Ambiente laboral										
	47	El ambiente laboral es bueno									
	48	El ambiente laboral es acogedor y motivador por sus compañeros									
	Comunicación										
	49	La comunicación entre los servidores y el usuario es buena									
	50	Los usuarios se comunican con los trabajadores solo cuando presentan problemas									
	Tiempo empleado para el procesamiento de los documentos										
	51	El tiempo empleado para el procesamiento de los documentos de la inserción de los usuarios del programa social es de un mes a mas									
	52	El tiempo empleado para el procesamiento de los documentos de la inserción de los usuarios del programa social es de un año a mas									
	Capacitación										
	53	Las capacitaciones son buenas para que se desarrollan para los servidores públicos									
	54	El gerente está capacitado para atender problemas de último momento									
	Desempeño laboral										
	55	El desempeño laboral del gerente con los usuarios del programa social es eficaz									
	56	El desempeño laboral del personal nuevo es bueno									
	Información requerida										
	57	Se informa al usuario la aprobación de la inserción al programa social									
58	Se informa el representante del comité donde recibirá sus productos del programa social										
Compromiso											
59	El compromiso respecto a la calidad en la atención del usuario es una regla laboral										
60	Los trabajadores firman un compromiso por sus horarios de atención para todos los usuarios										

Anexo 3: Instrumentos de validación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE TEORIA DE COLAS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
	DIMENSIÓN 1 DIAGNOSTICO													
1	La documentación es entregada de manera rápida				✓				✓				✓	
2	La evaluación documentaria es óptima				✓				✓				✓	
3	Los procesos de los datos personales del usuario son ordenados en el programa social				✓				✓				✓	
4	El problema de los procesos de datos del usuario son el resultado de la evaluación en la fila de espera				✓				✓				✓	
5	La información detallada es para buscar resultados de identificación en la calidad de la atención al usuario				✓				✓				✓	
6	El nivel de información brindada en la atención es el motivo para realizar una evaluación e identificación del problema				✓				✓				✓	
7	El nivel de conocimiento brindado al usuario es alto				✓				✓				✓	
8	La cola de espera es porque el conocimiento brindado en la información no es clara				✓				✓				✓	
9	Los resultados de los usuarios son revisados objetivamente				✓				✓				✓	
10	Los resultados de los usuarios esta detallado con los detalles económicos y legales				✓				✓				✓	
	DIMENSIÓN 2 TASA DE ARRIBO													
11	El número de usuarios atendidos en el día es alto				✓				✓				✓	
12	La llegada de los usuarios en cualquier momento dificultan el orden del trabajo consignado				✓				✓				✓	
13	El nivel de espera para el adulto mayor y gestante es rápida				✓				✓				✓	
14	El nivel de espera para la atención de emergencia por caso de (operaciones o cánceres avanzados) es rápida				✓				✓				✓	
15	El tiempo de llegada de los usuarios en mayores cantidades causan un malestar general en la atención				✓				✓				✓	
16	El tiempo en la puerta de ingreso es muy lenta y generan un desorden en la espera				✓				✓				✓	
17	Los conflictos que se presentan en el tiempo de servicio con la llegada de los usuarios son debidos a las largas colas que se presentan en la parte exterior de la empresa				✓				✓				✓	
18	El tiempo de servicio de los trabajadores es temprano				✓				✓				✓	
19	Los trabajadores demuestran un buen comportamiento				✓				✓				✓	
20	El comportamiento del trabajador es debido por el aumento de usuarios diarios				✓				✓				✓	
	DIMENSION 3 TASA DE SERVICIO													



21	El tiempo de atención preferencial a los usuarios satisface al adulto mayor y gestante				✓				✓			✓
22	El tiempo atención de servicio brindada en los usuarios preferenciales es buena				✓				✓			✓
23	La satisfacción de la atención brindada por el gerente a los usuarios es alta				✓				✓			✓
24	La satisfacción de la atención brindada por los trabajadores a los usuarios es alta				✓				✓			✓
25	El número de atención por emergencias brindadas en feriados es alta				✓				✓			✓
26	El número de atención brindada mensual es alta				✓				✓			✓
27	La calidad de atención de los usuarios en la recepción documentaria existe mucho tiempo de demora				✓				✓			✓
28	La calidad en la atención satisface las necesidades y exigencias del usuario				✓				✓			✓
29	El tipo de atención del gerente aclara las dudas de la atención brindada a los usuarios				✓				✓			✓
30	El tipo de atención brindada va acorde con los usuarios				✓				✓			✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si Aplica

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: *Dr. Edwin Lopez Alvarez*

DNI: *23853021*

Especialidad del validador: *Investigador*

24 de *Abil* del 20*19*

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.



