



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de la **TESIS** cuyo título es:

"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LAS NOTARÍAS DE LA PROVINCIA DE ICA; PERÍODO 2022-2023"

Presentado por:

MOREY RAMIREZ OLENKA

De la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** mención **GESTIÓN EMPRESARIAL**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 1%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 19 de junio de 2025.

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. MARIO GUSTAVO REYES MEJÍA
DIRECTOR

UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
Maestría en Administración
Mención en Gestión Empresarial



TESIS

La Gestión Administrativa y la Calidad de servicio de las Notarías de la
Provincia de Ica; período 2022-2023

Línea de investigación:

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

AUTOR:

MOREY RAMIREZ, OLENKA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO

ASESOR:

Mag. GARCÍA ORMEÑO, RENAN ANDRES

Ica - Perú

2025

Dedicatoria

A mis padres, por estar siempre a mi lado desde el cielo. A mis docentes, por sus conocimientos y apoyo académico.

Agradecimientos

A mi asesor, por sus consejos académicos, su perseverancia y entrega en el presente trabajo.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. Introducción.....	1
II. Estrategia metodológica.	13
III. Resultados.	16
IV. Discusión.	57
V. Conclusiones.....	59
VI. Recomendaciones	60
VII. Referencias bibliográficas	62
VIII. Anexos.....	65

Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Frecuencia de capacitaciones</i>	16
Tabla 2.	<i>Capacitaciones funcionales</i>	17
Tabla 3.	<i>Presupuesto para capacitación</i>	18
Tabla 4.	<i>Mejora en desempeño</i>	19
Tabla 5.	<i>Recursos necesarios disponibles</i>	21
Tabla 6.	<i>Equidad en distribución</i>	22
Tabla 7.	<i>Mantenimiento adecuado</i>	23
Tabla 8.	<i>Gestión de compras</i>	24
Tabla 9.	<i>Equipos modernos</i>	27
Tabla 10.	<i>Manejo de sistemas</i>	28
Tabla 11.	<i>Eficiencia tecnológica</i>	29
Tabla 12.	<i>Mejoras tecnológicas</i>	30
Tabla 13.	<i>Seguridad documental</i>	32
Tabla 14.	<i>Apego a leyes</i>	33
Tabla 15.	<i>Validez notarial</i>	34
Tabla 16.	<i>Orientación notarial</i>	35
Tabla 17.	<i>Trato amable</i>	38
Tabla 18.	<i>Atención personalizada</i>	39
Tabla 19.	<i>Soporte adicional</i>	40
Tabla 20.	<i>Experiencia agradable</i>	41
Tabla 21.	<i>Rapidez en trámites</i>	43
Tabla 22.	<i>Procesos eficientes</i>	44
Tabla 23.	<i>Comunicación efectiva</i>	45
Tabla 24.	<i>Información al usuario</i>	46
Tabla 25.	<i>Aplicación del Chi Cuadrado para la Hipótesis General</i>	50
Tabla 26.	<i>Aplicación del Chi cuadrado para la hipótesis específica 1</i>	52

Tabla 27.	<i>Aplicación del chi cuadrado para la hipótesis específica 2.....</i>	54
Tabla 28.	<i>Aplicación del chi cuadrado para la hipótesis específica 3.....</i>	55

Índice de figuras

Figura 1. Capacitación constante del equipo	16
Figura 2. Relevancia en formación	17
Figura 3. Inversión en formación.....	18
Figura 4. Eficiencia post-capacitación	19
Figura 5. Materiales suficientes	22
Figura 6. Distribución oportuna.....	23
Figura 7. Cuidado de materiales	24
Figura 8. Planificación de recursos	25
Figura 9. Tecnología de vanguardia.....	27
Figura 10. Formación tecnológica	28
Figura 11. Agilidad en trámites	29
Figura 12. Actualización constante.....	30
Figura 13. Protección de información.....	33
Figura 14. Legalidad en trámites	34
Figura 15. Documentos confiables	35
Figura 16. Claridad en asesoría	36
Figura 17. Respeto al usuario	38
Figura 18. Entendimiento de usuarios.....	39
Figura 19. Ayuda oportuna.....	40
Figura 20. Bienestar en notaría	41
Figura 21. Atención ágil.....	44
Figura 22. Trámites sin demoras.....	45
Figura 23. Respuesta rápida	46
Figura 24. Seguimiento de trámites	47
Figura 33. Región de aceptación y rechazo de Hipótesis general.....	51
Figura 34. Región de aceptación y rechazo de Hipótesis específica 1	53

Figura 35. Región de aceptación y rechazo de Hipótesis específica 2	54
Figura 36. Región de aceptación y rechazo de Hipótesis específica 3.....	56

Resumen

La investigación titulada “La gestión administrativa y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica; período 2022-2023” tuvo como objetivo analizar la relación entre las prácticas de gestión administrativa y la calidad del servicio en las notarías de la provincia de Ica. El estudio, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, trabajó con una muestra de 14 notarías, aplicando dos cuestionarios para evaluar las variables en estudio. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre la capacitación del personal y la calidad del servicio, con un valor estadístico de 390.86, superando ampliamente el valor crítico de 46.1942, lo que resalta la importancia de la formación continua para mejorar la atención al usuario. Asimismo, se determinó que la gestión de los recursos materiales influye directamente en la calidad del servicio, con un valor calculado de 56.99, superior al valor crítico de 41.3372, lo que confirma que una adecuada administración de los insumos y equipos optimiza la eficiencia operativa. Por otro lado, el estudio estableció que la gestión de la tecnología tiene un impacto positivo en la calidad del servicio notarial, con un valor estadístico de 50.75, superando el valor crítico de 36.4150, lo que evidencia la necesidad de modernizar los sistemas para agilizar procesos y fortalecer la seguridad jurídica. En términos generales, se confirmó una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un valor estadístico de 183.61, consolidando la importancia de una gestión integral para mejorar la atención en las notarías de Ica.

Palabras claves: Gestión administrativa, calidad de servicio, notarías, capacitación, tecnología.

Abstract

The research titled “Administrative Management and Service Quality in the Notaries of the Province of Ica; Period 2022-2023” aimed to analyze the relationship between administrative management practices and service quality in the notaries of the province of Ica. This quantitative, correlational-level, and non-experimental study was conducted with a sample of 14 notaries, using two questionnaires to evaluate the study variables. The results showed a significant relationship between staff training and service quality, with a statistical value of 390.86, far exceeding the critical value of 46.1942, highlighting the importance of continuous training to improve customer service. Likewise, it was determined that the management of material resources directly influences service quality, with a calculated value of 56.99, higher than the critical value of 41.3372, confirming that proper administration of supplies and equipment optimizes operational efficiency. Furthermore, the study established that technology management positively impacts notarial service quality, with a statistical value of 50.75, surpassing the critical value of 36.4150, demonstrating the need to modernize systems to streamline processes and strengthen legal security. Overall, a direct relationship between administrative management and service quality was confirmed, with a statistical value of 183.61, consolidating the importance of comprehensive management to enhance customer service in the notaries of Ica.

Keywords: Administrative management, service quality, notaries, training, technology.

I. Introducción.

Las notarías en el Perú desempeñan un rol fundamental en la garantía de la seguridad jurídica, actuando como entidades encargadas de formalizar actos y contratos que dotan de autenticidad y validez legal a diversos trámites esenciales para la población. Entre estos se incluyen la compraventa de bienes muebles e inmuebles, legalizaciones de copias y firmas, transacciones bancarias, asuntos no contenciosos y autorizaciones de viajes de menores, tanto al interior como al exterior del país. Estas funciones, ejercidas por los notarios públicos en representación del Estado, están regidas por el Decreto Legislativo 1049, conocido como la “Ley del Notariado”, que establece las normas y procedimientos para su correcto desempeño.

El notario, como profesional del derecho, tiene la responsabilidad de dar fe pública de los actos jurídicos que se celebran ante su presencia, asegurando la autenticidad de los documentos, la identidad de los firmantes y la voluntad libre y consciente de las partes involucradas. Además, su labor incluye la conservación de los originales y la expedición de copias certificadas, lo que refuerza la confianza en el sistema jurídico peruano. Sin embargo, para cumplir con estas funciones de manera eficiente, es indispensable que las notarías cuenten con una gestión administrativa sólida y profesionalizada, que permita optimizar procesos estratégicos, gerenciales y de soporte, tales como la elaboración de escrituras públicas, legalizaciones, trámites no contenciosos (rectificaciones de partidas, sucesiones intestadas, divorcios, entre otros), así como la gestión de recursos humanos, tributaria y de relaciones públicas.

Pese a la importancia de su labor, en la provincia de Ica, al igual que en otras regiones del Perú, se han identificado deficiencias significativas en la gestión administrativa de las notarías. Estas incluyen la falta de profesionales especializados en administración, la ausencia de documentos de gestión básicos y la carencia de sistemas eficientes que aseguren la calidad del servicio. Estas limitaciones no solo afectan la eficacia de los trámites, sino que también generan desconfianza entre los usuarios y dificultan el cumplimiento de los estándares de calidad esperados.

En este contexto, el presente estudio se enfoca en analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023. A través de un análisis de experiencias y antecedentes a nivel internacional, nacional y local, se busca identificar las principales problemáticas que afectan a estas instituciones, así como proponer estrategias que permitan mejorar su desempeño y, en consecuencia, fortalecer la seguridad jurídica y la satisfacción de los usuarios. Este trabajo pretende contribuir al desarrollo de un sistema notarial más eficiente, transparente y alineado con las necesidades de la población.

Antecedentes Internacionales

Lucas (2021), en su tesis doctoral para la Universidad de Córdoba, se centró en el estudio comparativo entre los sistemas notariales latinos de España y Ecuador, con el objetivo de identificar sus similitudes y diferencias, así como la influencia del modelo español en el notariado ecuatoriano. Para ello, se adoptó un enfoque jurídico dogmático, utilizando métodos como el hermenéutico, sistemático y exegético, con el fin de analizar la normativa vigente en ambos países. Además, se empleó un diseño comparativo transeccional mixto multivariable, lo que permitió contrastar distintos aspectos normativos, estructurales y funcionales del notariado en ambos contextos. Los resultados evidenciaron que el sistema notarial ecuatoriano ha sido influenciado en gran medida por el español, tanto en su estructura como en su regulación. Se lograron los objetivos específicos planteados, entre ellos, la identificación del marco conceptual del notariado latino, el análisis de su evolución histórica y filosófica, y la comparación de las normativas que rigen la función notarial en ambos países. Asimismo, se examinó el impacto de la tecnología en el ámbito notarial y se expuso una propuesta para la modernización del sistema ecuatoriano, basada en la integración telemática de los Registros de la Propiedad con el Sistema Informático Notarial. El estudio permitió concluir que, a pesar de las diferencias en la aplicación y alcance de la función notarial en España y Ecuador, ambos países comparten principios y fundamentos comunes derivados del modelo latino. Se destacó la importancia de fortalecer la seguridad jurídica mediante reformas tecnológicas y normativas, lo que facilitaría una mayor eficiencia en el ejercicio de la función notarial y mejoraría la confianza de la ciudadanía en el sistema.

Ibarra (2022), en su tesis de maestría para la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, abordó la modernización del sistema notarial y la expedición de testimonios y certificados en línea, con el propósito de analizar la necesidad de digitalizar los documentos notariales y su impacto en la eficiencia del servicio. Para ello, se llevó a cabo un estudio cualitativo de tipo explicativo y documental, fundamentado en métodos teóricos y empíricos. Se empleó un enfoque inductivo-deductivo, histórico-lógico y analítico-sintético, además de entrevistas a profesionales del ámbito notarial, lo que permitió obtener un panorama integral sobre la viabilidad y los beneficios de la digitalización en este campo. Los hallazgos revelaron que la falta de modernización en el sistema notarial genera demoras en la expedición de documentos y dificulta el acceso a la información. Se evidenció que la digitalización de los archivos permitiría reducir la carga administrativa, mejorar la seguridad de los registros y agilizar los trámites. Asimismo, se identificó que la normativa vigente no contempla de manera explícita la obligatoriedad de implementar un sistema digital para la emisión de testimonios y certificados en línea, lo que limita la optimización del servicio. Los entrevistados coincidieron en la necesidad de reformar la legislación para establecer la digitalización como un

requisito fundamental y garantizar la accesibilidad y autenticidad de los documentos notariales. El estudio concluyó que la modernización del sistema notarial es imprescindible para fortalecer la seguridad jurídica y mejorar la eficiencia de los procesos. Se propuso la implementación de reformas normativas que obliguen a la digitalización de los documentos y la integración de un sistema informático nacional que permita la validación de certificados en línea. La investigación destacó que estas medidas no solo optimizarían la gestión notarial, sino que también beneficiarían a la ciudadanía al ofrecer un servicio más ágil y confiable.

García-Lozano (2021), en su tesis para la Universidad Pontificia Comillas de España, analizó la función notarial en España desde la perspectiva de la seguridad jurídica preventiva, destacando su doble naturaleza pública y privada. Para ello, se llevó a cabo un estudio jurídico de tipo explicativo, basado en el análisis doctrinal y normativo. Se emplearon métodos hermenéutico y sistemático para examinar el marco legal que regula la actividad notarial en el país, así como su impacto en la economía de libre mercado y en la prevención de conflictos legales. Los hallazgos evidenciaron que el notariado latino en España ha sido fundamental para garantizar la certeza jurídica en las transacciones, al reducir los costos de litigios y fomentar la inversión. Se constató que el sistema proporciona una seguridad jurídica preventiva eficaz, en contraste con modelos de países de tradición anglosajona, donde prima la judicialización de los conflictos. Asimismo, se identificó que el equilibrio entre la función pública y privada del notario permite un ejercicio imparcial, dotando de validez a los actos jurídicos y otorgando confianza a las partes intervinientes. Además, se destacó la importancia del asesoramiento notarial en la adaptación de los negocios jurídicos a la normativa vigente, contribuyendo así a la estabilidad del tráfico mercantil y patrimonial. El estudio concluyó que la función notarial en España es un pilar esencial en la seguridad jurídica y en la eficiencia económica, al minimizar riesgos y evitar la sobrecarga del sistema judicial. Se recomendó la modernización del notariado mediante la implementación de herramientas tecnológicas que optimicen sus servicios sin afectar su papel fundamental en la prevención de conflictos.

Antecedentes Nacionales

Salazar (2023), en su tesis de maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad para la Universidad Norbert Wiener, tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Hospital Subregional de Andahuaylas, Apurímac. Para ello, se realizó un estudio cuantitativo con un diseño no experimental, de tipo transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 153 usuarios, de los cuales se tomó una muestra de 109, seleccionados mediante un muestreo aleatorio simple. Se utilizaron cuestionarios estructurados para recolectar información sobre las variables en estudio, incluyendo el instrumento de gestión administrativa de

Morelos et al. (2010), adaptado por Bracamonte (2017), y el cuestionario SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (2004), adaptado por Cabello y Chirinos (2012). Los resultados revelaron una relación significativa y positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. La correlación según el coeficiente Rho de Spearman fue de 0,745 con un nivel de significancia de 0,000, lo que confirmó la hipótesis planteada. Se evidenció que una mejora en los procesos de planeación, organización, dirección y control dentro del hospital influye directamente en la percepción y satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio recibido. Asimismo, se observó que factores como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles del servicio hospitalario mostraron una fuerte vinculación con la eficiencia de la gestión administrativa. El estudio concluyó que el fortalecimiento de la gestión administrativa es esencial para mejorar la calidad del servicio en los establecimientos de salud. Se recomendó la implementación de estrategias orientadas a optimizar la planificación de los recursos, mejorar la organización del personal y garantizar una dirección eficiente, con el fin de incrementar la satisfacción de los usuarios y la efectividad del sistema hospitalario.

Dominguez (2025), en su tesis de maestría para obtener el grado académico de maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, tuvo como finalidad analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio brindado a los usuarios de una entidad pública en Lima. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo de tipo básico, con un diseño no experimental y de alcance correlacional-causal. La muestra estuvo conformada por 358 usuarios, seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple. Para la recolección de datos, se aplicaron cuestionarios previamente validados, con un coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach de 0,950 para la gestión administrativa y 0,932 para la calidad del servicio. Los resultados demostraron que existía una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un coeficiente de determinación R^2 de 0,688 y un valor de significancia de $p = 0,000$. Se evidenció que el 76% de los encuestados consideraban buena la gestión administrativa, mientras que el 75,7% calificaban positivamente la calidad del servicio. Se identificó que dimensiones como la planificación, organización, dirección y control en la gestión administrativa inciden en aspectos clave del servicio, tales como la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la empatía. Asimismo, se observó que la mejora en los procesos administrativos contribuye a optimizar la experiencia del usuario y fortalecer la percepción de eficiencia institucional. El estudio concluyó que una gestión administrativa eficiente es un factor determinante en la prestación de un servicio de calidad. Se recomendó la implementación de estrategias orientadas a fortalecer la planificación, optimizar los recursos y mejorar la capacitación del personal, con el objetivo de incrementar la satisfacción de los usuarios y promover la transparencia en la gestión pública.

Gutierrez y Puma (2023) en su artículo científico para la Universidad Nacional de Cañete, tuvieron como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la notaría Hugo Maximiliano Salas Zúñiga del distrito de Mala. Para ello, se llevó a cabo un estudio con enfoque cuantitativo, de nivel correlacional-descriptivo y diseño no experimental-transversal. Se aplicó un muestreo censal a una población conformada por 60 trabajadores de la notaría, a quienes se les administró un cuestionario estructurado. Los datos recopilados fueron procesados mediante los programas Excel y SPSS versión 26, y se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la asociación entre las variables. Los resultados mostraron una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un valor de $p = 0,000$ y un coeficiente de correlación de Spearman de 0,719, lo que evidenció una correlación positiva considerable. Se identificó que dimensiones como la planificación, organización, dirección y control incidían directamente en la percepción de los usuarios respecto a la calidad del servicio. De manera específica, se encontró que la gestión administrativa tenía una influencia significativa en aspectos clave del servicio como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y los elementos tangibles. Se concluyó que la mejora en los procesos administrativos repercutía directamente en la optimización del servicio notarial. El estudio permitió confirmar que una gestión administrativa eficiente es un factor determinante para ofrecer un servicio de calidad. Se recomendó la implementación de estrategias que optimicen la planificación y organización interna de la notaría, así como la adopción de nuevas tecnologías para agilizar los procesos y mejorar la satisfacción de los usuarios.

Antecedentes Locales

Acuña (2024), en su tesis de maestría en Administración con mención en Gestión Pública, tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Se adoptó un enfoque cuantitativo dentro de un paradigma positivista, con un método deductivo y un diseño no experimental de tipo correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 194 trabajadores administrativos seleccionados de manera no aleatoria, a quienes se les aplicó un cuestionario estructurado para la recolección de datos. El análisis estadístico se llevó a cabo mediante el programa SPSS, utilizando la prueba de correlación de Spearman para establecer la relación entre las variables en estudio. Los resultados evidenciaron una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, aunque con una correlación baja, obteniendo un coeficiente de Rho de Spearman de 0,330 y un valor de significancia de 0,000. Se identificó que dimensiones como la planificación, organización, dirección y control influyen en aspectos fundamentales de la calidad del servicio, tales como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Sin embargo, se observó que la

percepción de los trabajadores sobre la gestión administrativa se encontraba mayormente en un nivel medio, lo que sugiere oportunidades de mejora en la eficiencia y efectividad de los procesos administrativos. El estudio concluyó que una gestión administrativa eficiente es clave para mejorar la calidad del servicio ofrecido en la institución. Se recomendó la implementación de estrategias orientadas a optimizar la planificación y organización interna, fortalecer la comunicación y capacitación del personal, así como la adopción de nuevas tecnologías para agilizar los procesos administrativos y elevar la satisfacción de los usuarios.

Martinez (2020), en su tesis para optar el grado académico de doctor en Administración para la Universidad Autónoma de Ica, tuvo como finalidad analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Jhon F. Kennedy, ubicada en Chincha. Para ello, se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental y de tipo transversal. La población estuvo conformada por 73 docentes, quienes fueron evaluados mediante cuestionarios con escala Likert. Los datos recolectados fueron sometidos a análisis estadístico descriptivo e inferencial, utilizando el coeficiente de correlación de Pearson para determinar la asociación entre las variables. Los resultados revelaron una correlación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, con un coeficiente de 0,843, lo que indicó una fuerte relación entre ambas variables. Se evidenció que una mejora en los procesos administrativos, como la planificación, organización y dirección, influye directamente en la percepción de calidad del servicio educativo. Además, se observó que aspectos como la infraestructura, el desempeño docente y la gestión institucional desempeñaban un papel clave en la satisfacción de los actores educativos. A pesar de los resultados positivos, se identificaron oportunidades de mejora en la supervisión y control de los procesos administrativos, lo que permitiría optimizar aún más la calidad del servicio brindado. El estudio concluyó que una gestión administrativa eficiente es determinante para garantizar un servicio educativo de calidad. Se recomendó fortalecer las estrategias de planificación y organización, así como implementar programas de capacitación para los docentes y administrativos, con el objetivo de mejorar la eficiencia institucional y asegurar una educación de mayor calidad para los estudiantes.

