



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Oficina  
Registral de Chepén, 2021

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

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Inafuku Garcia, Bruno Victor (ORCID: 0000-0002-3986-9438)

**ASESOR:**

Dr. Mamani Apaza Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-1157-7185)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA - PERÚ

2021

## **DEDICATORIA**

A mis padres, Florencio y María Isabel, por su apoyo y constante motivación para lograr mis metas.

A mi esposa María y mi hijo Joaquín, por ser el motor e inspiración de mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Dr. Juan de la Cruz Mamani Apaza, por su asesoría con rigor académico que permitió el desarrollo y culminación de esta investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	5
ÍNDICE DE FIGURAS .....	6
RESUMEN .....	7
ABSTRACT .....	8
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO .....	13
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	20
3.2. Variables y Operacionalización .....	21
3.3. Población, muestra y muestreo.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	26
3.6. Método de Análisis de Datos.....	26
3.7. Aspectos Éticos.....	27
IV. RESULTADOS .....	28
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	36
VI. CONCLUSIONES .....	43
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	46
ANEXOS .....	54

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Población en la Oficina Registral de Chepén .....	23
Tabla 2. Nivel o rango de la variable calidad del servicio .....	24
Tabla 3. Nivel o rango de la variable satisfacción del usuario.....	25
Tabla 4. Validación del instrumento.....	25
Tabla 5. Confiabilidad del instrumento de la variable calidad del servicio.....	25
Tabla 6. Confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción del usuario .....	26
Tabla 7. Correlación de Spearman entre la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario .....	31
Tabla 8. Correlación de Spearman entre la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción del usuario .....	32
Tabla 9. Correlación de Spearman entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario .....	32
Tabla 10. Correlación de Spearman entre la dimensión aspectos tangibles y la variable satisfacción del usuario .....	33
Tabla 11. Correlación de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario .....	34
Tabla 12. Correlación de Spearman entre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario .....	34

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Frecuencia y porcentaje de la variable calidad del servicio.....	28
Figura 2. Porcentaje de las dimensiones de la variable calidad del servicio .....	29
Figura 3. Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del usuario.....	30

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina Registral de Chepén, 2021; mediante un enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, de tipo básico descriptivo, diseño no experimental correlacional - transversal. Se utilizaron dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos y se aplicó como técnica la encuesta, a un total de 130 usuarios que concurrieron a la Oficina Registral de Chepén. Los resultados obtenidos muestran una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio (coeficiente Rho de Spearman fue de 0.868), con un valor p-valor = 0.000, donde  $p < 0,05$ ; por ende, se tiene por aceptada la hipótesis general de estudio. Por último, como conclusión se determina que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Oficina Registral de Chepén, 2021; lo que permite afirmar que sin bien los conceptos calidad – satisfacción no son iguales, sin embargo, comparten una relación directa y proporcional, es decir, que a mayor calidad – mayor satisfacción del usuario.

**Palabras Clave:** Calidad del Servicio, Satisfacción del Usuario, Servicios Registrales

## **ABSTRACT**

The objective of this research work is to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction at the Chepén Registry Office, 2021; through a quantitative approach, hypothetical deductive method, basic descriptive type, non-experimental correlational-cross-sectional design. Two questionnaires were used as data collection instruments and the survey technique was applied to a total of 130 users who attended the Registry Office of Chepén. The results obtained show a very strong positive correlation between the study variables (Spearman's Rho coefficient was 0.868), with a p-value = 0.000, where  $p < 0.05$ ; therefore, the general hypothesis of the study is considered accepted. Finally, as a conclusion, it is determined that there is a significant relationship between the quality of service and user satisfaction in the Registry Office of Chepén, 2021; which allows affirming that although the concepts quality - satisfaction are not equal, however, they share a direct and proportional relationship, that is to say, the higher the quality - the higher the user satisfaction.

**Keywords:** Quality of Service, User Satisfaction, Registration Services