



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP Oficina Tarapoto, 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Tejada Acosta, José Luis (ORCID: 0000-0002-9048-3186)

**ASESOR:**

Mg. Encomenderos Bancallán, Ivo Martin (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A mis padres, Betty Roxana Acosta Llauce y Andrés Edilberto Tejada Casusol, por el apoyo continuo y desinteresado en mi formación como profesional, por inculcarme propósitos de superación a nivel personal y profesional.

**José Luis**

## **Agradecimiento**

A Dios por guiar mi camino y por todas sus bendiciones, a mis hermanos por los consejos y ánimos de apoyo para continuar en mi formación profesional.

El autor

## Página del Jurado

### ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN PÚBLICA

El bachiller **Tejada Acosta José Luis**, para obtener el grado académico de Maestro en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

**"Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobar por mayoría

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

[Empty box for recommendations]

Dra. Rosa Mabel Contreras Julian -Presidente



Dr. Keller Sánchez Dávila - Secretario/a



Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallan -Vocal



Tarapoto 14 de enero 2020

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo José Luis Tejada Acosta, estudiante de la Unidad de Posgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto; presento mi trabajo académico titulado: Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019, en 69 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Tarapoto, 14 de enero 2020.



.....  
**José Luis Tejada Acosta**  
**DNI: 72801417**

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	12
2.1. Tipo y diseño de investigación .....	12
2.2. Variables, operacionalización .....	12
2.3. Población, muestra y muestreo .....	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5. Procedimientos.....	17
2.6. Métodos de análisis de datos.....	18
2.7. Aspectos éticos.....	18
III. RESULTADOS .....	19
IV. DISCUSIÓN.....	25
V. CONCLUSIONES .....	31
VI. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS .....	38
Matriz de consistencia .....	38
Instrumentos de recolección de datos.....	39

Validación de Instrumentos .....	44
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación .....	50
Base de datos estadísticos .....	51
Acta de aprobación de originalidad .....	56
Informe de originalidad .....	57
Autorización de publicación de tesis al repositorio.....	58
Autorización final del trabajo de investigación.....	59

## Índice de Tablas

Tabla 1. Calidad de servicios en la SUNARP oficina Tarapoto, 2019.....	19
Tabla 2. Calidad de servicios por dimensiones en la SUNARP oficina Tarapoto, 2019.	20
Tabla 3. Satisfacción del usuario de la SUNARP oficina Tarapoto .....	21
Tabla 4. Satisfacción del usuario por dimensiones de la SUNARP oficina Tarapoto.....	22
Tabla 5. Pruebas de normalidad de los datos de las variables .....	23
Tabla 6. Relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la SUNARP oficina Tarapoto.....	23

## Índice de Figuras

Figura 1. Calidad de servicios en la SUNARP oficina Tarapoto, 2019. ....	19
Figura 2. Calidad de servicios por dimensiones en la SUNARP oficina Tarapoto, 2019.....	20
Figura 3. Satisfacción del usuario de la SUNARP oficina Tarapoto.....	21
Figura 4. Satisfacción del usuario por dimensiones de la SUNARP oficina Tarapoto .....	22

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo de establecer la relación entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019, mediante un estudio de tipo básico y diseño correlacional, que busca determinar la relación entre las variables de estudio, a través de la técnica de análisis documental, con su respectivo instrumento el análisis documental aplicado a una muestra de 102 usuarios de los servicios de la SUNARP, se obtuvo el siguiente resultado. Acuerdo a la tabla de relación, el Rho Spearman tiene un Sig. de 0,000 el  $p > 0,005$ , con un grado de relación de 0.535, correlación positiva media, por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación, es decir, existe relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019. Concluye, 1. Existe relación significativa entre la calidad de servicios y la satisfacción del usuario de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019. Con el Rho Spearman de 0.535, correlación positiva media, lo que quiere decir que, si se incrementa la calidad del servicio, mayor será la satisfacción de los usuarios de la SUNAT.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, satisfacción del usuario, SUNARP.

## ABSTRACT

The research aims to establish the relationship between the quality of services and the satisfaction of the user of the SUNARP office Tarapoto, 2019, through a study of basic type and correlational design that seeks to determine the relationship between the study variables, through the Document analysis technique, with its respective instrument the document analysis applied to a sample of 102 users of the SUNARP services, the following result was obtained. According to the relationship table, the Rho Spearman has a Sig. Of 0.000 the  $p > 0.005$ , with a relationship degree of 0.535, average positive correlation, therefore, the research hypothesis is accepted, that is, there is a relationship Significant between the quality of services and user satisfaction of the SUNARP office Tarapoto, 2019. Concludes, There is a significant relationship between the quality of services and user satisfaction of the SUNARP office Tarapoto, 2019. With the Rho Spearman of 0.535, average positive correlation, which means that, if the quality of the service is increased, the greater the satisfaction of SUNAT users.

**Keywords:** Quality of service, user satisfaction, SUNARP.