Boza (2023), en su tesis doctoral para la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, tuvo como propósito analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica. Se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental de tipo correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 92 colaboradores de la institución, a quienes se les aplicaron cuestionarios estructurados. Los datos recolectados fueron procesados mediante el software SPSS, utilizando la prueba de Chi cuadrado para establecer la relación entre las variables. Los resultados evidenciaron que existía una relación

significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un nivel de significancia de $p = 0,000$. Se constató que aspectos como la planificación, organización y control de los procesos administrativos influían directamente en la percepción de la calidad del servicio. Además, se observó que la infraestructura, la atención al usuario y la eficiencia del personal desempeñaban un papel fundamental en la satisfacción de los beneficiarios. A pesar de ello, se identificaron deficiencias en la capacitación del personal y en la implementación de estrategias orientadas a mejorar la gestión interna, lo que generaba oportunidades de optimización en el servicio brindado. El estudio concluyó que una gestión administrativa eficiente era clave para garantizar un servicio de calidad en la Beneficencia Pública. Se recomendó fortalecer la planificación estratégica, mejorar la capacitación del personal y modernizar los procesos administrativos mediante la adopción de herramientas tecnológicas, con el fin de optimizar la atención a los usuarios y fortalecer la imagen institucional.

Los antecedentes revisados proporcionan un sustento sólido para analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023. Las investigaciones previas, tanto a nivel internacional como nacional, destacan que una gestión administrativa eficiente y profesionalizada es un factor determinante para garantizar la calidad de los servicios notariales, así como para fortalecer la confianza de los usuarios en estas instituciones. En el caso específico de Ica, se ha identificado que la falta de profesionales en administración, la ausencia de documentos de gestión básicos y la carencia de sistemas modernos y digitalizados han limitado significativamente la capacidad de las notarías para brindar un servicio ágil, transparente y de calidad. Este marco de referencia resulta particularmente relevante para el estudio, ya que permite contextualizar las problemáticas locales dentro de un panorama más amplio, identificando buenas prácticas y estrategias que podrían implementarse para mejorar el desempeño de las notarías en la región. Por ello, en el marco teórico se abordarán conceptos clave. Este enfoque teórico permitirá establecer una base conceptual integral para analizar y comprender de manera profunda la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en las notarías de Ica. Asimismo, se explorarán modelos y herramientas de gestión que han demostrado ser efectivos en otros contextos, con el fin de proponer soluciones adaptadas a las necesidades y desafíos específicos de las notarías en la provincia. Este marco teórico no solo servirá como fundamento para el análisis de la situación actual, sino que también orientará la formulación de propuestas que contribuyan a mejorar la eficiencia, transparencia y satisfacción de los usuarios en los servicios notariales de Ica.

Gestión administrativa

La gestión administrativa es un pilar fundamental en el funcionamiento eficiente de cualquier organización, ya sea pública o privada. Se trata de un conjunto de procesos, técnicas y herramientas que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos disponibles con el objetivo de alcanzar metas específicas y garantizar la calidad en la prestación de servicios. En un mundo cada vez más competitivo y dinámico, la gestión administrativa se ha convertido en un elemento clave para optimizar operaciones, mejorar la toma de decisiones y satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes. Para las notarías, donde la seguridad jurídica y la confianza de los ciudadanos son aspectos prioritarios, una gestión administrativa eficaz adquiere una relevancia aún mayor. No solo permite agilizar trámites y reducir errores, sino que también contribuye a fortalecer la transparencia y la credibilidad de estas instituciones. Por ello, comprender en profundidad qué es la gestión administrativa, cuáles son sus principios y cómo se aplica en entornos específicos resulta esencial para identificar áreas de mejora y proponer soluciones que impacten positivamente en la calidad de los servicios ofrecidos. Es así que, González et. al. (2020) definen a la gestión administrativa como un elemento clave dentro de la administración, actuando como un sistema integral que ha impulsado el desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico a nivel global, especialmente en las últimas décadas. Este proceso se basa en cuatro funciones esenciales: planificación, organización, dirección y control. La planificación establece metas, objetivos y estrategias, definiendo los recursos y actividades necesarias para alcanzarlos en un período determinado. La organización se encarga de estructurar y distribuir los recursos materiales, financieros, humanos y tecnológicos para ejecutar las tareas de manera eficiente. La dirección implica guiar y motivar al equipo hacia los objetivos trazados, utilizando liderazgo y comunicación efectiva. Finalmente, el control verifica que las actividades se alineen con lo planificado, corrigiendo desviaciones y evaluando resultados para mejorar la toma de decisiones. Los ejecutivos son responsables de la gestión administrativa, supervisando las operaciones, asegurando el uso adecuado de los recursos y manteniendo un flujo de información efectivo. Entre sus funciones destacan la elaboración de políticas y procedimientos, la supervisión presupuestaria, la capacitación del personal, la planificación de ventas y marketing, y la implementación de mejoras en la gestión de recursos humanos. Estas acciones buscan optimizar el desempeño organizacional y alcanzar los objetivos establecidos (pág. 33). Mientras que para Mendoza (2017), la gestión administrativa posee un enfoque sistémico, ya que integra acciones coordinadas y orientadas al cumplimiento de objetivos mediante las funciones clásicas del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control. En este contexto, la innovación empresarial juega un rol fundamental, ya que representa una mejora en el modelo de negocio. Sin embargo, implementar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en una

propuesta de negocio sigue siendo un desafío, aunque resulta clave para aumentar la eficiencia, mejorar el posicionamiento en el mercado o incluso crear nuevos mercados donde no exista competencia (pág. 952). González et. al. (2020) también plantean que la gestión administrativa consiste en el conjunto de actividades orientadas a dirigir una organización, coordinando tareas, recursos y esfuerzos para guiar las acciones y procesos que se llevan a cabo dentro de la empresa. Su propósito es prevenir problemas y alcanzar los objetivos establecidos, asegurando un funcionamiento eficiente y alineado con las metas propuestas (pág. 34). En síntesis, la gestión administrativa se erige como un elemento indispensable para el éxito y la sostenibilidad de cualquier organización, ya que no solo facilita la coordinación de recursos y procesos, sino que también promueve la eficiencia, la transparencia y la calidad en la prestación de servicios. En el caso específico de las notarías, donde la seguridad jurídica y la confianza ciudadana son pilares fundamentales, una gestión administrativa bien estructurada y profesionalizada se convierte en un factor determinante para agilizar trámites, reducir errores y fortalecer la credibilidad institucional. Como lo evidencian autores como González et. al. (2020) y Mendoza (2017), las funciones clásicas de la gestión administrativa—planificación, organización, dirección y control—constituyen la base para alcanzar objetivos estratégicos y adaptarse a un entorno cada vez más competitivo y dinámico. Además, la incorporación de innovaciones y mejoras continuas en los procesos administrativos no solo permite optimizar el desempeño organizacional, sino que también abre la puerta a nuevas oportunidades de crecimiento y posicionamiento en el mercado. Por tanto, comprender y aplicar los principios de la gestión administrativa no solo es esencial para resolver problemáticas actuales, sino también para construir instituciones más eficientes, transparentes y alineadas con las necesidades de la sociedad.

Calidad de servicio

La calidad de servicio es un concepto fundamental en cualquier ámbito donde se prestan servicios, ya que representa el grado en que las expectativas de los usuarios son satisfechas o superadas. En un mundo cada vez más competitivo y orientado al cliente, la calidad de servicio se ha convertido en un factor diferenciador que no solo influye en la satisfacción del usuario, sino también en la reputación y el éxito de las organizaciones. Ya sea en el sector público o privado, ofrecer un servicio de calidad implica no solo cumplir con los requisitos básicos, sino también anticiparse a las necesidades de los usuarios, brindar soluciones eficientes y generar experiencias positivas que fomenten la confianza y la lealtad. Cuando hablamos de las notarías, donde la seguridad jurídica y la atención al ciudadano son aspectos prioritarios, la calidad de servicio adquiere una relevancia especial. Un servicio notarial eficiente, transparente y accesible no solo contribuye a fortalecer la confianza en estas instituciones, sino que también facilita el acceso a trámites esenciales para la población. Por ello, comprender en

profundidad qué es la calidad de servicio, cuáles son sus dimensiones y cómo se puede medir y mejorar resulta clave para identificar áreas de oportunidad y proponer estrategias que impacten positivamente en la experiencia del usuario. Para Pizzo (citado en Instituto Tecnológico de Sonora, 2013) la calidad de servicio es una práctica consolidada y aplicada por una organización para comprender e interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes, con el fin de ofrecerles un servicio que sea accesible, adecuado, ágil, flexible, valioso, útil, oportuno, seguro y confiable. Esto incluye la capacidad de responder de manera efectiva incluso ante situaciones imprevistas o errores, logrando que el cliente se sienta comprendido, atendido de manera personalizada y satisfecho con un nivel de servicio que supera sus expectativas. Este enfoque no solo genera una experiencia positiva para el usuario, sino que también contribuye a incrementar los ingresos y reducir los costos para la organización, fortaleciendo su competitividad y sostenibilidad en el mercado (pág. 6). Molina (2014, citado en Miranda et. al., 2021) afirma que “la calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades” (pág. 1434), así también Albretch (1992, citado en Miranda et. al., 2021) sostiene que “un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro” (pág. 1434). Es así que podemos afirmar que la calidad de servicio es un elemento indispensable para el éxito de cualquier organización, ya que no solo se trata de cumplir con las expectativas básicas de los usuarios, sino de superarlas, generando experiencias memorables que fomenten la confianza y la lealtad. La calidad de servicio implica un compromiso constante con la satisfacción del cliente, ofreciendo soluciones accesibles, ágiles, seguras y confiables, incluso en situaciones adversas. En el ámbito de las notarías, donde la seguridad jurídica y la atención al ciudadano son pilares fundamentales, garantizar un servicio de calidad no solo fortalece la credibilidad de estas instituciones, sino que también facilita el acceso a trámites esenciales, contribuyendo al bienestar de la población. Por tanto, comprender y aplicar los principios de la calidad de servicio no solo es clave para mejorar la experiencia del usuario, sino también para optimizar los procesos internos, reducir costos y fortalecer la competitividad de las organizaciones en un entorno cada vez más exigente. En este sentido, la calidad de servicio se convierte en un eje estratégico que impulsa el crecimiento sostenible y la excelencia en la prestación de servicios.

Luego de haber analizado los conceptos que rigen la presente investigación, pasamos a plantear los problemas, objetivos e hipótesis que rigen la investigación.

Problema general

¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023?

Problemas específicos

PE1. ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023?

PE2. ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023?

PE3. ¿Qué relación existe entre la gestión de la tecnología y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023?

A partir de este planteamiento de los problemas, se establecieron los siguientes objetivos e hipótesis que guiaron esta investigación:

Objetivo general

OG. Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Objetivos específicos.

OE1. Establecer la relación que existe entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

OE2. Establecer la relación que existe entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

OE3. Establecer la relación que existe entre la gestión de la tecnología y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Hipótesis general

HG. Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Hipótesis específicas.

HE1. Existe una relación directa entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

HE2. Existe una relación directa entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

HE3. Existe una relación directa entre la gestión de la tecnología y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Con este planteamiento, se busca analizar en profundidad cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en las notarías de la provincia de Ica, y cómo cada una de las dimensiones de la gestión (planificación, organización, dirección y control) incide en la eficiencia, transparencia y satisfacción de los usuarios. A continuación, se procederá con el Capítulo II: Estrategia metodológica, donde se describe en detalle el tipo, nivel y diseño de la investigación, así como la delimitación de la población y muestra, y las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos. En el Capítulo III: Resultados, se presenta un análisis exhaustivo de los datos obtenidos, complementado con cálculos estadísticos que respaldan las hipótesis planteadas. En el Capítulo IV: Discusión, se realiza una comparación entre los antecedentes revisados y los resultados obtenidos, identificando coincidencias, discrepancias y aportes significativos. Luego, el Capítulo V: Conclusiones sintetiza los hallazgos más relevantes y sus implicancias prácticas y académicas. El Capítulo VI: Recomendaciones incluye propuestas específicas para optimizar la gestión administrativa y mejorar la calidad de servicio en las notarías de Ica. Finalmente, el Capítulo VII: Referencias bibliográficas recopila las fuentes consultadas, mientras que el Capítulo VIII: Anexos incluye los instrumentos utilizados, asegurando la transparencia y confiabilidad del proceso investigativo.

II. Estrategia metodológica.

2.1. Tipos, nivel y diseño de la investigación.

2.1.1. Tipo de investigación.

La presente investigación es de tipo básica., ya que es teórica y pura, y tuvo un enfoque cuantitativo ya que se recogieron datos numéricos sobre las variables de estudio para luego ser analizados.

2.1.2. Nivel de investigación

Esta investigación tuvo un carácter correlacional. Como señalan Paragua et. al. (2022) “la investigación correlacional proporciona indicios de la relación que podría existir entre dos o más fenómenos, cosas; o de qué tan bien uno o más datos podrían predecir un resultado específico” (p. 59).

2.1.3. Diseño de la investigación.

El diseño del presente proyecto fue no experimental, dado que esta investigación “se realiza sin manipular deliberadamente variable. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández et. al., (2014), p.152).

El estudio adoptó un enfoque transversal. Según Bernal (2010), este tipo de investigación permite obtener información sobre el objeto de estudio en un único punto en el tiempo.

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población

De acuerdo a Tarrillo et. al. (2024), la población “es el conjunto de elementos o individuos que comparten una característica común y son objeto de estudio. Representa el universo completo sobre el cual se quieren hacer inferencias” (pág. 79). En nuestro estudio la población estuvo constituida por 14 representantes de notarías de la provincia de Ica.

2.2.2. Muestra

Para Tarrillo et. al. (2024), la muestra es “un subconjunto representativo de la población que se selecciona para participar en la investigación. La idea es que los resultados obtenidos de la muestra puedan generalizarse a la población de forma ampliada” (pág. 79).

Citando a Hernández y Mendoza (2019), es una porción elegida de un todo, la que realmente recibe información sobre investigación y desarrollo, y medirá y observará las variables objeto de estudio. En este caso, al ser la población un número pequeño, se considerará a la muestra igual a la población, es decir, la muestra será de 14 representantes de notarías de la provincia de Ica.

2.3. Técnicas e instrumentos de la investigación.

Técnica de recolección de datos.

Para Tarrillo et. al. (2024), la técnica de recolección de datos se define como “un procedimiento específico enfoque sistemático utilizado para recopilar, analizar e interpretar datos del ámbito de una investigación. Estas técnicas representan herramientas o métodos específicos que los investigadores utilizan para la obtención de información relevante para sus interrogantes de investigación” (pág. 97). En este estudio, se optó por la encuesta como técnica principal debido a su eficacia para recopilar datos directamente de los usuarios. Esta herramienta es particularmente valiosa en investigaciones cuantitativas, ya que facilita la obtención de información precisa, representativa y objetiva sobre las variables analizadas, permitiendo una comprensión más profunda y fundamentada del fenómeno estudiado.

Encuesta

Arispe et al. (2020) afirman que la encuesta “puede tener preguntas abiertas y cerradas” (pág.83). Las preguntas abiertas permiten a los encuestados expresar sus ideas de forma libre, brindando respuestas más profundas y cualitativas, mientras que las preguntas cerradas ofrecen opciones definidas que facilitan el análisis cuantitativo. Además, destacan que “las preguntas tienen que ser claras, precisas, comprensibles, breves, con un vocabulario simple y directo” (Arispe et al., 2020, pág. 83). Estas características son esenciales para garantizar que los participantes comprendan las preguntas y proporcionen respuestas válidas. Un diseño adecuado de las preguntas asegura la obtención de datos confiables y relevantes para los objetivos de la investigación.

Instrumentos de recolección de datos.

De acuerdo con Sánchez et al. (2018), los instrumentos de medición son “la herramienta que se emplea para medir las variables de un fenómeno. Puede ser un cuestionario impreso, una escala de observación, un aparato, etc.” (pág.78). Estos instrumentos son fundamentales para sistematizar la información recopilada sobre las variables en estudio. Por su parte, López et al. (2015) sostienen que el cuestionario “facilita la recogida sistemática de la información, la registra, la estandariza o la individualiza. En la actualidad muy a menudo con un dispositivo tecnológico de recogida digital de la información” (pág.35). La incorporación de herramientas tecnológicas en los cuestionarios ha optimizado la recolección de datos, permitiendo una administración más ágil y precisa, además de reducir errores durante el proceso.

Técnicas de Análisis e Interpretación de resultados

La información se recopiló a través de dos cuestionarios, que ayudaron a medir como, la gestión administrativa desarrollado por las notarías de la provincia de Ica, tienen una incidencia significativa en la calidad del servicio a los clientes y usuarios. Estos instrumentos se administraron directamente

y se envió un enlace de los cuestionarios para que los representantes de las notarías brinden su percepción sobre las variables implicadas.

III. Resultados.

3.1. Presentación e interpretación de resultados

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Dimensión Capacitación del personal

Tabla 1.

Frecuencia de capacitaciones

El personal de las notarías recibe capacitaciones periódicas para mejorar sus habilidades y conocimientos.

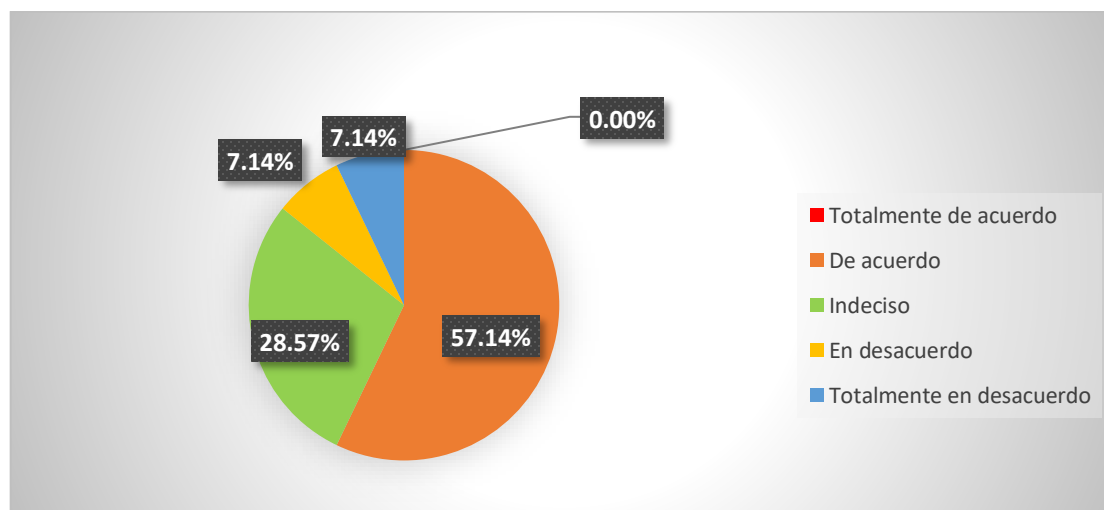
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	0	0	0.00%	0.00%
De acuerdo	8	8	57.14%	57.14%
Indeciso	4	12	28.57%	85.71%
En desacuerdo	1	13	7.14%	92.86%
Totalmente en desacuerdo	1	14	7.14%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 1.

Capacitación constante del equipo

El personal de las notarías recibe capacitaciones periódicas para mejorar sus habilidades y conocimientos.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 2.

Capacitaciones funcionales

Las capacitaciones brindadas al personal son relevantes para las funciones que desempeñan en las notarías.