21	El tiempo de atención preferencial a los usuarios satisface al adulto mayor y gestante					/				/				/
22	El tiempo atención de servicio brindada en los usuarios preferenciales es buena					/				/				/
23	La satisfacción de la atención brindada por el gerente a los usuarios es alta					/				/				/
24	La satisfacción de la atención brindada por los trabajadores a los usuarios es alta					/				/				/
25	El número de atención por emergencias brindadas en feriados es alta					/				/				/
26	El número de atención brindada mensual es alta					/				/				/
27	La calidad de atención de los usuarios en la recepción documentaria existe mucho tiempo de demora					/				/				/
28	La calidad en la atención satisface las necesidades y exigencias del usuario					/				/				/
29	El tipo de atención del gerente aclara las dudas de la atención brindada a los usuarios					/				/				/
30	El tipo de atención brindada va acorde con los usuarios					/				/				/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: EDGAR LINO CAMARRA DNI: 32650870

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 *Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
 *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

26 de 24 del 20 19

[Firma]
Firma del Experto Informante.



21	El tiempo de atención preferencial a los usuarios satisface al adulto mayor y gestante				✓				✓			✓
22	El tiempo atención de servicio brindada en los usuarios preferenciales es buena				✓				✓			✓
23	La satisfacción de la atención brindada por el gerente a los usuarios es alta				✓				✓			✓
24	La satisfacción de la atención brindada por los trabajadores a los usuarios es alta				✓				✓			✓
25	El número de atención por emergencias brindadas en feriados es alta				✓				✓			✓
26	El número de atención brindada mensual es alta				✓				✓			✓
27	La calidad de atención de los usuarios en la recepción documentaria existe mucho tiempo de demora				✓				✓			✓
28	La calidad en la atención satisface las necesidades y exigencias del usuario				✓				✓			✓
29	El tipo de atención del gerente aclara las dudas de la atención brindada a los usuarios				✓				✓			✓
30	El tipo de atención brindada va acorde con los usuarios				✓				✓			✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO DNI: 09809744

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESA

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

25 de 04 del 2019

Ricardo Ruiz

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD EN LA ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	MD	D	A	MA	
DIMENSIÓN 1 TRATO DEL TRABAJADOR														
31	El desempeño de las funciones de los servidores públicos es bueno				✓				✓				✓	
32	La forma de actuar de los servidores públicos es agradable para los usuarios				✓				✓				✓	
33	El desenvolvimiento del personal con los usuarios es atendible a tiempo				✓				✓				✓	
34	El trato del trabajador público que lo atiende es por el estrés constante				✓				✓				✓	
35	La solución de los problemas es capacitar al personal en mejor trato del trabajador con el usuario				✓				✓				✓	
36	El personal debería ser más ágil para dar mejor calidad de atención				✓				✓				✓	
DIMENSIÓN 2 SERVICIO OPORTUNO														
37	Los equipos tecnológicos que usa el servidor público son de alta tecnología				✓				✓				✓	
38	Los equipos tecnológicos implementados tienen servicio oportuno				✓				✓				✓	
39	Los usuarios sordos mudos tienen personal especial para traducir el idioma para sus tramites				✓				✓				✓	
40	Deberían implementar el idioma quechua en su página web				✓				✓				✓	
41	La capacitación de los servidores públicos es buena				✓				✓				✓	
42	Capacitan a su personal mensualmente				✓				✓				✓	
43	La infraestructura es eficiente para el servicio oportuno del usuario				✓				✓				✓	
44	El pintado de la infraestructura lo hacen anualmente				✓				✓				✓	
DIMENSIÓN 3 ORGANIZACIÓN														
45	Los incentivos son para la mejora del rendimiento de los servidores públicos				✓				✓				✓	
46	Los gerentes dan buenos incentivos por sus usuarios				✓				✓				✓	
47	El ambiente laboral es bueno				✓				✓				✓	
48	El ambiente laboral es acogedor y motivador por sus compañeros				✓				✓				✓	
49	La comunicación entre los servidores y el usuario es buena				✓				✓				✓	
50	Los usuarios se comunican con los trabajadores solo cuando presentan problemas				✓				✓				✓	
51	El tiempo empleado para el procesamiento de los documentos de la inserción de los usuarios del programa social es de un mes a mas				✓				✓				✓	
52	El tiempo empleado para el procesamiento de los documentos de la inserción de los usuarios del programa social es de un año a mas				✓				✓				✓	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

