



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Calidad de servicio público y satisfacción de usuario de una entidad  
registral en la región Ucayali, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTOR:**

Cava Guerra, Jhonny Alfredo ([orcid.org/0000-0002-0307-2195](https://orcid.org/0000-0002-0307-2195))

**ASESOR:**

Dr. Flores Sotelo, Willian Sebastian ([orcid.org/0000-0003-3505-0676](https://orcid.org/0000-0003-3505-0676))

**CO-ASESOR:**

Dr. Padilla Caballero, Jesus Emilio Agustin ([orcid.org/0000-0002-9756-8772](https://orcid.org/0000-0002-9756-8772))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA-PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios, por ser quien guía nuestras vidas, por brindarnos fortalezas, sabiduría, y habernos permitido llegar hasta acá para lograr nuestros objetivos. A nuestras familias especialmente a nuestros padres que han sabido formarnos con su paciencia, hábitos y valores, comprensión y apoyo incondicional, lo cual nos han ayudado a salir adelante en los momentos más difíciles para la realización y logro de nuestros objetivos, y por último agradecer a la Universidad César Vallejo que nos permitió alcanzar un importante logro personal.

Jhonny

## **Agradecimiento**

A los docentes que a lo largo de este proceso me enriquecieron con sus conocimientos, contribuyendo a mi formación profesional, así como a todas aquellas personas que fueron mi soporte para lograr culminar satisfactoriamente la presente investigación.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>II.MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>5</b>
<b>III.METODOLOGÍA</b>	
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2 Operacionalización de variables.....	12
3.3 Población, muestra y muestreo.....	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimiento .....	15
3.6 Métodos de análisis de datos .....	16
3.7 Aspectos éticos.....	18
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>19</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>26</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>33</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>35</b>
<b>VIII. PROPUESTA .....</b>	<b>36</b>
REFERENCIAS .....	39
ANEXOS.....	44

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Distribución de frecuencia de la variable calidad de servicio.....</i>	19
Tabla 2	<i>Distribución de frecuencia de la variable satisfacción de usuario. .</i>	20
Tabla 3	<i>Prueba de hipótesis .....</i>	21
Tabla 4	<i>Prueba de hipótesis 1 .....</i>	22
Tabla 5	<i>Prueba de hipótesis 2 .....</i>	23
Tabla 6	<i>Prueba de hipótesis 3 .....</i>	24
Tabla 7	<i>Prueba de hipótesis 4 .....</i>	25

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario de una entidad registral en la región Ucayali, 2022. El estudio tiene un enfoque cuantitativo, a través de un diseño correlacional transversal y no experimental de nivel básico, ya que se caracterizó la población de estudio y se determinó la relación entre las variables calidad de servicio público y satisfacción de usuario. El diseño de investigación es no experimental, transversal, ya que el investigador analiza y observa la realidad, sin ejercer control sobre las variables investigadas 193 usuarios. Para la variable calidad de servicio se utilizaron 30 ítems y para la variable satisfacción de usuario se utilizaron 30 ítems. Los resultados indican que existe una relación significativa entre ambas variables, con un valor de  $r = 0.899$  estimado por el coeficiente de correlación de Spearman, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Se concluye que la calidad de servicio público tiene una relación directa con la satisfacción de usuario de una entidad registral.

**Palabras Clave:** calidad de servicio público, satisfacción de usuario, elementos tangibles, fiabilidad, responsabilidad, capacidad de respuesta.

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship that exists between the quality of service and user satisfaction of a registry entity in the Ucayali region, 2022. The study has a quantitative approach, through a cross-sectional and non-experimental correlational design of level is basic, since the study population was characterized and the relationship between the variables quality of public service and user satisfaction was determined. The research design is non-experimental, transversal, since the researcher analyzes and observes reality, without exercising control over the variables investigated 193 users. For the quality of service variable, 30 items were used and for the user satisfaction variable, 30 items were used. The results indicate that there is a significant relationship between both variables, with a value of  $r = 0.899$  estimated by Spearman's correlation coefficient, therefore, the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected. It is concluded that the quality of public service has a direct relationship with user satisfaction of a registry entity.

**Keywords:** quality of public service, user satisfaction, tangible elements, reliability, responsibility, response capacity..

## RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi determinar a relação existente entre a qualidade do serviço e a satisfação do usuário de uma entidade de registro na região de Ucayali, 2022. O estudo tem uma abordagem quantitativa, por meio de um desenho correlacional transversal e não experimental de o nível é básico, pois foi caracterizada a população do estudo e determinada a relação entre as variáveis qualidade do serviço público e satisfação do usuário. O desenho da pesquisa é não experimental, transversal, pois o pesquisador analisa e observa a realidade, sem exercer controle sobre as variáveis investigadas 193 usuários. Para a variável qualidade do serviço foram utilizados 30 itens e para a variável satisfação do usuário foram utilizados 30 itens. Os resultados indicam que existe relação significativa entre ambas as variáveis, com valor de  $r = 0,899$  estimado pelo coeficiente de correlação de Spearman, portanto, aceita-se a hipótese alternativa e rejeita-se a hipótese nula. Conclui-se que a qualidade do serviço público tem relação direta com a satisfação do usuário de uma entidade cadastral.

Palavras-chave: qualidade do serviço público, satisfação do usuário, elementos tangíveis, confiabilidade, responsabilidade, capacidade de resposta.





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FLORES SOTELO WILLIAN SEBASTIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de servicio público y satisfacción de usuario de una entidad registral en la región Ucayali, 2022.", cuyo autor es CAVA GUERRA JHONNY ALFREDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo 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.

LIMA, 12 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FLORES SOTELO WILLIAN SEBASTIAN <b>DNI:</b> 06175729 <b>ORCID:</b> 0000-0003-3505-0676	Firmado electrónicamente por: WFLORESSO el 12- 01-2023 11:07:40

Código documento Trilce: TRI - 0517668