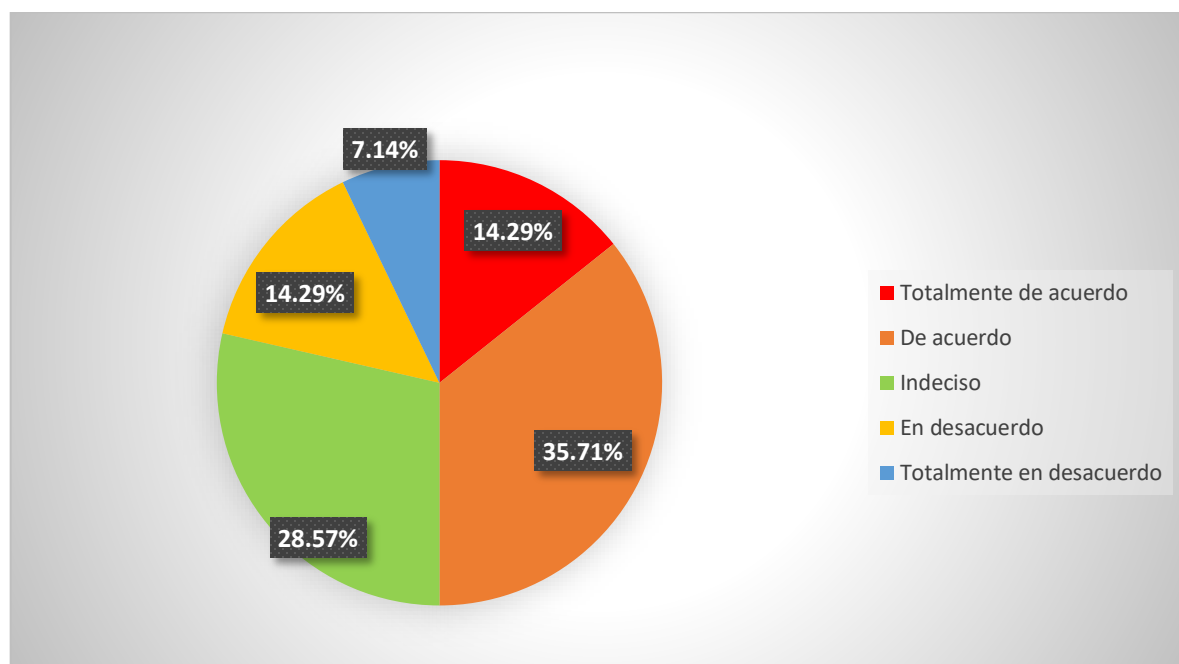
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	2	2	14.29%	14.29%
De acuerdo	5	7	35.71%	50.00%
Indeciso	4	11	28.57%	78.57%
En desacuerdo	2	13	14.29%	92.86%
Totalmente en desacuerdo	1	14	7.14%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 2.

Relevancia en formación

Las capacitaciones brindadas al personal son relevantes para las funciones que desempeñan en las notarías.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 3.

Presupuesto para capacitación

La notaría invierte en programas de capacitación para mantener actualizado a su personal.

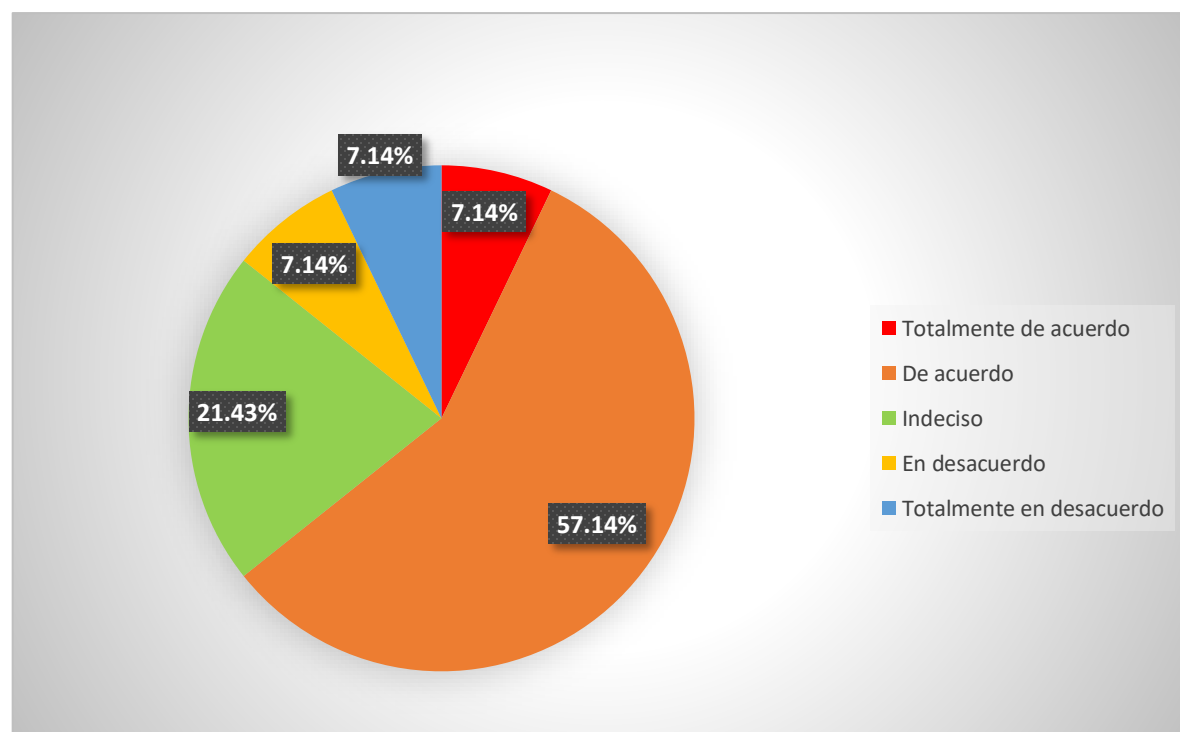
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	1	1	7.14%	7.14%
De acuerdo	8	9	57.14%	64.29%
Indeciso	3	12	21.43%	85.71%
En desacuerdo	1	13	7.14%	92.86%
Totalmente en desacuerdo	1	14	7.14%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 3.

Inversión en formación

La notaría invierte en programas de capacitación para mantener actualizado a su personal.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 4.

Mejora en desempeño

El personal capacitado demuestra un mejor desempeño en sus labores diarias.

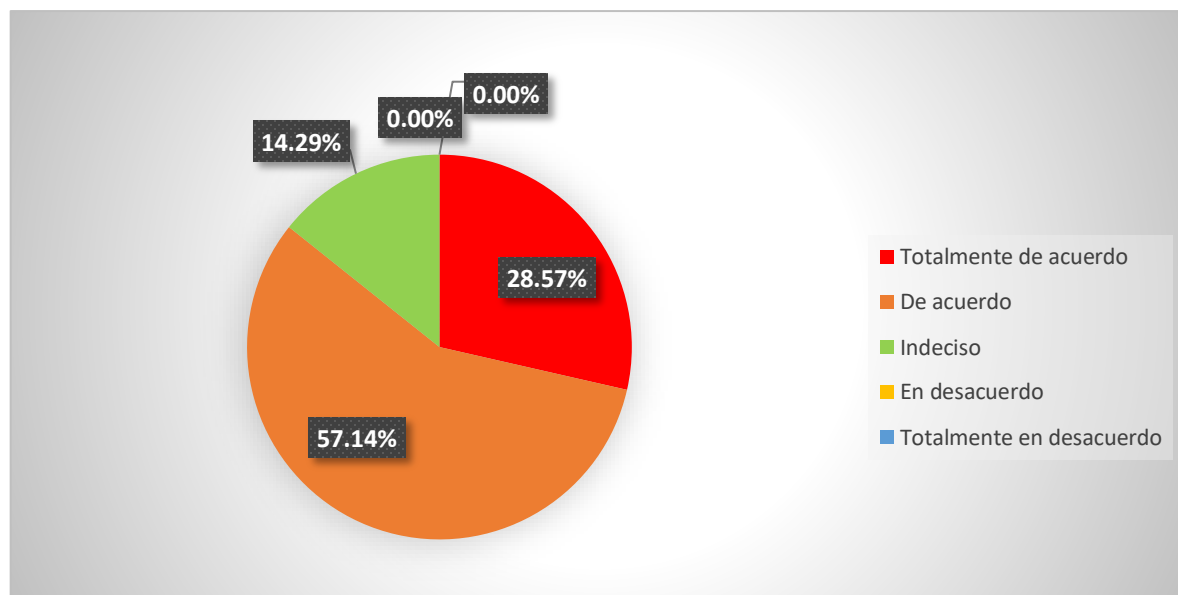
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	4	4	28.57%	28.57%
De acuerdo	8	12	57.14%	85.71%
Indeciso	2	14	14.29%	100.00%
En desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 4.

Eficiencia post-capacitación

El personal capacitado demuestra un mejor desempeño en sus labores diarias.



Nota. Elaboración propia.

Comentarios de la dimensión Capacitación del personal:

El desarrollo de la gestión administrativa en las notarías de Ica desempeña un papel clave en la optimización de los servicios notariales, especialmente en lo que respecta a la capacitación del personal. Como lo plantean González et al. (2020), la gestión administrativa es un sistema integral

que, a través de sus funciones de planificación, organización, dirección y control, busca optimizar el desempeño organizacional y garantizar la calidad en la prestación de servicios. En este sentido, la capacitación del personal constituye una de las estrategias fundamentales dentro de la gestión administrativa, pues permite que los colaboradores adquieran nuevos conocimientos y desarrollen habilidades que repercuten directamente en su desempeño laboral y, por ende, en la calidad del servicio brindado a los usuarios. Los datos obtenidos reflejan que la mayoría de los encuestados considera que el personal de las notarías recibe capacitaciones periódicas, con un 57.14% de respuestas afirmativas. Sin embargo, el 28.57% de los encuestados se mostró indeciso y un 14.28% expresó su desacuerdo o total desacuerdo con esta afirmación. Este hallazgo sugiere que, si bien se han implementado esfuerzos en la capacitación del personal, aún existe una percepción de insuficiencia o falta de regularidad en estas actividades, lo que podría indicar la necesidad de establecer programas de formación más estructurados y con una mayor periodicidad. Esto concuerda con la perspectiva de Mendoza (2017), quien señala que la gestión administrativa debe ser vista como un proceso sistémico en el que cada acción debe estar coordinada y orientada al cumplimiento de objetivos específicos, como el fortalecimiento de las competencias del personal. En cuanto a la relevancia de las capacitaciones impartidas, se evidencia que el 50% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que estas son pertinentes para las funciones desempeñadas, mientras que un 28.57% se mantiene indeciso y un 21.43% no las considera adecuadas. Esta dispersión en las respuestas sugiere que no todas las capacitaciones responden a las necesidades específicas del personal, lo que puede deberse a una falta de alineación entre los contenidos de formación y las competencias requeridas en el ejercicio notarial. Desde el enfoque de la gestión administrativa, este resultado resalta la importancia de realizar un diagnóstico de necesidades de capacitación, asegurando que los programas formativos sean diseñados en función de los desafíos y exigencias del sector notarial. Por otro lado, la inversión en programas de capacitación muestra un panorama similar, ya que el 64.29% de los encuestados reconoce que su notaría invierte en la actualización del personal, pero un 21.43% se mantiene indeciso y un 14.29% lo niega. Si bien la mayoría percibe que existe un esfuerzo financiero por parte de las notarías, el nivel de indecisión y desacuerdo sugiere que este aspecto podría no estar suficientemente visibilizado o que los recursos destinados no sean percibidos como suficientes. Según González et al. (2020), la gestión administrativa implica la asignación eficiente de recursos para garantizar el cumplimiento de objetivos organizacionales. En este sentido, las notarías deben considerar la capacitación no solo como un gasto, sino como una inversión estratégica que impacta directamente en la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario.

Los resultados sobre el impacto de la capacitación en el desempeño laboral son contundentes, ya que el 85.71% de los encuestados está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que el personal capacitado demuestra un mejor desempeño en sus labores diarias. Este dato refuerza la teoría de que la capacitación es un elemento clave dentro de la gestión administrativa, pues contribuye a la mejora continua de los procesos y a la calidad del servicio. Como lo menciona Mendoza (2017), la incorporación de innovaciones y mejoras en los procesos administrativos es fundamental para optimizar el desempeño organizacional y garantizar la sostenibilidad de las instituciones. Por lo tanto, se evidencia que fortalecer la capacitación del personal en las notarías de Ica podría ser una estrategia efectiva para mejorar la calidad del servicio y la confianza del usuario en estos establecimientos.

Dimensión Gestión de recursos materiales

Tabla 5.

Recursos necesarios disponibles

Las notarías cuentan con los recursos materiales necesarios para realizar sus funciones de manera eficiente.

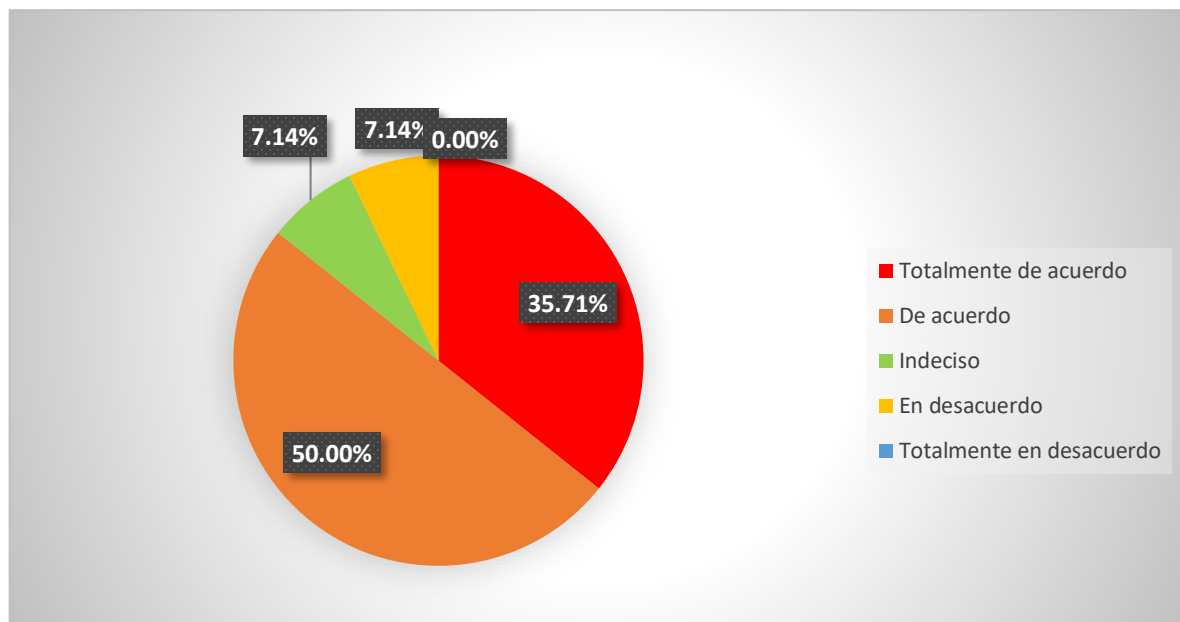
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	5	5	35.71%	35.71%
De acuerdo	7	12	50.00%	85.71%
Indeciso	1	13	7.14%	92.86%
En desacuerdo	1	14	7.14%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 5.

Materiales suficientes

Las notarías cuentan con los recursos materiales necesarios para realizar sus funciones de manera eficiente.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 6.

Equidad en distribución

Los recursos materiales (equipos, mobiliario, insumos) se distribuyen de manera equitativa y oportuna.

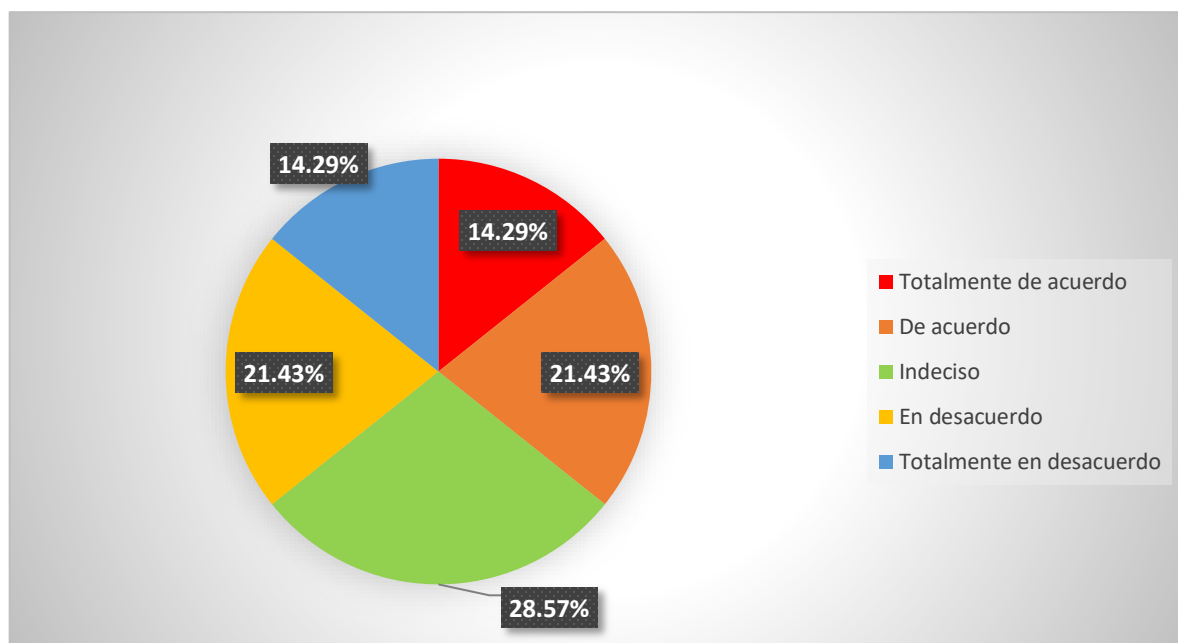
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	2	2	14.29%	14.29%
De acuerdo	3	5	21.43%	35.71%
Indeciso	4	9	28.57%	64.29%
En desacuerdo	3	12	21.43%	85.71%
Totalmente en desacuerdo	2	14	14.29%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 6.

Distribución oportuna

Los recursos materiales (equipos, mobiliario, insumos) se distribuyen de manera equitativa y oportuna.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 7.

Mantenimiento adecuado

Se realiza un mantenimiento adecuado de los recursos materiales para evitar interrupciones en el servicio.

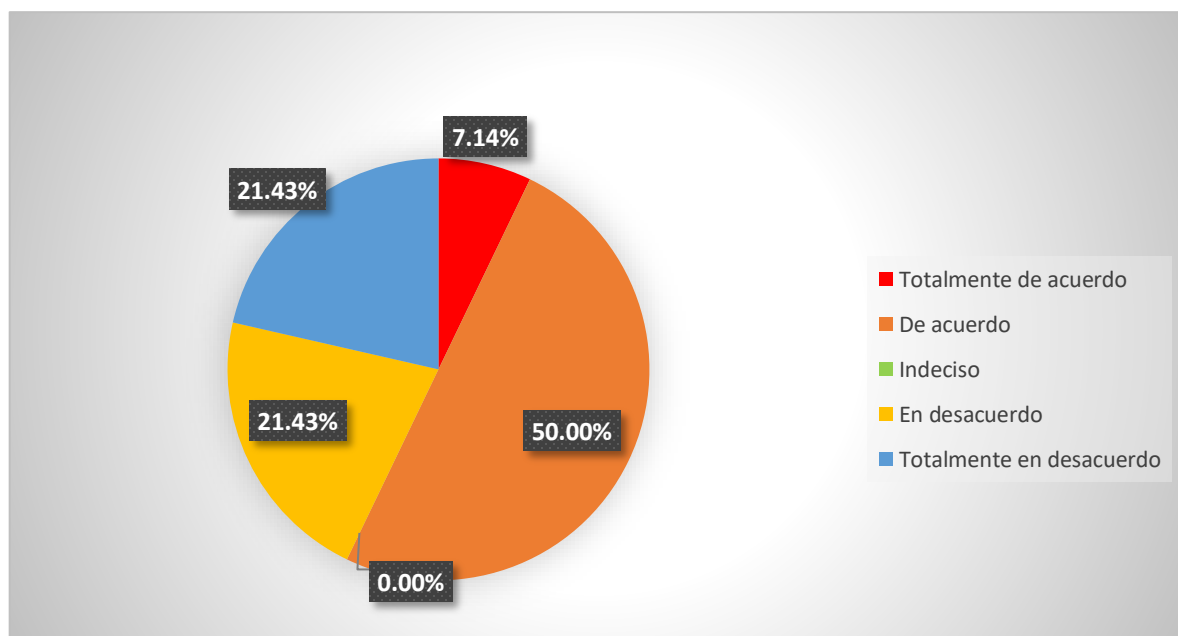
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	1	1	7.14%	7.14%
De acuerdo	7	8	50.00%	57.14%
Indeciso	0	8	0.00%	57.14%
En desacuerdo	3	11	21.43%	78.57%
Totalmente en desacuerdo	3	14	21.43%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 7.

Cuidado de materiales

Se realiza un mantenimiento adecuado de los recursos materiales para evitar interrupciones en el servicio.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 8.

Gestión de compras

La notaría planifica y gestiona de manera eficiente la adquisición de nuevos recursos materiales.

