



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Análisis de la teoría de colas y su relación con el servicio de calidad
en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-
SUNARP, Zonal La Molina, 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORA:

Silvera Lino, Wendy Paola (ORCID: 0000-0002-8368-5951)

ASESOR:

Mgtr. Ruiz Villavicencio, Ricardo Edmundo (ORCID:0000-0002-1353-1463)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada de manera especial a mis padres, a mí querida hermana y a mis adorados sobrinos. Dignos de ejemplo a seguir y mi mayor fuente de inspiración para alcanzar cada uno de mis logros. A ustedes mis éxitos.

Agradecimiento

A quienes han sido el pilar en mi formación, mi inspiración y motivo constante de superación. Quienes me apoyaron a ser una mejor persona; mis amigos, a mis asesores Mgtr. Jesús Romero Pacora Y Mgtr. Ricardo Edmundo Ruiz Villavicencio, por ser mi guía durante la etapa de desarrollo de tesis, de igual manera los docentes que contribuyeron con su sabiduría en este trabajo.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de la investigación	19
3.2. Variables y Operacionalización de variables	20
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47
ANEXOS	52

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable: teoría de colas	20
Tabla 2. Operacionalización de la variable: servicio de calidad	21
Tabla 3. Fiabilidad para la variable teoría de colas.	25
Tabla 4. Fiabilidad con Alfa de Cronbach.	25
Tabla 5. Fiabilidad para la variable servicio de calidad.	26
Tabla 6. Fiabilidad con Alfa de Cronbach.	26
Tabla 7. Medida de tendencia central de la variable teoría de colas	27
Tabla 8. Tabla cruzada para las variables teorías de colas y servicio de calidad.	27
Tabla 9. Estadísticos descriptivos de la dimensión: fuente de entrada	28
Tabla 10. Tabla cruzada para la fuente de entrada y el servicio de calidad	28
Tabla 11. Estadísticos descriptivos de la dimensión: cola	29
Tabla 12. Tabla cruzada para la cola y el servicio de calidad	29
Tabla 13. Estadísticos descriptivos de la dimensión: disciplina de la cola	30
Tabla 14. Tabla cruzada para la disciplina de la cola y el servicio de calidad	30
Tabla 15. Estadísticos descriptivos de la dimensión: Mecanismo de servicio	31
Tabla 16. Tabla cruzada para el mecanismo de servicio y el servicio de calidad	31
Tabla 17. Prueba de normalidad para la variable teoría de colas	32
Tabla 18. Prueba de normalidad para la variable de servicio de calidad	33
Tabla 19. Grado de relación según coeficiente de correlación de Spearman	34
Tabla 20. Correlaciones no paramétricas entre teoría de colas y servicio de calidad	34
Tabla 21. Correlaciones no paramétricas entre fuente de entrada y servicio de calidad	35

Tabla 22. Correlaciones no paramétricas entre cola y servicio de calidad	36
Tabla 23. Correlaciones no paramétricas entre disciplina de la cola y servicio de calidad	37
Tabla 24. Correlaciones no paramétricas entre mecanismo de servicio y servicio de calidad	38

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencias de la variable teoría de colas	69
Figura 2. Frecuencias de la dimensión fuente de entrada	70
Figura 3. Frecuencias de la Cola	72
Figura 4. Frecuencias de la dimensión Disciplina de la cola	73
Figura 5. Frecuencia de la dimensión Mecanismo de servicio	74
Figura 6. Frecuencias de la variable servicio de calidad	76
Figura 7. Frecuencias de la dimensión Estructura organizacional	77
Figura 8. Frecuencias de la dimensión Procedimientos	79
Figura 9. Frecuencias de la dimensión procesos	80
Figura 10. Frecuencias de la dimensión Recursos	81

Anexos

ANEXO 1: Instrumentos de medición: encuesta
ANEXO 2: Validación de instrumentos
ANEXO 3: Matriz de consistencia
ANEXO 4: Tabla de Especificaciones
ANEXO 5. Detalle de confiabilidad de instrumento
ANEXO 6. Base de datos: Variable teoría de colas
ANEXO 7. Autorización de la empresa
ANEXO 8. Evidencia

Resumen

La investigación logró establecer como objetivo general identificar la relación entre teoría de colas con el servicio de calidad en la Superintendencia Nacional de los registros públicos -2019. La fuente teórica de la variable teoría de colas y sus dimensiones como la fuente de entrada, cola, disciplina de cola y el mecanismo de servicio, se basó en el estudio de Hillier y Lieberman (2010); asimismo, para la variable servicio de calidad y sus dimensiones como estructura organizacional, procedimientos, procesos y recursos, tuvo como base el estudio de Arciniegas y González (2016). Para ello se desarrolló mediante el método científico, tomando en cuenta el tipo de investigación siendo descriptivo correlacional, con un diseño no experimental de tipo transversal; utilizando una muestra de 68 usuarios en la institución Superintendencia Nacional de los registros públicos, zonal la molina, asimismo la técnica de estudio siendo ella la validación de instrumentos, la recopilación de datos mediante el cuestionario, el cual se realizó por medio de 60 preguntas por escala de Likert. La fiabilidad del instrumento se logró por medio del juicio de expertos y la confiabilidad del alfa de Cronbach. Para el análisis se utilizó el programa estadístico SPSS versión 23.0, permitiendo demostrar que existe relación entre la teoría de colas con el servicio de calidad en la Superintendencia Nacional de los registros públicos, llegando a inferir que existe relación alta entre la teoría de colas y el servicio de calidad en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, Lima, Zonal La Molina, 2019 a través de la correlación del Rho de Spearman = 0.958, (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$).

Palabras clave: Fuente de entrada, mecanismo de servicio, estructura organizacional, procesos.

Abstract

The research that has been achieved. The objective is the general objective. The relationship between queue theory and quality service in the National Superintendence of Public Records -2019. The theoretical source of the tail theory variable and its dimensions as the source of the input, the tail, the tail discipline and the service mechanism, was based on the study of Hillier and Lieberman (2010); Also, for the quality service variable and its dimensions as an organizational structure, procedures, processes and resources, as a basis for the study by Arciniegas and González (2016). To do this, the scientific method is described, the type of investigation as correlational descriptive, with a non-experimental transversal design; using a sample of 68 users in the institution National Superintendence of public records, zonal la Molina, as well as the study technique, the validation of the instruments, as well as the collection of data through the questionnaire, which has been the correct. Medium of 60 questions by Likert climbing. The reliability of the instrument is defined by expert judgment and the reliability of Cronbach's alpha. The statistical analysis of SPSS version 23.0, which demonstrates that there is a relationship between the theory of relations with the service of quality in the National Superintendence of Public Records, arriving to infer that there is a relationship between the theory of queues and the quality service in the National Superintendence of Public Registries, Lima, Zonal La Molina, 2019 through the Rho correlation of Spearman = 0.958, (Bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$).

Keywords: Input source, service mechanism, organizational structure, procedures, processes.