



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en SUNARP zona  
registral N° IX, sede Lima, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Ramos Leon, Edyth (ORCID: 0000-0001-7311-2474)

**ASESOR:**

Dr. Sebastián Sánchez Diaz (ORCID: 0000-0002-0099-7694)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma Y Modernización Del Estado

**LIMA-PERU**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo a mi padre quien me cuida desde el cielo, quien me vio empezar esta maestría, pero lamentablemente no pudo verme sustentarla; a mi madre, quien estuvo apoyándome en cada momento duro que me tocó vivir, mis logros son para ellos.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los profesores de la universidad cesar vallejo, por sus enseñanzas durante la maestría.

A mi asesor Dr. Sebastián Sánchez Díaz, por apoyo y enseñanza para poder realizar la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDO	
Carátula	I
Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice de contenidos	IV
Índice de tablas	V
Índice de figuras	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
INTRODUCCIÓN	1
MARCO TEÓRICO	14
METODOLOGÍA	27
Tipo y diseño de investigación	20
Variable y operacionalización	
Población, muestra, muestreo y unidad de analisis	30
Tecnicas e intrumentos de recolección de datos	31
Procedimiento	32
Metodo de analisis de datos	32
Aspectos eticos	32
RESULTADOS	33
DISCUSIÓN	58
CONCLUSIONES	62
RECOMENDACIONES	66
REFERENCIAS	69
ANEXOS	77

## INDICE DE TABLAS

TABLA N° 1 Operacionalización de la variable calidad del servicio .....	28
TABLA N° 2 Tabla de las dimensiones .....	29
TABLA N° 3 Tabla de frecuencia de calidad de servicio.....	34
TABLA N° 4 Tabla de frecuencia de fiabilidad.....	35
TABLA N° 5 Tabla de frecuencia de empatía.....	36
TABLA N° 6 Tabla de frecuencia de tangibles .....	37
TABLA N° 7 Tabla de frecuencia de de sensibles .....	37
TABLA N° 8 Tabla de frecuencia de seguridad .....	38
TABLA N° 9 Tabla de frecuencia de satisfacción del usuario .....	39
TABLA N° 10 Tabla de frecuencia de rendimiento percibido .....	40
TABLA N° 11 Tabla de frecuencia de expectativa del usuario.....	41
TABLA N° 12 Tabla de frecuencia de nivel satisfacción .....	42
TABLA N° 13 Tabla cruzada de calidad de servicio – satisfacción del usuario .....	43
TABLA N° 14 Tabla cruzada de fiabilidad – satisfacción del usuario.....	45
TABLA N° 15 Tabla cruzada de empatía – satisfacción del usuario .....	46
TABLA N° 16 Tabla cruzada de tangibles – satisfacción del usuario .....	47
TABLA N° 17 Tabla cruzada de sensibles – satisfacción del usuario .....	49
TABLA N° 18 Tabla cruzada de seguridad – satisfacción del usuario .....	51
TABLA N° 19 Tabla correlación de calidad de servicio – satisfacción del usuario ...	52
TABLA N° 20 Tabla correlación de fiabilidad – satisfacción del usuario .....	53
TABLA N° 21 Tabla correlación de empatía – satisfacción del usuario .....	54
TABLA N° 22 Tabla correlación de tangibles – satisfacción del usuario .....	55
TABLA N° 23 Tabla correlación de sensibles – satisfacción del usuario .....	55
TABLA N° 24 Tabla correlación de seguridad – satisfacción del usuario .....	56
TABLA N° 25 Tabla de matriz de consistencia.....	56
TABLA N° 26 Tabla de matriz de operacionalización .....	80
TABLA N° 27 Tabla de valores del cuestionario.....	82
TABLA N° 28 Tabla de cuestionario de calidad de servicio .....	82
TABLA N° 29 Tabla de cuestionario de satisfacción del usuario .....	83
TABLA N° 30 Tabla de matriz de operacionalización de calidad de servicio .....	87
TABLA N° 31 Tabla de certificado de validez de contenido del instrumento .....	89
TABLA N° 32 Matriz de operacionalización de satisfacción del usuario .....	94
TABLA N° 33 Tabla de certificado de validez de contenido del instrumento .....	96

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA N° 1 Frecuencia de calidad de servicio .....	34
FIGURA N° 2 Frecuencia de fiabilidad .....	35
FIGURA N° 3 Frecuencia de empatía .....	36
FIGURA N° 4 Frecuencia de tangibles .....	37
FIGURA N° 5 Frecuencia de de sensibles .....	38
FIGURA N° 6 Frecuencia de seguridad .....	39
FIGURA N° 7 Frecuencia de satisfaccion del usuario .....	40
FIGURA N° 8 Frecuencia de rendimiento percibido .....	41
FIGURA N° 9 Frecuencia de expectativa del usuario .....	42
FIGURA N° 10 Frecuencia de nivel satisfacción .....	43
FIGURA N° 11 Calidad de servicio – satisfaccion del usuario .....	44
FIGURA N° 12 Fiabilidad – satisfaccion del usuario.....	45
FIGURA N° 13 Empatía – satisfaccion del usuario .....	46
FIGURA N° 14 Tangibles – satisfaccion del usuario .....	48
FIGURA N° 15 Sensibles – satisfaccion del usuario .....	49
FIGURA N° 16 Seguridad – satisfaccion del usuario .....	51

## **Resumen**

La presente investigación está relacionado a la Administración Pública, que tiene por título calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios en los SUNARP Zona IX, sede Lima-2021, la que va a permitir describir el problema, identificar las deficiencias y en base a ello formular el objetivo para demostrar a que se debe y la Hipótesis para verificar y comprobar la misma, para lo cual se ha considerado la población y muestra conformada por los usuarios que presentaron su reclamo por no estar satisfechos con la calidad de los servicios recibidos.

La Metodología utilizada es de tipo de investigación básica con enfoque cuantitativo, el diseño utilizado es No experimental, transversal es decir en un solo momento, siendo el nivel de investigación correlacional entre ambas variables, para lo cual se ha utilizado instrumento y técnicas que ha permitido obtener la información para ser analizada bajo el método inductivo de lo general a lo específico.

Las deficiencias que se presentan en actualidad dentro de los registros públicos sumando a la pandemia que se esta viviendo afectan la satisfacción de usuario debido a las demoras que se presenta en los diversos trámites.

Palabras clave: Calidad, servicio, satisfacción, usuario.

## **Abstract**

This research is related to the Public Administration, whose title is quality of services and user satisfaction in the SUNARP Zone IX, Lima-2021 headquarters, which will allow describing the problem, identifying deficiencies and based on To this end, formulate the objective to demonstrate why it is due and the Hypothesis to verify and verify it, for which the population and sample made up of users who presented their claim for not being satisfied with the quality of the services received has been considered. .

The methodology used is of the type of basic research with a quantitative approach, the design used is non-experimental, transversal, that is, in a single moment, being the level of correlational research between both variables, for which an instrument and techniques have been used that have allowed Obtain the information to be analyzed under the inductive method from the general to the specific.

The deficiencies that are currently present within the public registries, adding to the pandemic that is being experienced, affect user satisfaction due to the delays that occur in the various procedures.

Keywords: Quality, service, satisfaction, user.