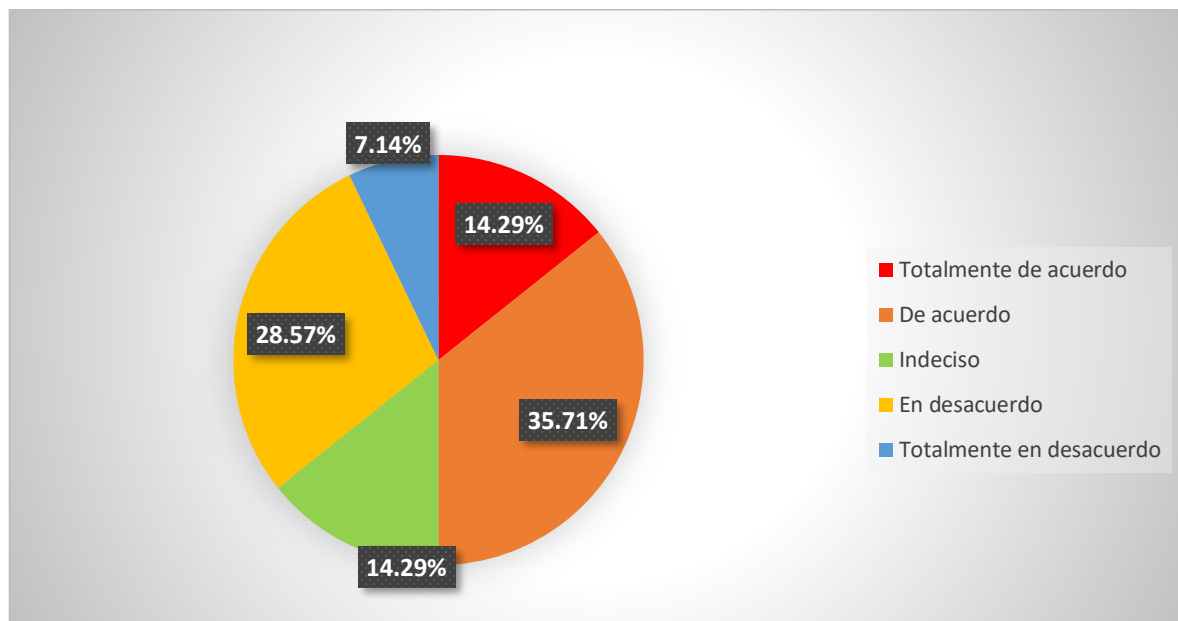
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	2	2	14.29%	14.29%
De acuerdo	5	7	35.71%	50.00%
Indeciso	2	9	14.29%	64.29%
En desacuerdo	4	13	28.57%	92.86%
Totalmente en desacuerdo	1	14	7.14%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 8.

Planificación de recursos

La notaría planifica y gestiona de manera eficiente la adquisición de nuevos recursos materiales.



Nota. Elaboración propia.

Comentarios de la dimensión Gestión de recursos materiales:

La gestión administrativa en las notarías de Ica desempeña un papel determinante en la eficiencia operativa y en la calidad del servicio prestado a los usuarios. Como lo señalan González et al. (2020), la gestión administrativa implica la planificación, organización, dirección y control de los recursos para garantizar el cumplimiento de los objetivos institucionales. Dentro de este marco, la gestión de los recursos materiales cobra especial relevancia, ya que permite que los colaboradores dispongan de las herramientas necesarias para desempeñar sus funciones de manera eficiente y brindar un servicio ágil y confiable. En este contexto, los resultados obtenidos reflejan una percepción mayoritariamente favorable respecto a la disponibilidad de recursos materiales en las notarías evaluadas, ya que el 85.71% de los encuestados manifestó estar de acuerdo o totalmente de acuerdo con que estos son suficientes para realizar sus funciones. Sin embargo, un pequeño porcentaje de indecisión y desacuerdo sugiere que aún existen oportunidades de mejora en ciertos aspectos de la dotación de recursos. Cuando se analiza la distribución de los recursos materiales, se observa una mayor dispersión en las opiniones. Solo el 35.71% de los encuestados afirmó que los insumos, equipos y mobiliario se reparten de manera equitativa y oportuna, mientras que el 28.57% se mostró indeciso y el 35.72% manifestó su desacuerdo o total desacuerdo. Este hallazgo indica que, aunque las notarías

cuentan con recursos suficientes en términos generales, su distribución no siempre es la adecuada, lo que puede generar deficiencias en la operatividad diaria. Según Mendoza (2017), la gestión administrativa debe poseer un enfoque sistémico que garantice la asignación eficiente de los recursos y evite posibles desequilibrios que afecten el rendimiento de la organización. Una mala distribución de los recursos no solo impacta la eficiencia interna, sino que también puede afectar la calidad del servicio percibida por los usuarios, quienes esperan procesos ágiles y sin contratiempos. El mantenimiento de los recursos materiales es otro aspecto crítico dentro de la gestión administrativa, ya que su descuido puede generar interrupciones en el servicio y afectar la productividad del personal. En este aspecto, los resultados muestran que el 57.14% de los encuestados considera que sí se realiza un mantenimiento adecuado, mientras que un 42.86% expresa dudas o desacuerdo. La proporción de respuestas negativas y el hecho de que no haya respuestas en la categoría de "indeciso" sugieren que el mantenimiento de los recursos es un tema que genera preocupación en una parte considerable de los encuestados. Como señala González et al. (2020), el control dentro de la gestión administrativa es fundamental para supervisar el estado de los recursos y tomar medidas correctivas oportunas que eviten fallos operativos. La implementación de estrategias de mantenimiento preventivo podría ser una solución efectiva para reducir las incidencias en el uso de los recursos y asegurar su funcionalidad a largo plazo. En cuanto a la planificación y gestión de la adquisición de nuevos recursos, los resultados evidencian una percepción dividida. Mientras que el 50% de los encuestados considera que se realiza una planificación eficiente en este aspecto, el 35.71% manifiesta su desacuerdo o total desacuerdo. Esto sugiere que, aunque algunas notarías han implementado procesos de gestión adecuados para la adquisición de insumos y equipos, otras aún presentan deficiencias en este ámbito. Según Mendoza (2017), la planificación es un pilar esencial dentro de la gestión administrativa, ya que permite anticipar necesidades y evitar problemas derivados de la escasez o el deterioro de los recursos. La falta de una planificación estratégica en la adquisición de insumos podría generar retrasos en la prestación del servicio, lo que afectaría la percepción de calidad por parte de los usuarios. A partir de estos resultados, se puede concluir que, si bien las notarías de Ica cuentan con los recursos materiales necesarios para operar de manera eficiente, existen áreas de mejora en su distribución, mantenimiento y planificación de adquisición. Una gestión administrativa más estructurada y basada en principios de equidad y eficiencia podría optimizar el uso de los recursos y garantizar una operatividad sin interrupciones. Como lo destacan González et al. (2020) y Mendoza (2017), la correcta gestión de los recursos materiales es un componente clave dentro de la administración organizacional, ya que permite alcanzar los objetivos estratégicos y responder de manera efectiva a las necesidades del entorno. Por ello, fortalecer los mecanismos de planificación, distribución y mantenimiento de los recursos en las notarías de Ica no solo contribuiría a mejorar la gestión interna,

sino que también impactaría positivamente en la calidad del servicio y en la confianza de los ciudadanos en estas instituciones.

Dimensión Gestión de la tecnología

Tabla 9.

Equipos modernos

Las notarías utilizan tecnología actualizada para agilizar los trámites y servicios ofrecidos.

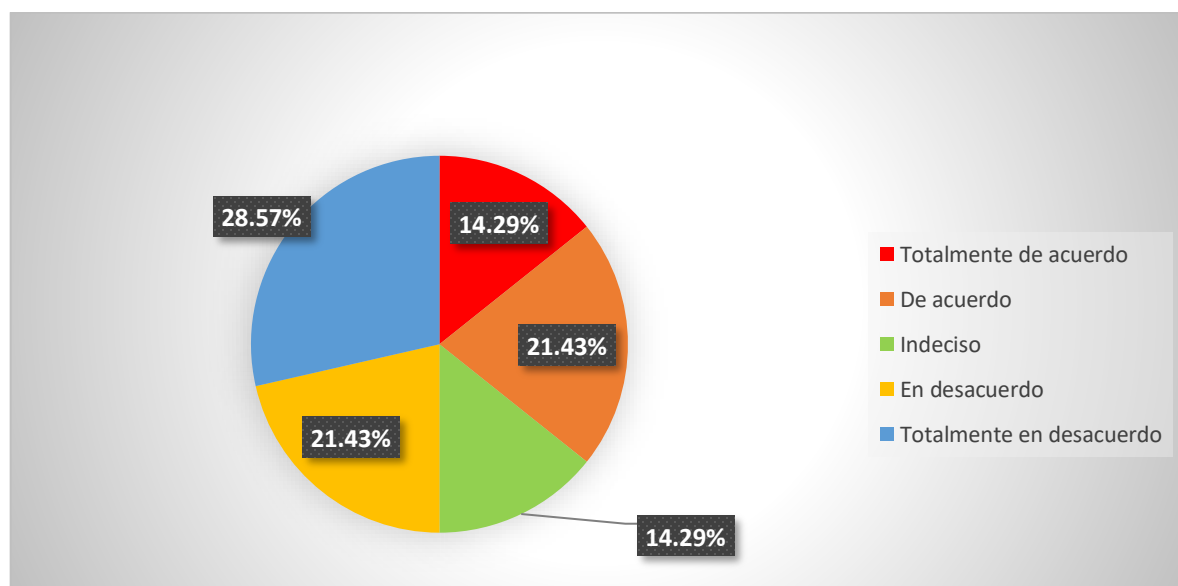
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	2	2	14.29%	14.29%
De acuerdo	3	5	21.43%	35.71%
Indeciso	2	7	14.29%	50.00%
En desacuerdo	3	10	21.43%	71.43%
Totalmente en desacuerdo	4	14	28.57%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 9.

Tecnología de vanguardia

Las notarías utilizan tecnología actualizada para agilizar los trámites y servicios ofrecidos.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 10.

Manejo de sistemas

El personal está capacitado para manejar los sistemas tecnológicos implementados en la notaría.

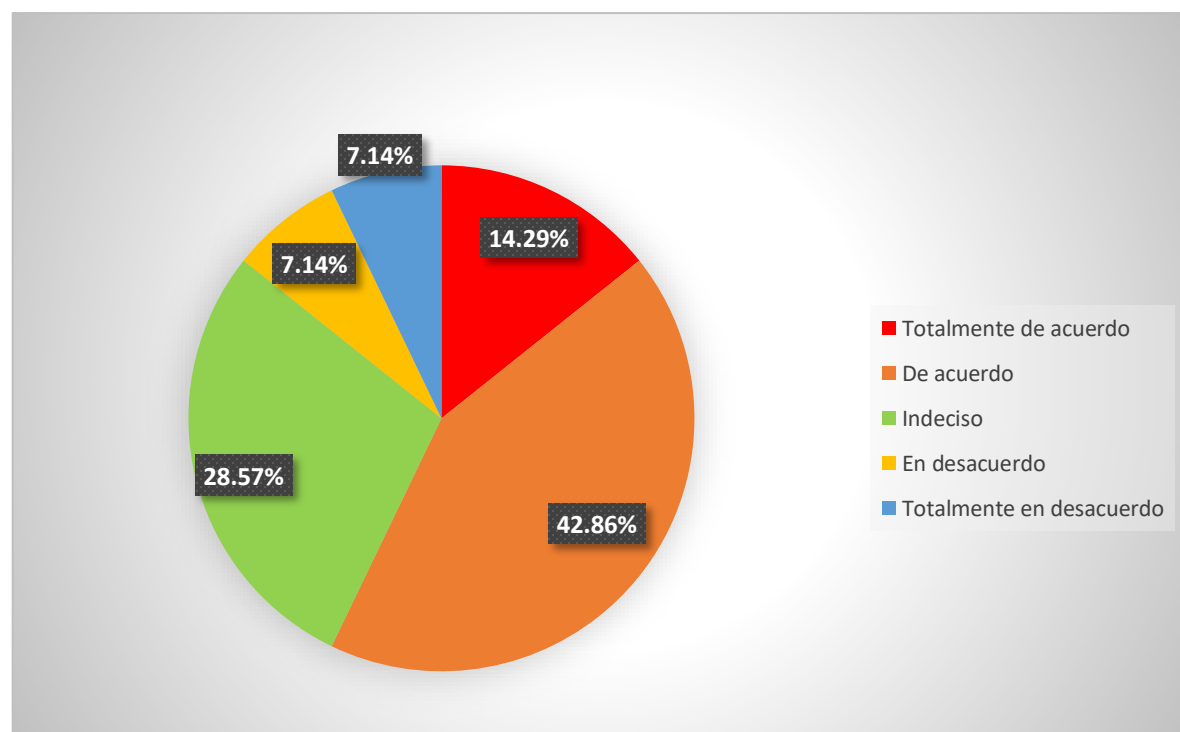
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	2	2	14.29%	14.29%
De acuerdo	6	8	42.86%	57.14%
Indeciso	4	12	28.57%	85.71%
En desacuerdo	1	13	7.14%	92.86%
Totalmente en desacuerdo	1	14	7.14%	100.00%
Total	14		100.00%	

Nota: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 10.

Formación tecnológica

El personal está capacitado para manejar los sistemas tecnológicos implementados en la notaría.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 11.

Eficiencia tecnológica

La tecnología utilizada en las notarías contribuye a reducir los tiempos de atención al público.

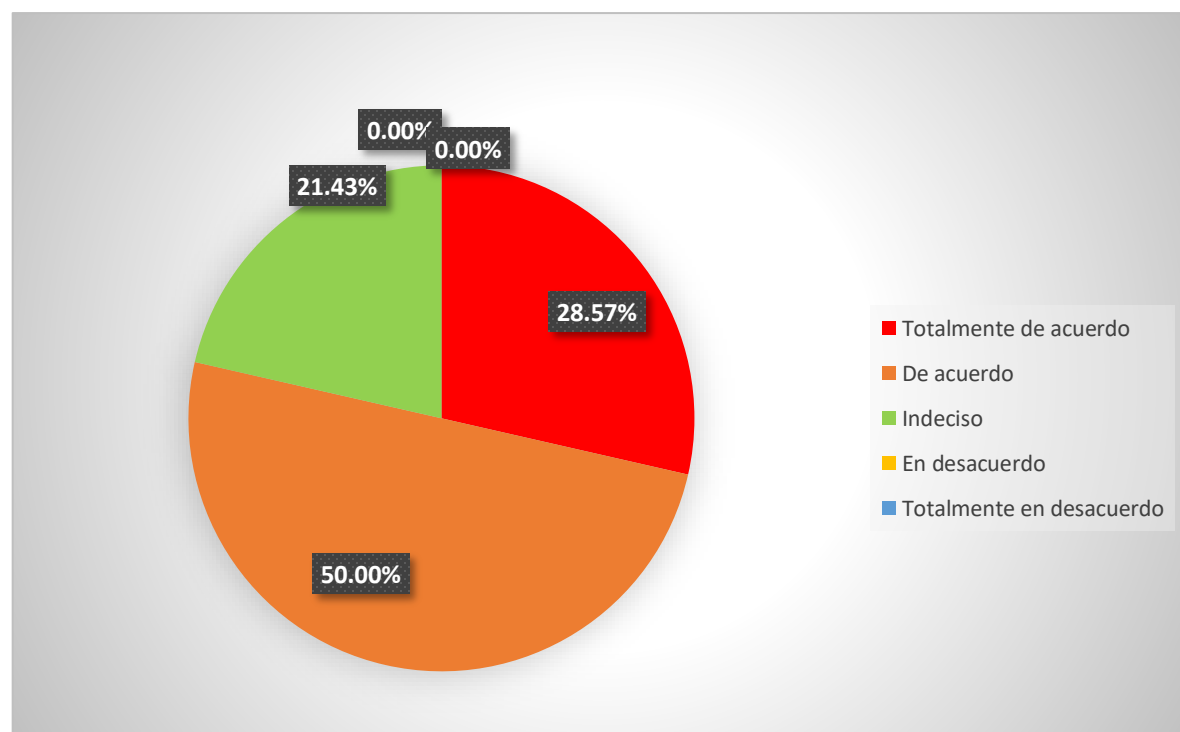
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	4	4	28.57%	28.57%
De acuerdo	7	11	50.00%	78.57%
Indeciso	3	14	21.43%	100.00%
En desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 11.

Agilidad en trámites

La tecnología utilizada en las notarías contribuye a reducir los tiempos de atención al público.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 12.

Mejoras tecnológicas

Se realizan actualizaciones periódicas de los sistemas tecnológicos para mejorar la eficiencia del servicio.

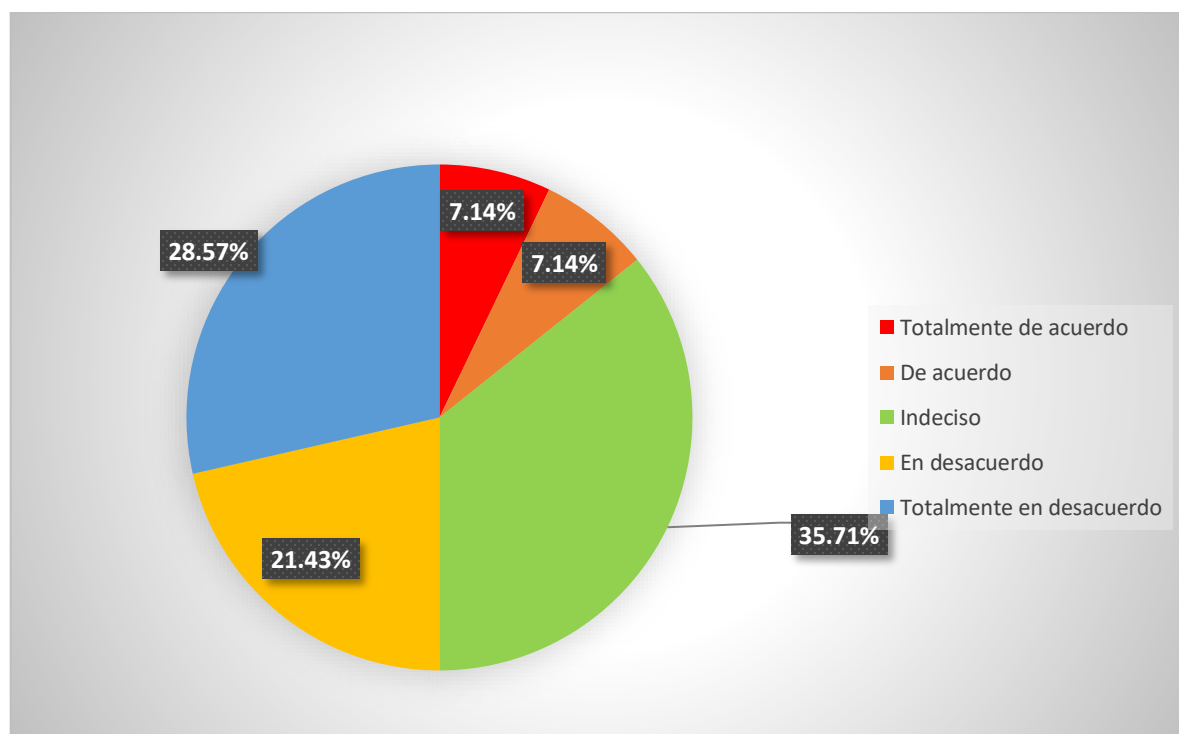
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	1	1	7.14%	7.14%
De acuerdo	1	2	7.14%	14.29%
Indeciso	5	7	35.71%	50.00%
En desacuerdo	3	10	21.43%	71.43%
Totalmente en desacuerdo	4	14	28.57%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 12.

Actualización constante

Se realizan actualizaciones periódicas de los sistemas tecnológicos para mejorar la eficiencia del servicio.



Nota. Elaboración propia.

Comentarios de la dimensión Gestión de la tecnología:

La gestión administrativa en las notarías de Ica enfrenta desafíos significativos en la incorporación y uso de la tecnología como herramienta para mejorar la calidad del servicio. Como lo plantea González et al. (2020), la gestión administrativa es un sistema integral basado en la planificación, organización, dirección y control de los recursos, incluyendo los tecnológicos, con el fin de optimizar la eficiencia y garantizar la satisfacción del usuario. Sin embargo, la implementación tecnológica en las notarías aún presenta limitaciones que pueden afectar la agilidad de los trámites y la experiencia de los ciudadanos. Los resultados obtenidos muestran que la percepción sobre el uso de tecnología actualizada es variada, con un 35.71% de encuestados que está de acuerdo o totalmente de acuerdo en que se emplean herramientas tecnológicas modernas, pero un 64.29% que se mantiene indeciso o en desacuerdo. Esta dispersión en las opiniones sugiere que, si bien algunas notarías han integrado tecnologías recientes, en otras aún persisten deficiencias en su implementación o actualización, lo que puede generar retrasos en la gestión de documentos y servicios notariales.