53	Las capacitaciones son buenas para que se desarrollan para los servidores públicos				✓				✓			✓
54	El gerente están capacitado para atender problemas de último momento				✓				✓			✓
55	El desempeño laboral del gerente con los usuarios del programa social es eficaz				✓				✓			✓
56	El desempeño laboral del personal nuevo es bueno				✓				✓			✓
57	Se informa al usuario la aprobación de la inserción al programa social				✓				✓			✓
58	Se informa el representante del comité donde recibirá sus productos del programa social				✓				✓			✓
59	El compromiso respecto a la calidad en la atención del usuario es una regla laboral				✓				✓			✓
60	Los trabajadores firman un compromiso por sus horarios de atención para todos los usuarios				✓				✓			✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI Aplica

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Edwin Arce Alvarez DNI: 23833025

Especialidad del validador: INVESTIGADOR

- 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

.....de 15 del 2019

[Firma]
Firma del Experto Informante.



53	Las capacitaciones son buenas para que se desarrollan para los servidores públicos					/					/				/	
54	El gerente están capacitado para atender problemas de último momento					/					/				/	
55	El desempeño laboral del gerente con los usuarios del programa social es eficaz					/					/				/	
56	El desempeño laboral del personal nuevo es bueno					/					/				/	
57	Se informa al usuario la aprobación de la inserción al programa social					/					/				/	
58	Se informa el representante del comité donde recibirá sus productos del programa social					/					/				/	
59	El compromiso respecto a la calidad en la atención del usuario es una regla laboral					/					/				/	
60	Los trabajadores firman un compromiso por sus horarios de atención para todos los usuarios					/					/				/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: EDGAR LINDO GAMARRA DNI: 32650976

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

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

26 de 04 del 2019

Firma del Experto Informante.



53	Las capacitaciones son buenas para que se desarrollan para los servidores públicos				✓				✓				✓
54	El gerente están capacitado para atender problemas de último momento				✓				✓				✓
55	El desempeño laboral del gerente con los usuarios del programa social es eficaz				✓				✓				✓
56	El desempeño laboral del personal nuevo es bueno				✓				✓				✓
57	Se informa al usuario la aprobación de la inserción al programa social				✓				✓				✓
58	Se informa el representante del comité donde recibirá sus productos del programa social				✓				✓				✓
59	El compromiso respecto a la calidad en la atención del usuario es una regla laboral				✓				✓				✓
60	Los trabajadores firman un compromiso por sus horarios de atención para todos los usuarios				✓				✓				✓

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: RUIZ VILLAVICENCIO RICARDO DNI: 09809744

Especialidad del validador: ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

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

25 de 04 del 20 19

Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Base de dato de la prueba piloto

teoria de colas																													
	Diagnostico						Tasa de arribo														Tasa de servicio								
	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
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	38,17	91,512	,695	,953
VAR00002	38,17	91,512	,695	,953
VAR00003	38,17	91,512	,695	,953
VAR00004	38,17	93,283	,475	,955
VAR00005	38,18	93,328	,478	,955
VAR00006	38,19	93,393	,480	,955
VAR00007	38,20	93,478	,479	,955
VAR00008	38,20	93,478	,479	,955
VAR00009	38,17	93,257	,469	,955
VAR00010	38,20	93,478	,479	,955
VAR00011	38,20	93,478	,479	,955
VAR00012	38,20	93,478	,479	,955
VAR00013	38,20	93,478	,479	,955
VAR00014	38,30	96,840	,038	,957
VAR00015	37,78	87,685	,767	,953
VAR00016	37,78	87,685	,767	,953
VAR00017	37,78	87,685	,767	,953
VAR00018	38,01	88,598	,757	,953
VAR00019	38,01	88,598	,757	,953
VAR00020	38,01	88,598	,757	,953
VAR00021	38,01	88,598	,757	,953
VAR00022	38,01	88,598	,757	,953
VAR00023	38,01	88,598	,757	,953
VAR00024	38,01	88,598	,757	,953
VAR00025	38,01	88,598	,757	,953
VAR00026	38,01	88,598	,757	,953
VAR00027	38,01	88,598	,757	,953
VAR00028	38,20	94,027	,404	,955
VAR00029	37,81	89,668	,663	,954
VAR00030	37,81	89,668	,663	,954