El nivel de capacitación del personal en el manejo de los sistemas tecnológicos es un factor clave dentro de la gestión administrativa, ya que el uso efectivo de la tecnología depende en gran medida de la preparación de los colaboradores. En este aspecto, el 57.14% de los encuestados considera que el personal está capacitado para manejar los sistemas implementados, aunque un 28.57% se muestra indeciso y un 14.29% expresa desacuerdo o total desacuerdo. Estos resultados indican que, aunque la mayoría de los trabajadores notariales ha recibido capacitación, aún existen oportunidades de mejora en la formación tecnológica. Mendoza (2017) destaca que la capacitación constante es un elemento fundamental dentro de la gestión administrativa, ya que permite al personal adaptarse a los cambios y mejorar la eficiencia en el uso de herramientas tecnológicas. En este sentido, reforzar la formación en el manejo de los sistemas podría contribuir a una mejor utilización de los recursos tecnológicos y a una reducción de los tiempos de atención. Uno de los aspectos más positivos dentro del análisis de la tecnología en las notarías es su impacto en la reducción de los tiempos de atención. En este caso, el 78.57% de los encuestados reconoce que la tecnología utilizada contribuye a agilizar los servicios, mientras que un 21.43% se mantiene indeciso. Este hallazgo confirma que, cuando la tecnología es bien aplicada, tiene un efecto positivo en la optimización de procesos, lo que concuerda con la teoría de González et al. (2020), quienes afirman que la gestión administrativa debe incorporar innovaciones tecnológicas para mejorar la calidad del servicio y la eficiencia operativa. Sin embargo, la ausencia de respuestas negativas en esta pregunta no implica que no haya áreas de mejora, pues la indecisión de algunos encuestados podría deberse a la falta de una implementación uniforme de la tecnología en todas las notarías. El aspecto más crítico en la gestión de la tecnología dentro de las notarías es la actualización de los sistemas tecnológicos, donde los resultados muestran una percepción

predominantemente negativa. Solo el 14.29% de los encuestados está de acuerdo con que se realizan actualizaciones periódicas, mientras que un 57.14% se encuentra indeciso o en desacuerdo y un 28.57% está totalmente en desacuerdo. Esta situación refleja una deficiencia en la planificación y gestión de los recursos tecnológicos, lo que puede generar obsolescencia en los sistemas y afectar la eficiencia de los servicios. Mendoza (2017) señala que la innovación empresarial y la actualización constante de los procesos son esenciales para mejorar el desempeño organizacional y adaptarse a un entorno competitivo. En este sentido, la falta de actualización tecnológica puede representar un riesgo para la calidad del servicio en las notarías, ya que sistemas desactualizados pueden derivar en trámites más lentos, mayor margen de error y una menor satisfacción del usuario. En términos generales, los resultados evidencian que la tecnología juega un papel fundamental en la gestión administrativa de las notarías de Ica, pero su implementación aún presenta desafíos significativos. Aunque existe una percepción positiva sobre el impacto de la tecnología en la reducción de los tiempos de atención, persisten preocupaciones sobre la actualización de los sistemas y la capacitación del personal. Para optimizar la gestión administrativa y mejorar la calidad del servicio, sería recomendable que las notarías adopten estrategias de modernización tecnológica más estructuradas, incluyendo planes de actualización periódica y programas de capacitación continua. Como señalan González et al. (2020) y Mendoza (2017), la integración efectiva de la tecnología en la gestión administrativa no solo permite mejorar la eficiencia operativa, sino que también fortalece la competitividad y la confianza de los ciudadanos en las instituciones notariales.

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

Dimensión Seguridad jurídica

Tabla 13.

Seguridad documental

Las notarías garantizan la confidencialidad y seguridad de los documentos y trámites realizados.

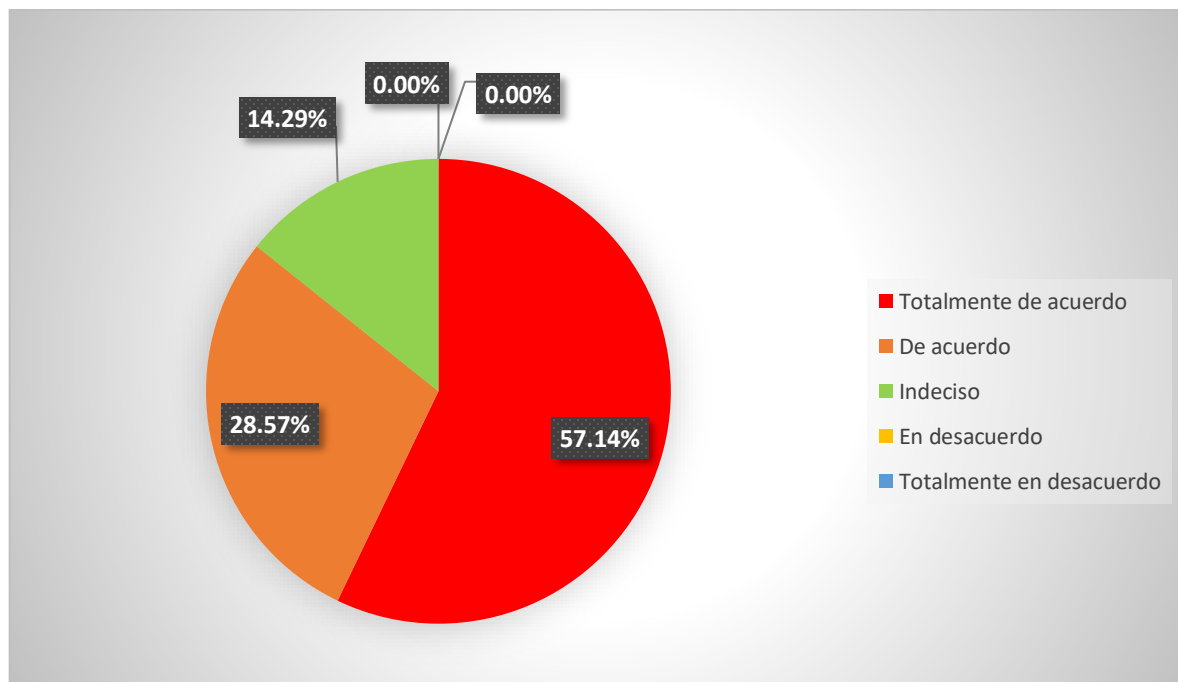
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	8	8	57.14%	57.14%
De acuerdo	4	12	28.57%	85.71%
Indeciso	2	14	14.29%	100.00%
En desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 13.

Protección de información

Las notarías garantizan la confidencialidad y seguridad de los documentos y trámites realizados.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 14.

Apego a leyes

Los servicios notariales cumplen con las normativas legales vigentes en el Perú.

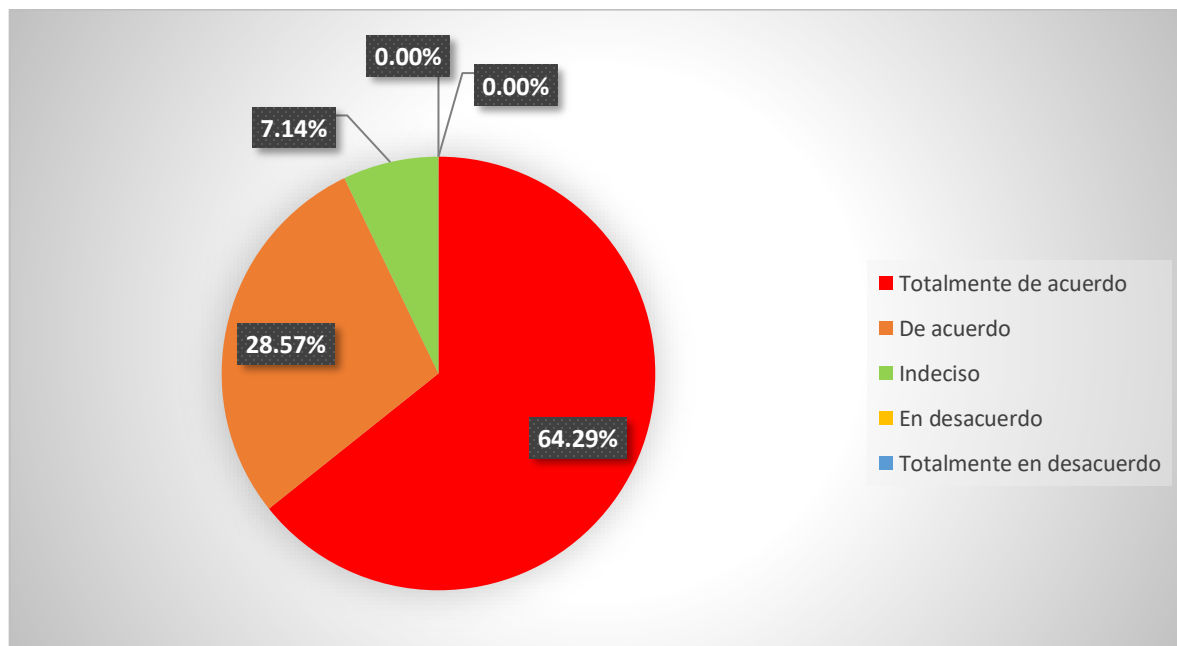
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	9	9	64.29%	64.29%
De acuerdo	4	13	28.57%	92.86%
Indeciso	1	14	7.14%	100.00%
En desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 14.

Legalidad en trámites

Los servicios notariales cumplen con las normativas legales vigentes en el Perú.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 15.

Validez notarial

Los usuarios confían en la validez y legalidad de los documentos emitidos por las notarías.

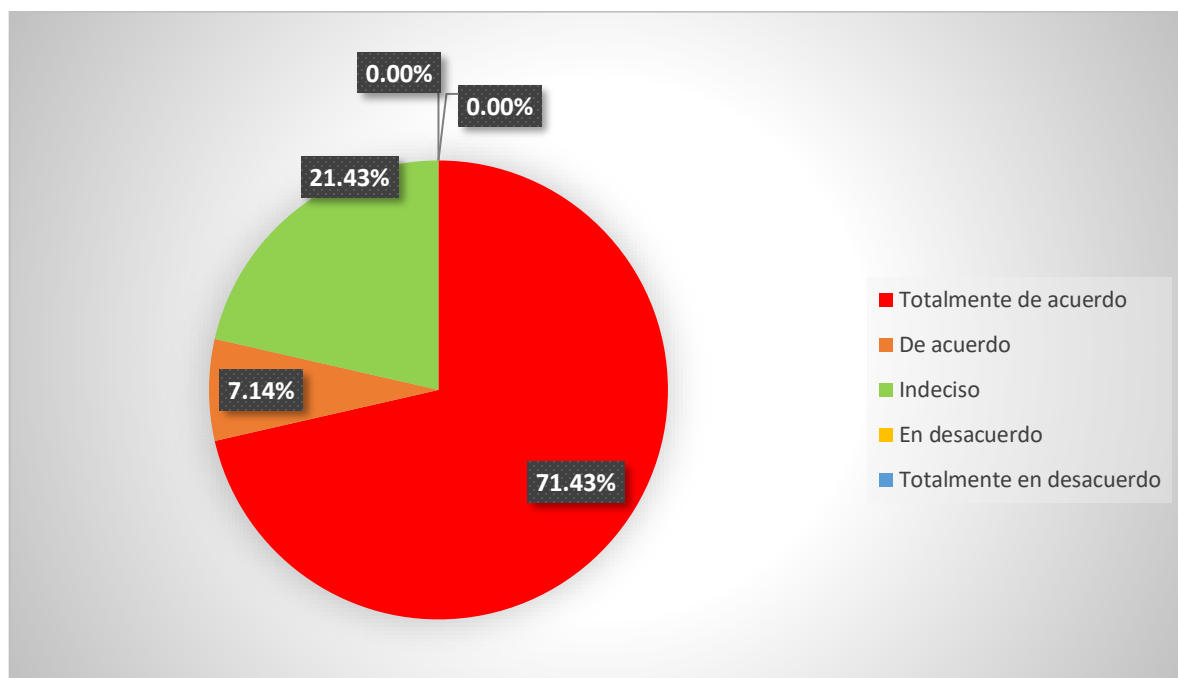
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	10	10	71.43%	71.43%
De acuerdo	1	11	7.14%	78.57%
Indeciso	3	14	21.43%	100.00%
En desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 15.

Documentos confiables

Los usuarios confían en la validez y legalidad de los documentos emitidos por las notaría.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 16.

Orientación notarial

Las notaría brindan asesoría clara y precisa sobre los trámites legales a los usuarios.

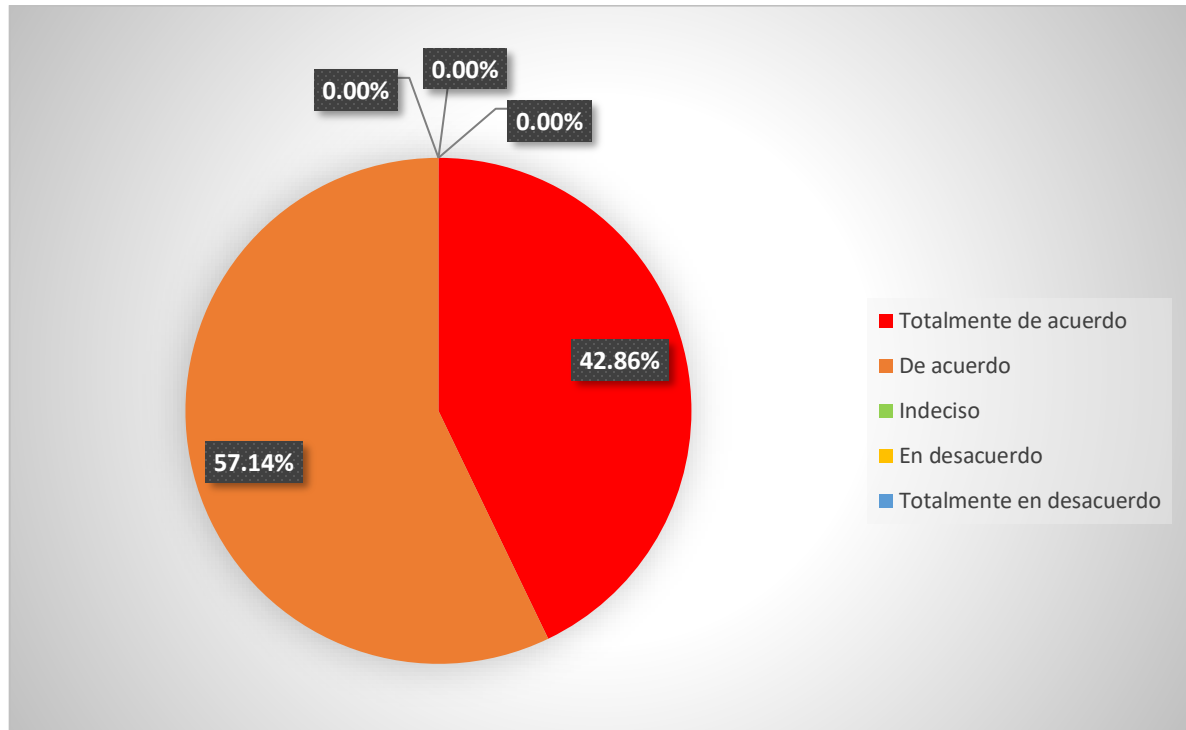
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	6	6	42.86%	42.86%
De acuerdo	8	14	57.14%	100.00%
Indeciso	0	14	0.00%	100.00%
En desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 16.

Claridad en asesoría

Las notarías brindan asesoría clara y precisa sobre los trámites legales a los usuarios.



Nota. Elaboración propia.

Comentarios de la dimensión Seguridad jurídica:

La calidad del servicio notarial en Ica se encuentra estrechamente ligada a la seguridad jurídica, un aspecto esencial para garantizar la confianza de los usuarios en la legalidad y validez de los documentos que tramitan. Como lo plantea Pizzo (2013), la calidad de servicio implica no solo la satisfacción de las expectativas del usuario, sino también la generación de seguridad y confianza en los procedimientos realizados. En este contexto, la seguridad jurídica es un pilar fundamental de la actividad notarial, ya que asegura que los trámites se realicen conforme a la normativa vigente y con los niveles de confidencialidad requeridos para resguardar la integridad de la información. Los resultados obtenidos reflejan que la mayoría de los encuestados considera que las notarías garantizan la confidencialidad y seguridad de los documentos que manejan, con un 85.71% de respuestas positivas. Sin embargo, un 14.29% se mostró indeciso, lo que sugiere que, si bien existe una percepción generalizada de cumplimiento en este aspecto, aún hay margen para reforzar las medidas de protección de datos y seguridad documental. Esto coincide con lo señalado por Molina (2014), quien indica que la calidad del servicio no solo se mide por la eficacia del proceso, sino por la

confianza que genera en los usuarios. El cumplimiento de las normativas legales vigentes en el Perú es otro aspecto que destaca en la evaluación de la seguridad jurídica, con un 92.86% de respuestas afirmativas. Este resultado indica que las notarías en Ica operan dentro del marco legal establecido, lo que fortalece su credibilidad como instituciones que brindan respaldo jurídico a los ciudadanos. En línea con Albretch (1992), la calidad del servicio se sustenta en la capacidad de garantizar que los procedimientos cumplan con los requisitos legales, lo que a su vez refuerza la confianza del público en la institución. En cuanto a la percepción de los usuarios sobre la validez y legalidad de los documentos emitidos, un 78.57% de los encuestados manifestó plena confianza en los servicios notariales, aunque un 21.43% se mostró indeciso. Esto evidencia que, aunque la mayoría reconoce la legitimidad de los documentos emitidos por las notarías, aún existen casos en los que los usuarios pueden tener dudas sobre la transparencia o autenticidad de ciertos trámites. Para Pizzo (2013), la confianza del usuario es un componente esencial de la calidad del servicio, por lo que fortalecer los mecanismos de validación y comunicación de los procedimientos podría ser clave para reducir la incertidumbre. Por otro lado, la asesoría brindada por las notarías fue valorada de manera muy positiva, con un 100% de respuestas favorables. Este resultado sugiere que los notarios y su personal están cumpliendo con su rol de orientar a los usuarios de manera clara y precisa en los trámites legales que realizan. Dado que la seguridad jurídica no solo depende de la correcta gestión documental, sino también del entendimiento del usuario sobre los procesos que realiza, este resultado refuerza la idea de que una asesoría efectiva contribuye significativamente a la percepción de calidad del servicio. En términos generales, los datos reflejan que la gestión de la seguridad jurídica en las notarías de Ica es altamente valorada por los encuestados, lo que sugiere que estas instituciones cumplen con su función de garantizar la legalidad, confidencialidad y validez de los documentos. Sin embargo, la existencia de respuestas indecisas en algunos aspectos indica que aún hay oportunidades de mejora, especialmente en la comunicación de los procedimientos y en el fortalecimiento de la confianza del usuario. Como lo destacan Pizzo (2013) y Molina (2014), la calidad del servicio en el ámbito notarial no solo depende del cumplimiento de la normativa, sino también de la percepción de seguridad y transparencia que experimentan los ciudadanos al realizar sus trámites. Por ello, seguir fortaleciendo la asesoría, la protección de datos y la difusión clara de la normativa vigente permitirá consolidar la confianza en las notarías y mejorar aún más la calidad del servicio ofrecido.

Dimensión Empatía

Tabla 17.

Trato amable

El personal de las notarías muestra una actitud amable y respetuosa hacia los usuarios.