Calidad en la atención																														
	Trato del trabajador						Servicio Oportuno								Organización															
	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
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,977	30

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	41,5922	234,009	,628	,977
VAR00002	41,8350	234,178	,667	,976
VAR00003	41,8350	234,178	,667	,976
VAR00004	41,8350	234,178	,667	,976
VAR00005	41,8350	234,178	,667	,976
VAR00006	41,8350	234,178	,667	,976
VAR00007	41,8350	234,178	,667	,976
VAR00008	41,8350	234,178	,667	,976
VAR00009	41,8350	234,178	,667	,976
VAR00010	41,8350	234,178	,667	,976
VAR00011	41,8350	234,178	,667	,976
VAR00012	42,0097	240,480	,415	,977
VAR00013	41,3689	224,823	,669	,977
VAR00014	41,3689	224,823	,669	,977
VAR00015	41,3689	224,823	,669	,977
VAR00016	41,6699	229,890	,650	,977
VAR00017	41,7282	228,298	,803	,976
VAR00018	41,5922	225,362	,878	,975
VAR00019	41,5922	225,362	,878	,975
VAR00020	41,5922	225,362	,878	,975
VAR00021	41,7379	224,646	,930	,975
VAR00022	41,7379	224,646	,930	,975
VAR00023	41,7379	224,646	,930	,975
VAR00024	41,7379	224,646	,930	,975
VAR00025	41,7379	224,646	,930	,975
VAR00026	41,8252	229,891	,822	,976
VAR00027	41,7379	224,646	,930	,975
VAR00028	41,7379	224,646	,930	,975
VAR00029	41,7379	224,646	,930	,975
VAR00030	41,8252	229,891	,822	,976

Anexo 5: Base de datos

teoría de colas																																	
	Diagnostico										Tasa de arribo										Tasa de servicio												
	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			
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	30

52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	35
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	35
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	35
55	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	35
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	15	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	37
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	36
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	35
59	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	35
60	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	35
61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	45
62	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	45
63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	45
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	45
65	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	2	2	2	13	36	
66	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	2	2	2	13	36	
67	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	2	2	2	13	36	
68	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	2	2	2	13	36	
69	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	46	
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	45
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	45
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	35	
73	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	45	
74	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	45	
75	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	45	
76	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	45	
77	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	45	
78	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	45	
79	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	45	

80	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	45
81	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	17	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	45
82	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	48	
83	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	48	
84	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	16	1	1	1	1	1	1	2	2	2	13	49		
85	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	49	
86	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	49	
87	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	3	3	3	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	51	
88	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27	62	
89	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27	62	
90	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27	62	
91	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	22	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27	62	
92	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	4	4	4	3	3	3	25	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27	65	
93	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	12	38	
94	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	58		
95	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	58		
96	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	58		
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	1	2	2	19	58		
98	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	13	40	
99	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	13	40	
100	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	15	42	
101	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	13	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	14	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	15	42	
102	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	22	62	
103	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	19	2	2	2	2	2	2	1	3	3	21	60		

Calidad en la atención																																
	Trato del trabajador						Servicio Oportuno							Organización																		
	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
1	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
2	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
3	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
4	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
5	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
6	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
7	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
8	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
9	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
10	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
11	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
12	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
13	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
14	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
15	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
16	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
17	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
17	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
19	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
20	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
21	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
22	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31
23	1	1	1	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16	31