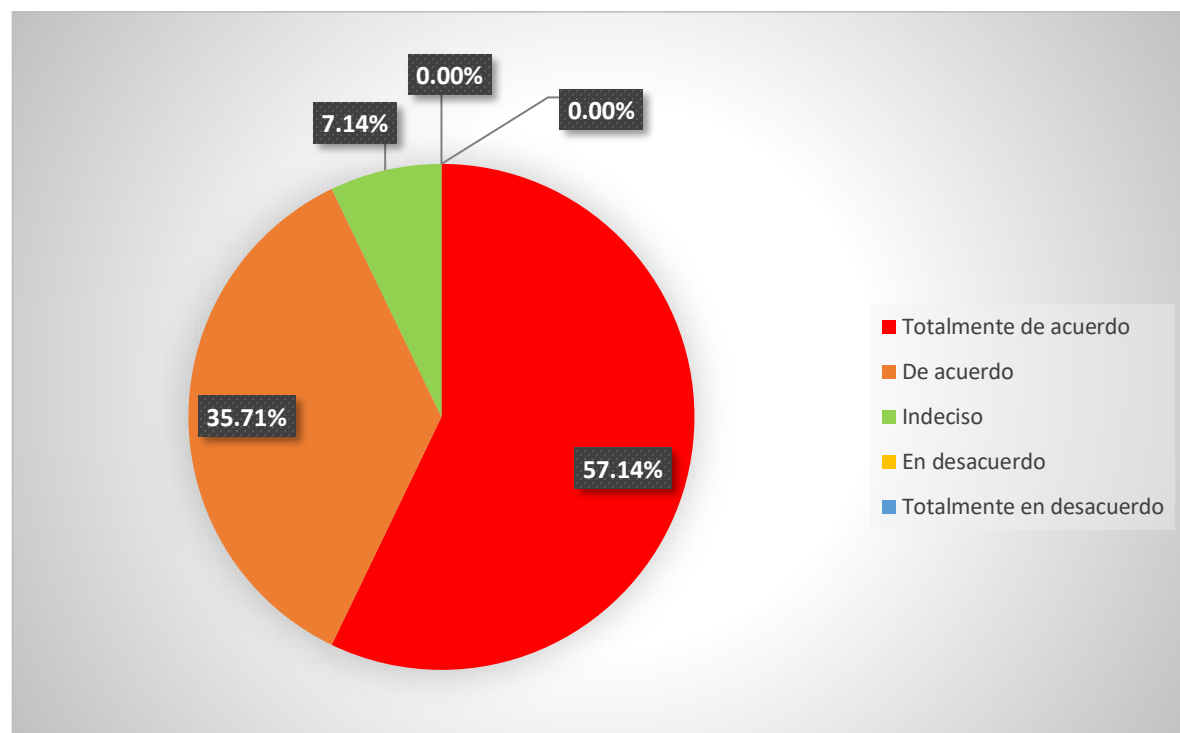
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	8	8	57.14%	57.14%
De acuerdo	5	13	35.71%	92.86%
Indeciso	1	14	7.14%	100.00%
En desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 17.

Respeto al usuario

El personal de las notarías muestra una actitud amable y respetuosa hacia los usuarios.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 18.

Atención personalizada

Las notarías comprenden las necesidades y preocupaciones de los usuarios durante los trámites.

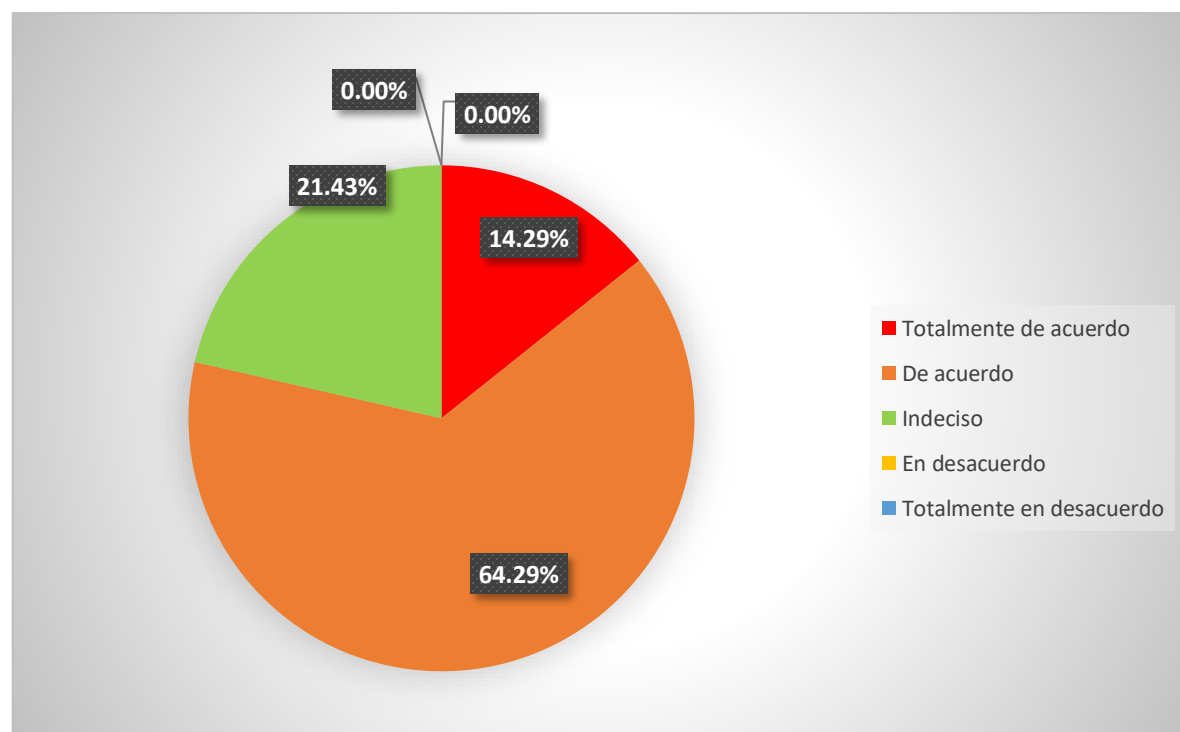
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	2	2	14.29%	14.29%
De acuerdo	9	11	64.29%	78.57%
Indeciso	3	14	21.43%	100.00%
En desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 18.

Entendimiento de usuarios

Las notarías comprenden las necesidades y preocupaciones de los usuarios durante los trámites.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 19.

Soporte adicional

El personal está dispuesto a resolver dudas y brindar apoyo adicional cuando es necesario.

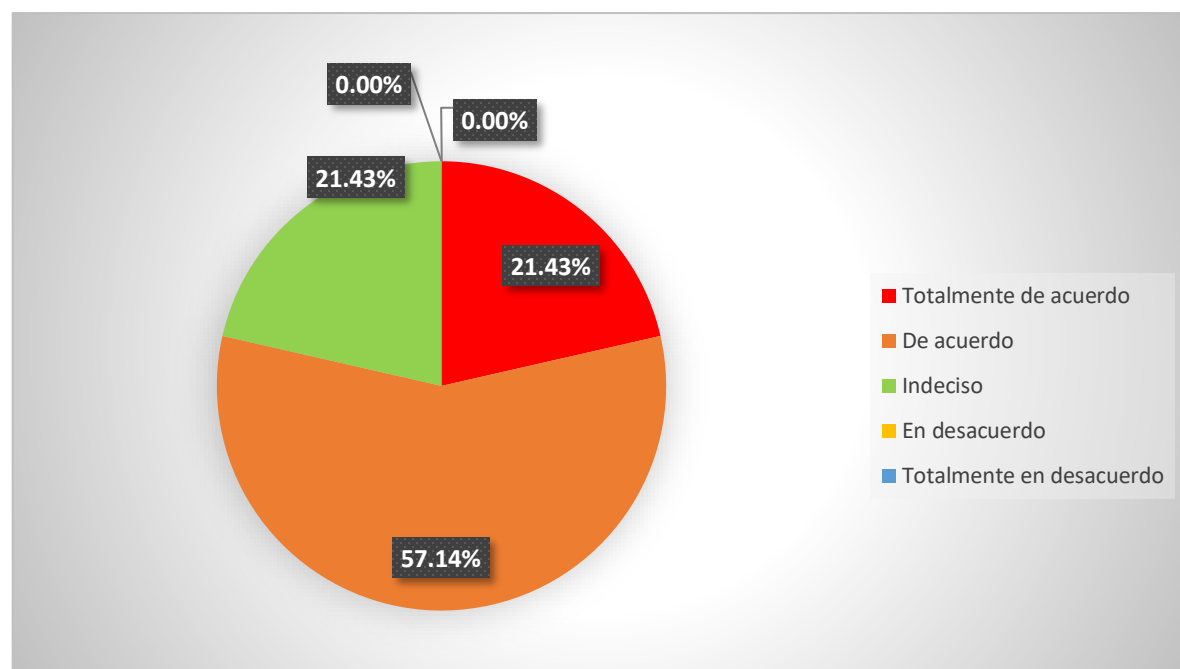
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	3	3	21.43%	21.43%
De acuerdo	8	11	57.14%	78.57%
Indeciso	3	14	21.43%	100.00%
En desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 19.

Ayuda oportuna

El personal está dispuesto a resolver dudas y brindar apoyo adicional cuando es necesario.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 20.

Experiencia agradable

Los usuarios se sienten cómodos y atendidos durante su visita a la notaría.

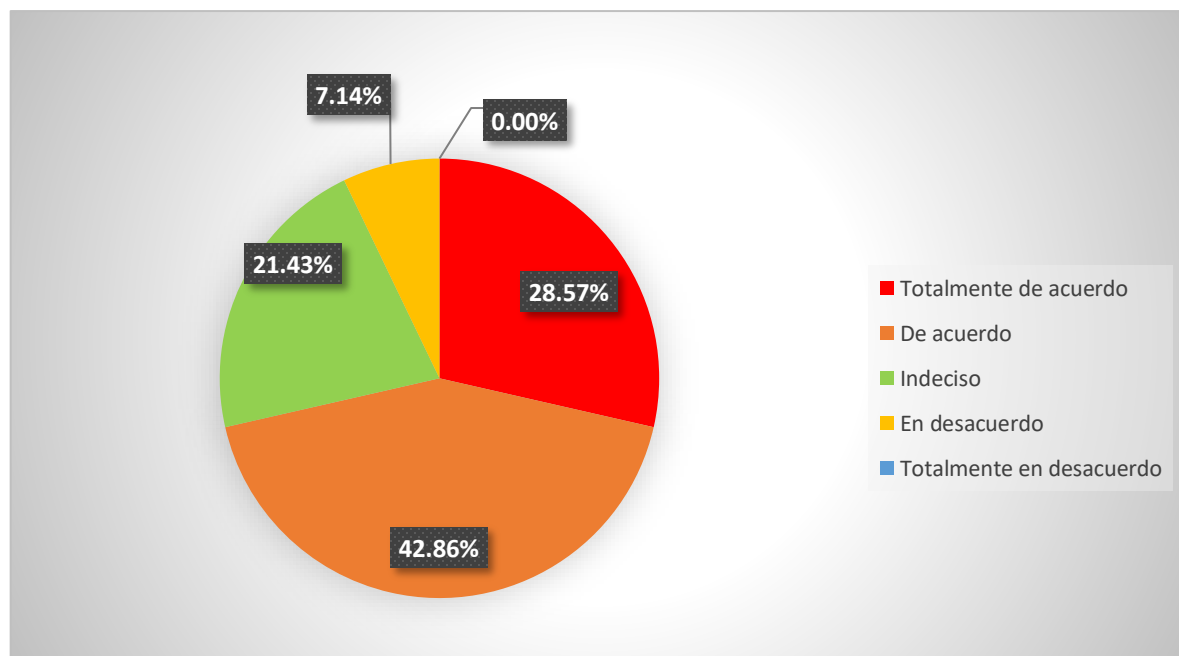
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	4	4	28.57%	28.57%
De acuerdo	6	10	42.86%	71.43%
Indeciso	3	13	21.43%	92.86%
En desacuerdo	1	14	7.14%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 20.

Bienestar en notaría

Los usuarios se sienten cómodos y atendidos durante su visita a la notaría.



Nota. Elaboración propia.

Comentarios de la dimensión Empatía:

La empatía en la calidad del servicio notarial es un factor determinante en la percepción de los usuarios sobre la atención recibida. Como señala Pizzo (2013), la calidad del servicio no solo se mide

en términos de eficiencia y cumplimiento normativo, sino también en la capacidad de la organización para comprender y responder a las necesidades emocionales y funcionales del usuario. En este sentido, la empatía es un pilar esencial dentro de la atención notarial, pues permite que los ciudadanos se sientan valorados, escuchados y comprendidos en cada trámite que realizan. Los resultados obtenidos reflejan que la mayoría de los encuestados percibe una actitud amable y respetuosa por parte del personal de las notarías, con un 92.86% de respuestas afirmativas. Este dato sugiere que los colaboradores han adoptado prácticas de atención que favorecen un trato cordial, lo que refuerza la confianza de los usuarios en la institución. Sin embargo, un 7.14% se mantiene indeciso, lo que indica que aún podrían existir oportunidades de mejora en la interacción con los clientes. Molina (2014) resalta que la amabilidad es un componente clave en la calidad del servicio, ya que incide directamente en la experiencia del usuario y en su percepción sobre la profesionalidad de la institución.

En cuanto a la capacidad de las notarías para comprender las necesidades y preocupaciones de los usuarios, los resultados muestran que el 78.57% de los encuestados considera que el personal sí posee esta cualidad, mientras que un 21.43% se mantiene indeciso. Si bien la mayoría reconoce que los colaboradores demuestran empatía durante los trámites, la existencia de un porcentaje de indecisión sugiere que algunos usuarios pueden no sentirse completamente comprendidos o que la atención brindada no siempre es uniforme. Albretch (1992) menciona que la verdadera calidad del servicio se logra cuando las necesidades del usuario no solo son atendidas, sino anticipadas, permitiendo una experiencia más fluida y satisfactoria. La disposición del personal para resolver dudas y brindar apoyo adicional es otro aspecto fundamental en la empatía, ya que permite que los usuarios se sientan respaldados durante la gestión de sus documentos. En este punto, el 78.57% de los encuestados indicó que el personal muestra disposición para aclarar inquietudes y ofrecer asistencia adicional, mientras que un 21.43% se mantiene indeciso. Esto indica que, aunque la mayoría de los colaboradores demuestra iniciativa para orientar a los usuarios, podría haber casos en los que la información proporcionada no sea lo suficientemente clara o en los que el nivel de atención varíe según la carga laboral o la disposición del trabajador. Finalmente, la percepción sobre la comodidad y satisfacción de los usuarios durante su visita a la notaría presenta una distribución más diversa. Aunque el 71.43% de los encuestados manifestó sentirse cómodo y bien atendido, un 21.43% se mantiene indeciso y un 7.14% expresó su desacuerdo. Este hallazgo sugiere que, aunque en términos generales la atención es bien valorada, aún hay aspectos que podrían optimizarse para garantizar una experiencia más homogénea y positiva para todos los clientes. Pizzo (2013) sostiene que la comodidad del usuario es un factor determinante en su nivel de satisfacción y que pequeñas mejoras en la comunicación, el ambiente de atención y la disposición del personal pueden generar un impacto significativo en la

percepción del servicio. En conclusión, la empatía en la atención notarial es altamente valorada por los encuestados, lo que indica que los colaboradores han desarrollado prácticas orientadas a brindar un trato amable, comprensivo y dispuesto a ayudar. Sin embargo, la presencia de respuestas indecisas en varios ítems sugiere que la experiencia del usuario no es uniforme en todas las notarías o que existen situaciones en las que el nivel de empatía podría mejorar. Como destacan Pizzo (2013) y Molina (2014), la calidad del servicio no solo depende de la ejecución eficiente de los trámites, sino también de la capacidad del personal para generar un ambiente de confianza, comprensión y satisfacción para los usuarios. Fortalecer las habilidades de atención al cliente, mejorar la comunicación interpersonal y garantizar una mayor uniformidad en la calidad de la atención pueden ser estrategias clave para optimizar la percepción del servicio en las notarías de Ica.

Dimensión Capacidad de Respuesta

Tabla 21.

Rapidez en trámites

Las notarías atienden las solicitudes de los usuarios en un tiempo razonable.

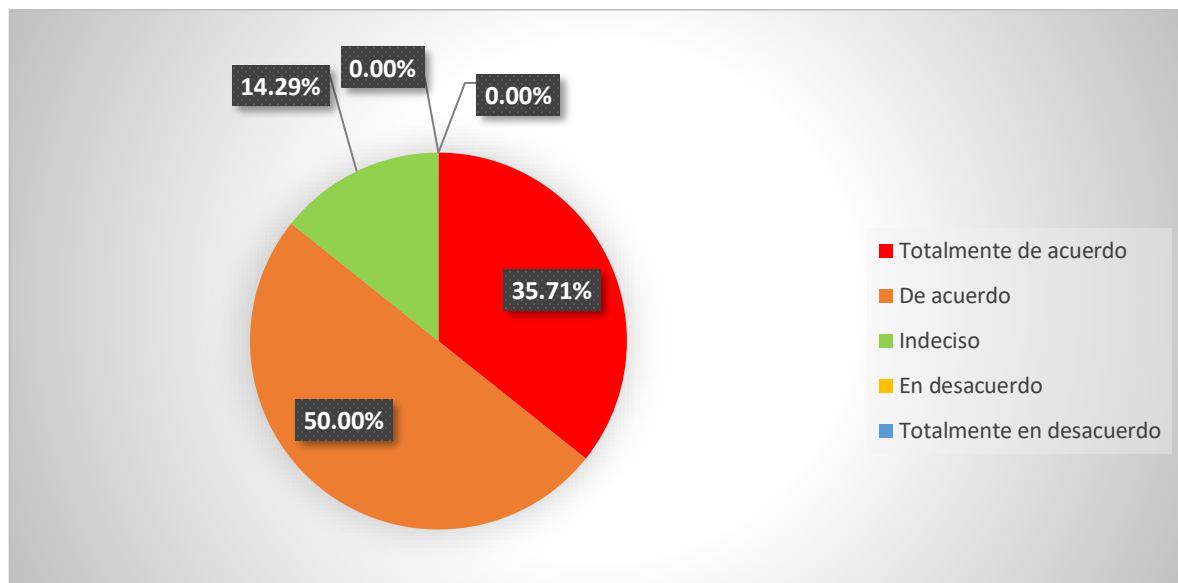
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	5	5	35.71%	35.71%
De acuerdo	7	12	50.00%	85.71%
Indeciso	2	14	14.29%	100.00%
En desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 21.

Atención ágil

Las notarías atienden las solicitudes de los usuarios en un tiempo razonable.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 22.

Procesos eficientes

Los trámites notariales se realizan de manera ágil y sin demoras innecesarias.

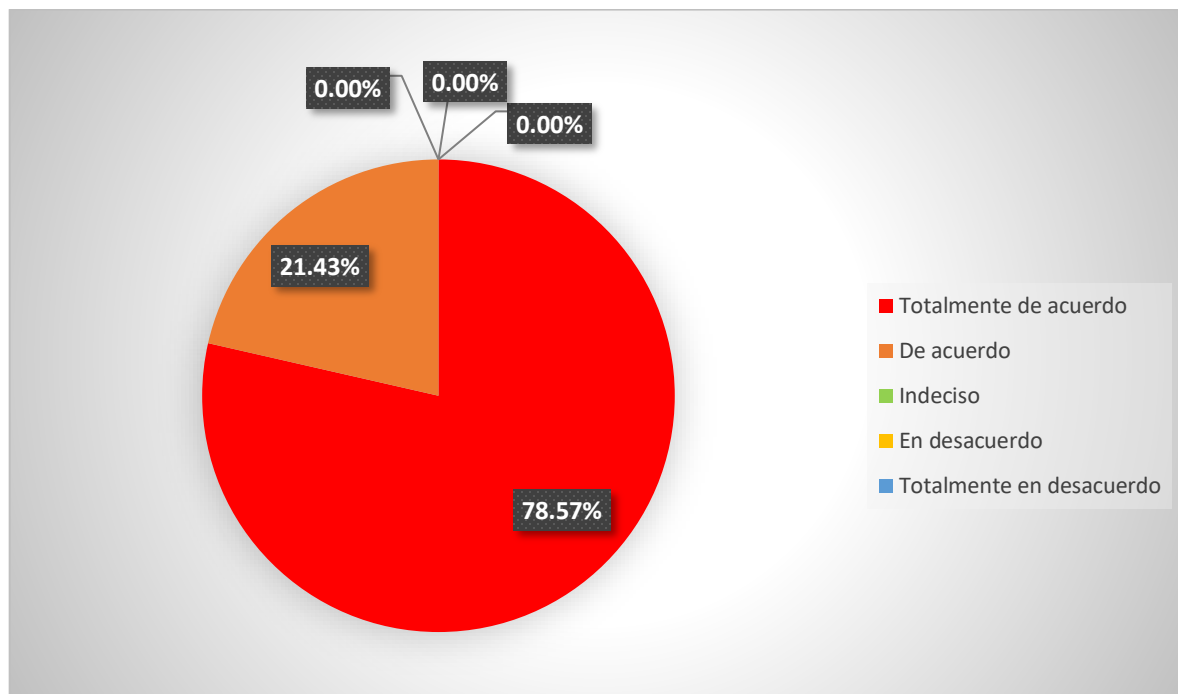
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	11	11	78.57%	78.57%
De acuerdo	3	14	21.43%	100.00%
Indeciso	0	14	0.00%	100.00%
En desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Totalmente en desacuerdo	0	14	0.00%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 22.

Trámites sin demoras

Los trámites notariales se realizan de manera ágil y sin demoras innecesarias.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 23.

Comunicación efectiva

Las notarías cuentan con canales de comunicación efectivos para responder consultas y reclamos.