52	2	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	30	48	
53	2	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	2	2	10	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	30	48	
54	2	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	2	2	10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	35	
55	2	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	2	2	10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	35	
56	2	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	2	2	10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	35	
57	2	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	2	2	10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	35	
58	2	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	2	2	10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	36	
59	2	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	2	2	10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	36	
60	2	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	1	2	2	10	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	36	
61	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	46	
62	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	45	
63	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	45	
64	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	1	2	2	15	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	45	
65	2	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	2	2	2	11	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17	36	
66	2	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	2	2	2	11	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	19	39
67	2	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	52	
68	2	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	2	2	2	11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32	51	
69	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	3	3	3	18	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	31	62	
70	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	1	3	3	17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	46	76	
71	2	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	46	67	
72	2	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	46	67	
73	2	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	46	67	
74	2	2	2	2	2	2	14	2	2	2	2	2	1	4	4	19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	47	80	
75	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	1	4	4	19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	47	79	
76	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	1	4	4	19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	47	79	
77	2	2	2	2	2	2	13	2	2	2	2	2	1	4	4	19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	81	
78	2	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	2	5	5	17	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	75	
79	2	1	1	1	1	1	9	1	1	1	1	1	2	5	5	17	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50	76	

Anexo 6: Carta de autorización



Lima, 15 de abril de 2019

SEÑOR:
RICHARD VILLANUEVA CABRERA
SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES Y LUCHA CONTRA LA PROBREZA S.J.L.
Atención:
SUB GERENTE

Asunto: Solicitud de autorización para desarrollo de trabajo de investigación (Tesis)

De nuestra consideración:

Es grato dirigirnos a usted, para solicitar nos brinde las facilidades para aplicar entrevistas y/o encuestas en las instalaciones de la Gerencia de Desarrollo Social y la Subgerencia de Programas Sociales a fin de recabar información necesaria para el desarrollo de nuestro Trabajo de Investigación (Tesis):

Teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019

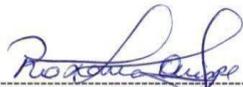
POR LO EXPUESTO:

Rogamos a Ud. acceder a nuestra solicitud.

Atentamente,



Tito Álvarez Miriam Martha
DNI: 07886765



Quispe Pérez Roxana Magaly
DNI: 42717862


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO
ING. RICHARD ARTURO VILLANUEVA CABRERA
SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES Y DE LUCHA
CONTRA LA PROBREZA



CARTA DE AUTORIZACIÓN

20 de Abril del 2019

Señoritas:

Miriam Martha Tito Álvarez
Roxana Magaly Quispe Pérez

En atención a su Solicitud de fecha 15 de abril del presente año y analizada la misma por las razones que expone, hemos visto por conveniente autorizar el permiso y brindarle todas las facilidades para que realicen vuestro desarrollo de trabajo de investigación en nuestras instalaciones.

Sin otro particular saludo a ustedes cordialmente.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO
ING. RICHARD ARTURO VILLANUEVA CABRERA
SUB GERENCIA DE PROGRAMAS SOCIALES Y DE LUCHA
CONTRA LA POBREZA

RICHARD VILLANUEVA CABRERA
SUB GERENTE
PROGRAMAS SOCIALES Y DE LUCHA CONTRA LA POBREZA SJL

Declaratoria de Originalidad del Autor/ Autores

Yo (Nosotros), (Apellidos y nombres): Tito Álvarez Miriam Martha y Quispe Perez Roxana Magaly, egresado de la Facultad / Escuela de posgrado Ciencias Empresariales y Escuela Profesional / Programa académico Administración de la Universidad César Vallejo Lima-San Juan de Lurigancho (Sede o campus), declaro (declaramos) bajo juramento que todos los datos e información que acompañan al Trabajo de Investigación / Tesis titulado:

“Teoría de colas y la calidad en la atención a los usuarios en los programas sociales y lucha contra la pobreza en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2019”, es de mi (nuestra) autoría, por lo tanto, declaro (declaramos) que el Trabajo de Investigación / Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He (Hemos) mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Lugar y fecha,

Apellidos y Nombres del Autor Paterno Materno, Nombre1 Nombre2	
DNI: 07886765	Firma <i>Tito Alvarez</i>
ORCID: 0000-0002-8757-6787	
Apellidos y Nombres del Autor Tito Álvarez Miriam Martha	
DNI: 42717862	Firma <i>Roxana Quispe</i>
ORCID: 0000-00031513-3300	
Apellidos y Nombres del Autor Quispe Perez Roxana Magaly	
DNI:	Firma
ORCID:	
Apellidos y Nombres del Autor	
DNI:	Firma
ORCID:	