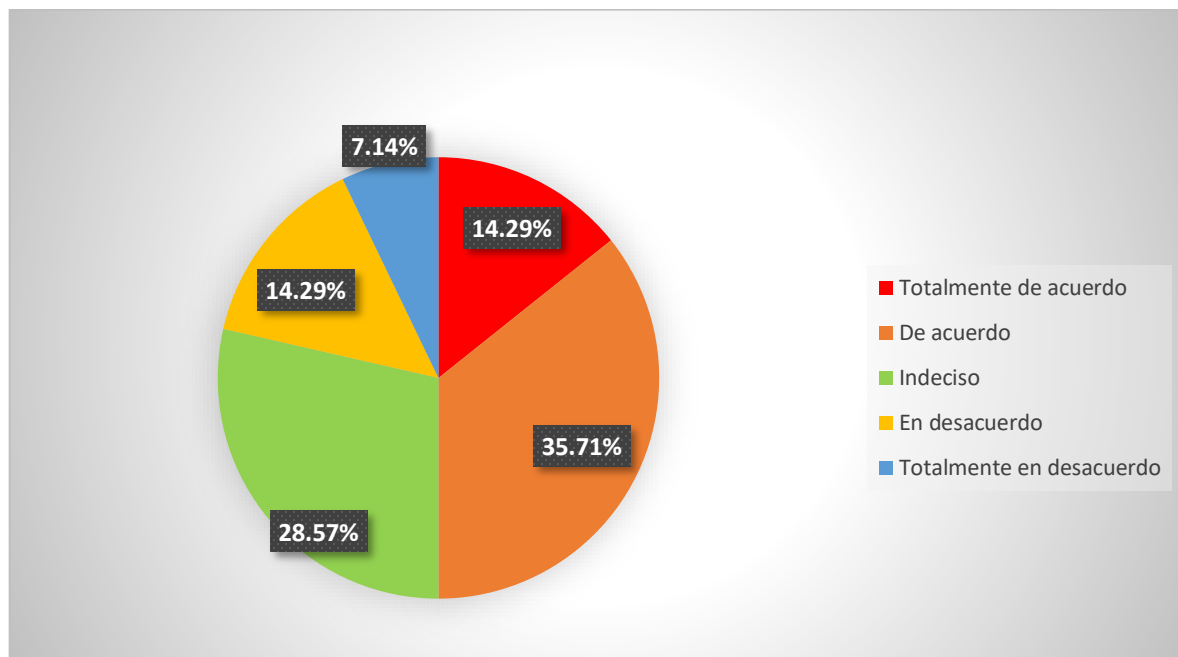
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	2	2	14.29%	14.29%
De acuerdo	5	7	35.71%	50.00%
Indeciso	4	11	28.57%	78.57%
En desacuerdo	2	13	14.29%	92.86%
Totalmente en desacuerdo	1	14	7.14%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 23.

Respuesta rápida

Las notarías cuentan con canales de comunicación efectivos para responder consultas y reclamos.



Nota. Elaboración propia.

Tabla 24.

Información al usuario

Los usuarios reciben retroalimentación oportuna sobre el estado de sus trámites.

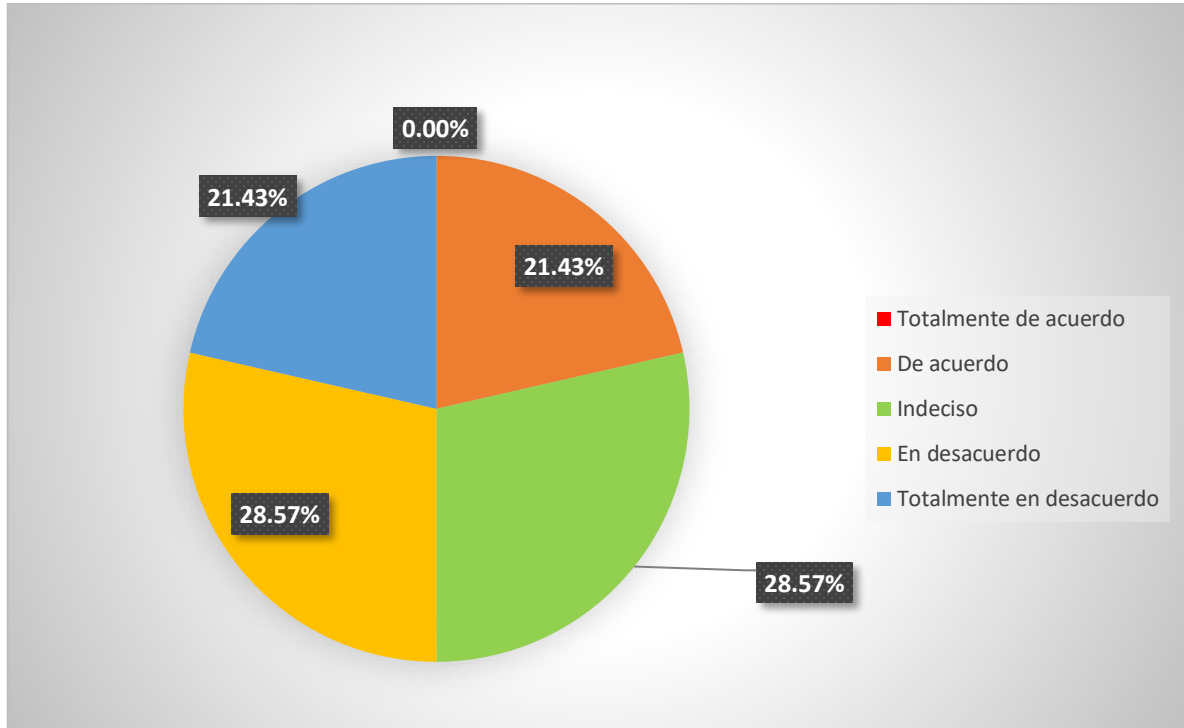
Respuesta	fo	Fa	h%	H%
Totalmente de acuerdo	0	0	0.00%	0.00%
De acuerdo	3	3	21.43%	21.43%
Indeciso	4	7	28.57%	50.00%
En desacuerdo	4	11	28.57%	78.57%
Totalmente en desacuerdo	3	14	21.43%	100.00%
Total	14		100.00%	

Fuente: Datos de encuesta. Elaborado por el tesista.

Figura 24.

Seguimiento de trámites

Los usuarios reciben retroalimentación oportuna sobre el estado de sus trámites.



Nota. Elaboración propia.

Comentarios de la dimensión Capacidad de Respuesta:

La capacidad de respuesta en la calidad del servicio notarial es un factor crucial para garantizar la satisfacción del usuario y fortalecer la confianza en estas instituciones. Como señala Pizzo (2013), la calidad del servicio implica no solo cumplir con los procedimientos establecidos, sino también responder con agilidad y efectividad a las necesidades de los ciudadanos. En este sentido, la capacidad de respuesta se traduce en tiempos de atención adecuados, procesos ágiles, canales de comunicación efectivos y un sistema de retroalimentación que mantenga informados a los usuarios sobre el estado de sus trámites. Los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los encuestados percibe que las notarías atienden las solicitudes en un tiempo razonable, con un 85.71% de respuestas afirmativas. Esto indica que los procedimientos han sido organizados de manera eficiente, permitiendo que los usuarios reciban el servicio dentro de plazos adecuados. Mendoza (2017) resalta que una gestión administrativa eficaz debe enfocarse en la optimización de procesos para reducir tiempos de espera y evitar cuellos de botella que perjudiquen la percepción del usuario. En este sentido, el desempeño de las notarías en términos de rapidez y cumplimiento de plazos parece responder a un modelo

administrativo estructurado y orientado a la eficiencia. La percepción sobre la agilidad en la realización de trámites es aún más favorable, con un 100% de respuestas positivas. Este hallazgo sugiere que las notarías han logrado implementar mecanismos que permiten reducir demoras innecesarias y brindar un servicio eficiente. Según Albretch (1992), un servicio de calidad es aquel que no solo satisface las necesidades del usuario, sino que lo hace de manera oportuna y sin generar inconvenientes adicionales. La ausencia de respuestas negativas en este aspecto refuerza la idea de que la gestión administrativa en las notarías ha logrado establecer procesos que favorecen la rapidez y la fluidez en la atención de trámites. Sin embargo, al analizar la existencia de canales de comunicación efectivos, se observa una mayor dispersión en las respuestas. Mientras que el 50% de los encuestados considera que las notarías cuentan con mecanismos adecuados para responder consultas y reclamos, un 28.57% se mantiene indeciso y un 21.43% manifiesta su desacuerdo. Este resultado evidencia que, aunque algunas notarías han desarrollado estrategias de comunicación efectivas, otras aún presentan deficiencias en este ámbito. Pizzo (2013) señala que la comunicación es un pilar fundamental en la calidad del servicio, ya que permite a los usuarios acceder a información clara y precisa sobre sus trámites, evitando malentendidos o incertidumbre. Fortalecer los canales de atención al cliente podría ser una estrategia clave para mejorar la percepción de calidad y garantizar que todos los usuarios tengan acceso a información rápida y confiable. Uno de los aspectos más críticos en la capacidad de respuesta es la retroalimentación sobre el estado de los trámites. En este punto, los resultados muestran una percepción predominantemente negativa, ya que solo el 21.43% de los encuestados considera que recibe información oportuna, mientras que el 50% se encuentra indeciso o en desacuerdo y un 21.43% está totalmente en desacuerdo. Esta situación indica una deficiencia en la comunicación sobre el progreso de los trámites, lo que podría generar incertidumbre y afectar la confianza de los usuarios en la notaría. Molina (2014) destaca que una retroalimentación adecuada no solo mejora la percepción del servicio, sino que también reduce la cantidad de consultas y reclamos, optimizando el tiempo del personal y evitando congestionamientos en la atención. La implementación de sistemas de seguimiento en línea o notificaciones automatizadas podría ser una solución efectiva para mejorar este aspecto y garantizar que los usuarios se mantengan informados en cada etapa de su trámite. En conclusión, la capacidad de respuesta en las notarías de Ica presenta fortalezas y áreas de mejora. Si bien los tiempos de atención y la agilidad en los trámites son bien valorados, la comunicación con los usuarios aún representa un desafío. Como lo destacan Pizzo (2013) y Mendoza (2017), una gestión administrativa eficiente no solo debe enfocarse en la rapidez del servicio, sino también en la calidad de la interacción con los usuarios. Mejorar los canales de comunicación y establecer mecanismos de retroalimentación más efectivos permitiría fortalecer la confianza en las notarías y elevar la calidad del servicio percibido por los ciudadanos.

3.2. Constatación de hipótesis

3.2.1. Comprobación de hipótesis general

Hipótesis general (H_1)

Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Hipótesis nula (H_0)

No existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Luego, para comprobar la hipótesis de acuerdo a los resultados arribados, con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 5%, aplicaremos la técnica del CHI-CUADRADO:

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

f_0 = valor observado

f_e = valor esperado

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación = 0.05

$$\text{Grados de libertad (GL)} = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

Reemplazando:

$$GL = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

$$GL = (24 - 1)(5 - 1)$$

$$GL = 92$$

Se acepta la suposición nula si el valor de X^2 es inferior al valor de X^2 encontrado en la tabla = 115.38458.

Por lo tanto, en gráfica se establece la región de aceptación (R.A.) y la región de rechazo (R.R.)

Aplicación del Chi-cuadrado en función a los resultados arribados.

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

f_0 = valor observado

f_e = valor esperado

Tabla 25.

Aplicación del Chi Cuadrado para la Hipótesis General.

	1			2			3			4			5		
	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2
1	0	3.92	3.92	8	5.46	1.18	4	2.50	0.90	1	1.21	0.04	1	0.92	0.01
2	2	3.92	0.94	5	5.46	0.04	4	2.50	0.90	2	1.21	0.52	1	0.92	0.01
3	1	3.92	2.17	8	5.46	1.18	3	2.50	0.10	1	1.21	0.04	1	0.92	0.01
4	4	3.92	0.00	8	5.46	1.18	2	2.50	0.10	0	1.21	1.21	0	0.92	0.92
5	5	3.92	0.30	7	5.46	0.44	1	2.50	0.90	1	1.21	0.04	0	0.92	0.92
6	2	3.92	0.94	3	5.46	1.11	4	2.50	0.90	3	1.21	2.66	2	0.92	1.28
7	1	3.92	2.17	7	5.46	0.44	0	2.50	2.50	3	1.21	2.66	3	0.92	4.73
8	2	3.92	0.94	5	5.46	0.04	2	2.50	0.10	4	1.21	6.45	1	0.92	0.01
9	2	3.92	0.94	3	5.46	1.11	2	2.50	0.10	3	1.21	2.66	4	0.92	10.37
10	2	3.92	0.94	6	5.46	0.05	4	2.50	0.90	1	1.21	0.04	1	0.92	0.01
11	4	3.92	0.00	7	5.46	0.44	3	2.50	0.10	0	1.21	1.21	0	0.92	0.92
12	1	3.92	2.17	1	5.46	3.64	5	2.50	2.50	3	1.21	2.66	4	0.92	10.37
13	8	3.92	4.26	4	5.46	0.39	2	2.50	0.10	0	1.21	1.21	0	0.92	0.92
14	9	3.92	6.60	4	5.46	0.39	1	2.50	0.90	0	1.21	1.21	0	0.92	0.92
15	10	3.92	9.45	1	5.46	3.64	3	2.50	0.10	0	1.21	1.21	0	0.92	0.92
16	6	3.92	1.11	8	5.46	1.18	0	2.50	2.50	0	1.21	1.21	0	0.92	0.92
17	8	3.92	4.26	5	5.46	0.04	1	2.50	0.90	0	1.21	1.21	0	0.92	0.92
18	2	3.92	0.94	9	5.46	2.30	3	2.50	0.10	0	1.21	1.21	0	0.92	0.92
19	3	3.92	0.21	8	5.46	1.18	3	2.50	0.10	0	1.21	1.21	0	0.92	0.92
20	4	3.92	0.00	6	5.46	0.05	3	2.50	0.10	1	1.21	0.04	0	0.92	0.92
21	5	3.92	0.30	7	5.46	0.44	2	2.50	0.10	0	1.21	1.21	0	0.92	0.92
22	11	3.92	12.81	3	5.46	1.11	0	2.50	2.50	0	1.21	1.21	0	0.92	0.92
23	2	3.92	0.94	5	5.46	0.04	4	2.50	0.90	2	1.21	0.52	1	0.92	0.01
24	0	3.92	3.92	3	5.46	1.11	4	2.50	0.90	4	1.21	6.45	3	0.92	4.73
	94		60.21	131		22.71	60		19.20	29		38.03	22		43.45

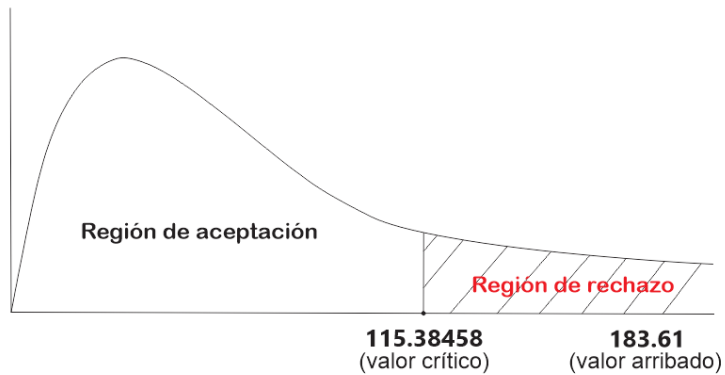
$$X^2 = 60.21 + 22.71 + 19.20 + 38.03 + 43.45$$

$$X^2 = 183.61$$

El valor 183.61 supera al valor crítico de 115.38458, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis general, la cual nos dice que existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Figura 33.

Región de aceptación y rechazo de Hipótesis general



Nota. Elaboración propia.

3.2.2. Comprobación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe una relación directa entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Hipótesis nula

No existe una relación directa entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación = 0.05

$$\text{Grados de libertad (GL)} = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

Reemplazando:

$$GL = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

$$GL = (9 - 1)(5 - 1)$$

$$GL = 32$$

Se acepta la suposición nula si el valor de X^2 es inferior al valor de X^2 encontrado en la tabla = 46.1942.

Por lo tanto, en gráfica se establece la región de aceptación (R.A.) y la región de rechazo (R.R.)

Aplicación del Chi-cuadrado en función a los resultados arribados.

$$X^2 = \sum \frac{(f_0 - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

f_0 = valor observado

f_e = valor esperado

Tabla 26.

Aplicación del Chi cuadrado para la hipótesis específica 1

	1			2			3			4			5		
	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2
1	0	3.33	3.33	8	7.22	0.08	4	2.56	0.82	1	0.56	0.36	1	40.69	38.71
2	2	3.33	0.53	5	7.22	0.68	4	2.56	0.82	2	0.56	3.76	1	40.69	38.71
3	1	3.33	1.63	8	7.22	0.08	3	2.56	0.08	1	0.56	0.36	1	40.69	38.71
4	4	3.33	0.13	8	7.22	0.08	2	2.56	0.12	0	0.56	0.56	0	40.69	40.69
16	6	3.33	2.13	8	7.22	0.08	0	2.56	2.56	0	0.56	0.56	0	40.69	40.69
17	8	3.33	6.53	5	7.22	0.68	1	2.56	0.95	0	0.56	0.56	0	40.69	40.69
18	2	3.33	0.53	9	7.22	0.44	3	2.56	0.08	0	0.56	0.56	0	40.69	40.69
19	3	3.33	0.03	8	7.22	0.08	3	2.56	0.08	0	0.56	0.56	0	40.69	40.69
20	4	3.33	0.13	6	7.22	0.21	3	2.56	0.08	1	0.56	0.36	0	40.69	40.69
	30		15.00	65		2.43	23		5.57	5		7.60	3		360.26

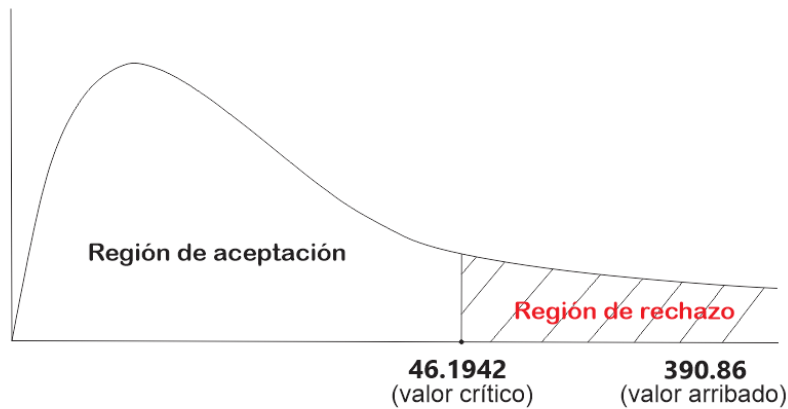
$$X^2 = 15.00 + 2.43 + 5.57 + 7.60 + 360.26$$

$$X^2 = 390.86$$

El valor 390.86 supera al valor crítico de 46.1942, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica, la cual nos dice que existe una relación directa entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Figura 34.

Región de aceptación y rechazo de Hipótesis específica 1



Nota. Elaboración propia.

Hipótesis específica 2

Existe una relación directa entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Hipótesis nula

No existe una relación directa entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación = 0.05

$$\text{Grados de libertad (GL)} = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

Reemplazando:

$$GL = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

$$GL = (8 - 1)(5 - 1)$$

$$GL = 28$$

Se acepta la suposición nula si el valor de X^2 es inferior al valor de X^2 encontrado en la tabla = 41.3372.

Aplicación del Chi-cuadrado en función a los resultados arribados.

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

f_0 = valor observado

f_e = valor esperado

Tabla 27.

Aplicación del chi cuadrado para la hipótesis específica 2

	1			2			3			4			5		
	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2
5	5	5.38	0.03	7	5.00	0.80	1	1.50	0.17	1	1.38	0.10	0	0.75	0.75
6	2	5.38	2.12	3	5.00	0.80	4	1.50	4.17	3	1.38	1.92	2	0.75	2.08
7	1	5.38	3.56	7	5.00	0.80	0	1.50	1.50	3	1.38	1.92	3	0.75	6.75
8	2	5.38	2.12	5	5.00	0.00	2	1.50	0.17	4	1.38	5.01	1	0.75	0.08
13	8	5.38	1.28	4	5.00	0.20	2	1.50	0.17	0	1.38	1.38	0	0.75	0.75
14	9	5.38	2.44	4	5.00	0.20	1	1.50	0.17	0	1.38	1.38	0	0.75	0.75
21	5	5.38	0.03	7	5.00	0.80	2	1.50	0.17	0	1.38	1.38	0	0.75	0.75
22	11	5.38	5.89	3	5.00	0.80	0	1.50	1.50	0	1.38	1.38	0	0.75	0.75
	43		17.47	40		4.40	12		8.00	11		14.45	6		12.67

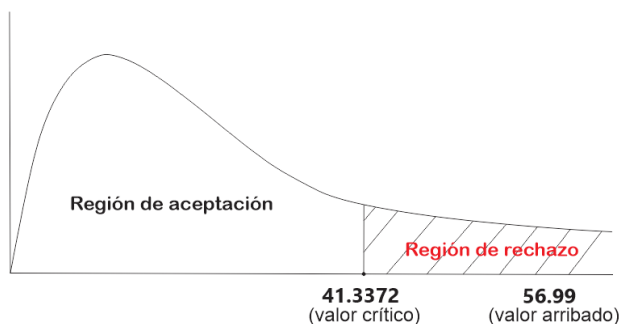
$$X^2 = 17.47 + 4.40 + 8.00 + 14.45 + 12.67$$

$$X^2 = 56.99$$

El valor 56.99 supera al valor crítico de 41.3372, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica, la cual nos dice que existe una relación directa entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Figura 35.

Región de aceptación y rechazo de Hipótesis específica 2



Nota. Elaboración propia.

Hipótesis específica 3

Existe una relación directa entre la gestión de la tecnología y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Hipótesis nula

No existe una relación directa entre la gestión de la tecnología y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Nivel de significación y regla de decisión

Nivel de significación = 0.05

$$\text{Grados de libertad (GL)} = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1)$$

Reemplazando:

$$GL = (7 - 1)(5 - 1)$$

$$GL = 24$$

Se acepta la suposición nula si el valor de X^2 es inferior al valor de X^2 encontrado en la tabla = 36.4150.

Aplicación del Chi-cuadrado en función a los resultados arribados.

$$X^2 = \sum \frac{(f_o - f_e)^2}{f_e}$$

Donde:

$f_o = \text{valor observado.}$

$f_e = \text{valor esperado}$

Tabla 28.

Aplicación del chi cuadrado para la hipótesis específica 3

	1			2			3			4			5		
	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2	fo	fe	x2
9	2	3.00	0.33	3	3.71	0.14	2	3.57	0.69	3	1.86	0.70	4	1.86	2.47
10	2	3.00	0.33	6	3.71	1.41	4	3.57	0.05	1	1.86	0.40	1	1.86	0.40
11	4	3.00	0.33	7	3.71	2.91	3	3.57	0.09	0	1.86	1.86	0	1.86	1.86
12	1	3.00	1.33	1	3.71	1.98	5	3.57	0.57	3	1.86	0.70	4	1.86	2.47
15	10	3.00	16.33	1	3.71	1.98	3	3.57	0.09	0	1.86	1.86	0	1.86	1.86
23	2	3.00	0.33	5	3.71	0.45	4	3.57	0.05	2	1.86	0.01	1	1.86	0.40
24	0	3.00	3.00	3	3.71	0.14	4	3.57	0.05	4	1.86	2.47	3	1.86	0.70
	21		22.00	26		9.00	25		1.60	13		8.00	13		10.15

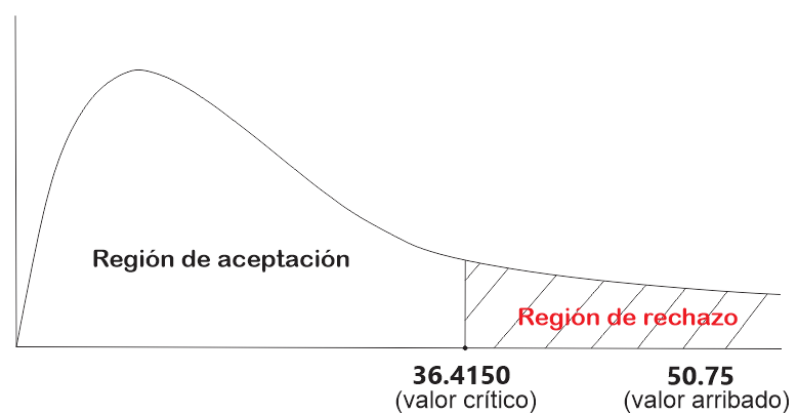
$$X^2 = 22.00 + 9.00 + 1.60 + 8.00 + 10.15$$

$$X^2 = 50.75$$

El valor 50.75 supera al valor crítico de 36.4150, por lo que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis específica, la cual nos dice que existe una relación directa entre la gestión de la tecnología y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.

Figura 36.

Región de aceptación y rechazo de Hipótesis específica 3



Nota. Elaboración propia.

IV. Discusión.

El análisis de los resultados obtenidos en esta investigación sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica permite establecer una comparación con los antecedentes revisados, tanto a nivel nacional como internacional. En términos generales, se confirma la existencia de una relación significativa entre ambas variables, lo que concuerda con estudios previos como los de Salazar (2023), Domínguez (2025) y Gutiérrez y Puma (2023), quienes evidenciaron que una gestión administrativa eficiente incide directamente en la percepción de calidad del servicio en distintos sectores. En lo que respecta a la dimensión de capacitación del personal, los resultados indican que, si bien la mayoría de los encuestados considera que el personal de las notarías recibe capacitación periódica, aún existe un porcentaje que expresa dudas sobre la pertinencia y regularidad de estas actividades. Esta situación es similar a la expuesta por Salazar (2023), quien identificó que la formación del personal es un factor determinante en la calidad del servicio en el sector salud. Sin embargo, en el estudio de Domínguez (2025), se resalta que la capacitación debe ser constante y estar alineada con las necesidades del entorno, lo que coincide con la necesidad de mejorar la planificación y ejecución de los programas de formación en las notarías de Ica. En cuanto a la gestión de los recursos materiales, los resultados reflejan que, aunque las notarías cuentan con los insumos y equipos necesarios, persisten desafíos en la distribución equitativa y el mantenimiento adecuado. Esto guarda relación con lo señalado por Gutiérrez y Puma (2023), quienes encontraron que la adecuada planificación y administración de los recursos influye en la percepción de calidad del servicio notarial. Asimismo, Martínez (2020) enfatizó que la falta de mantenimiento de los recursos puede generar interrupciones en la prestación del servicio, lo que es un aspecto a mejorar en las notarías de Ica. Respecto a la gestión de la tecnología, los hallazgos de esta investigación indican que la actualización de los sistemas es una de las principales debilidades en la gestión administrativa notarial. Este resultado es consistente con las conclusiones de Ibarra (2022), quien señaló que la falta de modernización en los sistemas notariales genera demoras y dificulta el acceso a la información. De manera similar, Lucas (2021) destacó la importancia de integrar herramientas tecnológicas en los procesos notariales para fortalecer la seguridad jurídica y la eficiencia operativa. En este sentido, la implementación de sistemas digitales y la capacitación del personal en su uso adecuado se presentan como estrategias clave para mejorar la calidad del servicio en las notarías de Ica. En lo que respecta a la seguridad jurídica, los resultados obtenidos muestran que la mayoría de los encuestados confía en la legalidad y validez de los documentos emitidos por las notarías. Este hallazgo coincide con el estudio de García-Lozano (2021), quien analizó el notariado en España y destacó el papel fundamental de estas instituciones en la seguridad jurídica preventiva. Además, Ibarra (2022) resaltó que la digitalización de documentos puede contribuir a mejorar la

transparencia y la confianza en el servicio notarial, lo que refuerza la necesidad de modernizar los procesos en las notarías de Ica. En cuanto a la empatía del personal notarial, los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva, aunque aún existen oportunidades de mejora en la atención personalizada y la comprensión de las necesidades de los usuarios. Este aspecto es similar a lo encontrado en la investigación de Boza (2023), quien evidenció que la calidad del servicio en la Beneficencia Pública de Ica estaba influida por la actitud del personal y su capacidad para generar confianza en los usuarios. Asimismo, Molina (2014) destacó que la amabilidad y la disposición del personal son determinantes en la experiencia del usuario, lo que sugiere que reforzar la capacitación en habilidades interpersonales podría contribuir a mejorar este aspecto en las notarías de Ica. Finalmente, en lo que concierne a la capacidad de respuesta, los resultados indican que, aunque los tiempos de atención y la agilidad en los trámites son bien valorados, la comunicación con los usuarios y la retroalimentación sobre el estado de los trámites aún presentan deficiencias. Esto es consistente con lo señalado por Acuña (2024), quien encontró que la comunicación efectiva es un aspecto clave para mejorar la percepción del servicio en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Además, Salazar (2023) enfatizó que la implementación de estrategias para fortalecer los canales de comunicación contribuye significativamente a mejorar la calidad del servicio, lo que sugiere la necesidad de optimizar este aspecto en las notarías de Ica. En síntesis, la comparación de los resultados de esta investigación con los antecedentes revisados permite confirmar que la gestión administrativa es un factor determinante en la calidad del servicio notarial. Si bien existen aspectos positivos en la capacitación del personal, la disponibilidad de recursos y la seguridad jurídica, aún hay oportunidades de mejora en la modernización tecnológica, la comunicación con los usuarios y la equidad en la distribución de los recursos materiales. Estas áreas de oportunidad deben ser abordadas mediante estrategias que fortalezcan la planificación, la digitalización de procesos y la capacitación del personal, con el fin de optimizar la calidad del servicio en las notarías de la provincia de Ica.

V. Conclusiones

1. El análisis estadístico estableció una relación directa entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023. Este hallazgo se respaldó con un valor calculado de 390.86, el cual superó ampliamente el valor crítico de 46.1942, evidenciando la importancia de la formación continua del personal para mejorar la atención al usuario.
2. Se estableció que la gestión de recursos materiales guarda relación directa con la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023. Con un valor estadístico de 56.99, superior al valor crítico de 41.3372, se confirmó que una adecuada administración de los recursos materiales contribuye de manera significativa a la eficiencia y satisfacción en los servicios notariales.
3. Se estableció que la gestión de la tecnología tiene relación directa con la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023. El análisis arrojó un valor calculado de 50.75, notablemente superior al valor crítico de 36.4150, lo que resalta la importancia de implementar herramientas tecnológicas modernas para agilizar procesos y garantizar la seguridad de los trámites notariales.
4. De manera global, los hallazgos de este estudio establecieron una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023. Este resultado se validó con un valor estadístico de 183.61, que superó ampliamente el valor crítico de 115.38458, consolidando así la hipótesis general y destacando la relevancia de una gestión integral para optimizar el servicio al usuario.

VI. Recomendaciones

1. Para fortalecer la relación entre la capacitación del personal y la calidad del servicio en las notarías de la provincia de Ica, se recomienda que el área de recursos humanos implemente un programa continuo de formación para los trabajadores notariales. Este programa debe enfocarse en mejorar tanto los conocimientos técnicos como las habilidades interpersonales del personal, asegurando que cuenten con herramientas adecuadas para brindar un servicio eficiente y orientado al usuario. Además, se sugiere establecer alianzas estratégicas con instituciones académicas y organizaciones especializadas en capacitación legal y administrativa, permitiendo que los colaboradores participen en cursos, talleres y seminarios actualizados. La retroalimentación de los usuarios también debe ser considerada en la planificación de la capacitación, con el objetivo de identificar las áreas donde los trabajadores requieren mayor refuerzo. Para optimizar la efectividad del programa, es importante implementar mecanismos de evaluación periódica que permitan medir el impacto de la formación en el desempeño del personal y en la satisfacción del usuario.
2. En cuanto a la gestión de los recursos materiales, es fundamental que el área de administración y logística de las notarías adopte un sistema de planificación eficiente para garantizar que los insumos y equipos necesarios estén disponibles en todo momento. Para ello, se recomienda la implementación de un inventario digitalizado que permita el monitoreo en tiempo real de los materiales y la identificación temprana de necesidades de reposición. Asimismo, se debe establecer un programa de mantenimiento preventivo para el mobiliario y los equipos tecnológicos utilizados en la atención al público, con el fin de evitar interrupciones en el servicio por fallas inesperadas. Es importante que la distribución de los recursos materiales se realice de manera equitativa, considerando la demanda operativa de cada área dentro de la notaría. Además, se sugiere fomentar la transparencia en la gestión de los recursos mediante la implementación de auditorías internas periódicas, las cuales permitirán detectar posibles deficiencias y oportunidades de mejora en la administración de los materiales.
3. Para optimizar el uso de la tecnología en las notarías, el área de innovación y sistemas debe priorizar la modernización de los procesos mediante la incorporación de herramientas digitales que faciliten la gestión documental y la atención al usuario. Se recomienda la implementación de un sistema de gestión notarial que permita la digitalización de documentos, la automatización de procesos y la integración con plataformas gubernamentales para agilizar trámites. Además, es importante que se establezca un plan de actualización tecnológica que

garantice la renovación periódica de los sistemas utilizados, evitando que queden obsoletos y dificulten la eficiencia operativa. La capacitación del personal en el uso de herramientas tecnológicas es un aspecto clave, por lo que se sugiere desarrollar sesiones de entrenamiento práctico que permitan a los trabajadores familiarizarse con las nuevas plataformas y optimizar su desempeño en la digitalización de documentos y atención remota. También es recomendable implementar canales de comunicación digital efectivos, como chatbots o asistentes virtuales, para resolver dudas frecuentes de los usuarios y reducir la carga de trabajo en las notarías.

4. Dado que la investigación ha confirmado una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio notarial, se recomienda que la dirección de cada notaría adopte un enfoque de gestión integral que contemple la mejora continua en cada uno de los factores analizados. Para ello, es necesario establecer indicadores de desempeño que permitan medir la eficiencia de la gestión administrativa y su impacto en la satisfacción del usuario. Se sugiere la implementación de encuestas periódicas de satisfacción para recopilar la opinión de los clientes y detectar áreas de mejora en la atención notarial. También es fundamental promover una cultura organizacional orientada a la excelencia en el servicio, incentivando al personal a adoptar buenas prácticas en la gestión de trámites y la atención al cliente. La planificación estratégica a mediano y largo plazo es esencial para garantizar la sostenibilidad de las mejoras implementadas, por lo que se recomienda elaborar un plan de desarrollo institucional que contemple objetivos claros en cuanto a capacitación, tecnología y optimización de recursos. Finalmente, la colaboración con otras entidades notariales y organismos públicos puede contribuir a la implementación de buenas prácticas y al fortalecimiento del servicio ofrecido en la provincia de Ica.

VII. Referencias bibliográficas

- Acuña, F. E. (2024). *Gestión administrativa y calidad del servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga 2023* [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. Repositorio Institucional, Ica, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13028/5569>
- Arispe Alburqueque, C. M., Yangali Vicente, J. S., Guerrero Bejarano, M. A., Lozada de Bonilla, O. R., Acuña Gamboa, L. A., & Arellano Sacramento, C. (2020). *La investigación científica*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá D.C., Colombia: Pearson Educación. <https://n9.cl/z9jvc>
- Boza, J. C. (2023). *La gestión administrativa y su relación con la calidad del servicio en las instalaciones de la Beneficencia Pública en la ciudad de Ica 2019* [Tesis doctoral, Universidad Nacional San Luis Gonzaga]. Repositorio Institucional, Ica, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13028/4044>
- Dominguez, J. F. (2025). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario en una entidad pública de Lima, 2024* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional, Callao, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/158206>
- García-Lozano, J. (2021). *La función Notarial en España* [Tesis de derecho, Universidad Pontificia Comillas]. Repositorio Institucional, Madrid, España.
- González, S. S., Viteri, D. A., Izquierdo, A. M., & Verdezto, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es
- Gutierrez, G. A., & Puma, A. J. (2023). Gestión administrativa y calidad de servicio en la notaria Hugo Maximiliano Salas Zúñiga del distrito de Mala – 2022. *Universidad Nacional de Cañete*. <https://hdl.handle.net/20.500.14559/83>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2019). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Primera ed.). Ciudad de México, México: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

- Ibarra, E. F. (2022). *La modernización del sistema notarial y expedición de testimonios y certificados en línea* [Tesis de maestría en derecho, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio Digital UCSG, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/19107>
- Instituto Tecnológico de Sonora. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. Un pilar en la gestión empresarial. *El buzón de Pacioli*(82).
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (Primera ed.). Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
- Lucas, S. J. (2021). *Estudio comparativo entre los sistemas notariales latinos español* [Tesis doctoral, Universidad de Córdoba]. Repositorio Institucional, Córdoba. <http://hdl.handle.net/10396/22097>
- Martinez, C. P. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la I.E.P. Jhon F. Kennedy - Chincha 2023* [Tesis doctoral, Uninversidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional, Chincha, Ica, Perú. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/2386>
- Mendoza, A. A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.%20947-964>
- Miranda, M. B., Chiriboga, P. A., Romero, M. L., Tapia, L. X., & Fuentes, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 7(4), 1430-1446. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Paragua, M., Bustamante, N., Norberto, L. A., Paragua, M. G., & Paragua, C. A. (2022). *Investigación científica. Formulación de proyectos de investigación y tesis*. Perú: UNHEVAL.
- Salazar, Y. (2023). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023* [Tesis de maestría en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional, Lima, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/9488>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (Primera ed.). Perú: Universidad Ricardo Palma: Vicerrectorado de Investigación.

Tarrillo, O., Mejía, J., Dávila, J. S., Pintado, C. A., Tapia, C. E., & Chillón, W. M. (2024). *Metodología de la investigación. Una mirada global: ejemplos prácticos*. CID editorial.
https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cli_w1078

VIII. Anexos

CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la gestión administrativa en las notarías de la Provincia de Ica. Por favor, indique su nivel de acuerdo o desacuerdo marcando la opción que mejor refleje su opinión, utilizando la siguiente escala:

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso
(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

Marque con un aspa (X) el número que corresponda, de acuerdo a la sugerencia precedente.

N°	DESCRIPCIÓN	Escala				
		1	2	3	4	5
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL						
01	El personal de las notarías recibe capacitaciones periódicas para mejorar sus habilidades y conocimientos.					
02	Las capacitaciones brindadas al personal son relevantes para las funciones que desempeñan en las notarías.					
03	La notaría invierte en programas de capacitación para mantener actualizado a su personal.					
04	El personal capacitado demuestra un mejor desempeño en sus labores diarias.					
GESTIÓN DE RECURSOS MATERIALES						
05	Las notarías cuentan con los recursos materiales necesarios para realizar sus funciones de manera eficiente.					
06	Los recursos materiales (equipos, mobiliario, insumos) se distribuyen de manera equitativa y oportuna.					
07	Se realiza un mantenimiento adecuado de los recursos materiales para evitar interrupciones en el servicio.					
08	La notaría planifica y gestiona de manera eficiente la adquisición de nuevos recursos materiales.					
GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA						
09	Las notarías utilizan tecnología actualizada para agilizar los trámites y servicios ofrecidos.					
10	El personal está capacitado para manejar los sistemas tecnológicos implementados en la notaría.					
11	La tecnología utilizada en las notarías contribuye a reducir los tiempos de atención al público.					
12	Se realizan actualizaciones periódicas de los sistemas tecnológicos para mejorar la eficiencia del servicio.					

Muchas gracias

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con la calidad de servicio en las notarías de la Provincia de Ica. Por favor, indique su nivel de acuerdo o desacuerdo marcando la opción que mejor refleje su opinión, utilizando la siguiente escala:

1. (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indeciso
2. (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo

Marque con un aspa (X) el número que corresponda, de acuerdo a la sugerencia precedente.

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
SEGURIDAD JURÍDICA						
13	Las notarías garantizan la confidencialidad y seguridad de los documentos y trámites realizados.					
14	Los servicios notariales cumplen con las normativas legales vigentes en el Perú.					
15	Los usuarios confían en la validez y legalidad de los documentos emitidos por las notarías.					
16	Las notarías brindan asesoría clara y precisa sobre los trámites legales a los usuarios.					
EMPATÍA						
17	El personal de las notarías muestra una actitud amable y respetuosa hacia los usuarios.					
18	Las notarías comprenden las necesidades y preocupaciones de los usuarios durante los trámites.					
19	El personal está dispuesto a resolver dudas y brindar apoyo adicional cuando es necesario.					
20	Los usuarios se sienten cómodos y atendidos durante su visita a la notaría.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
21	Las notarías atienden las solicitudes de los usuarios en un tiempo razonable.					
22	Los trámites notariales se realizan de manera ágil y sin demoras innecesarias.					
23	Las notarías cuentan con canales de comunicación efectivos para responder consultas y reclamos.					
24	Los usuarios reciben retroalimentación oportuna sobre el estado de sus trámites.					

Muchas gracias

Matriz de consistencia

La Gestión Administrativa y la Calidad de servicio de las Notarías de la Provincia de Ica; período 2022-2023

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones
Problema general ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023? Problemas específicos PE.1 ¿Qué relación existe entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023? PE.2 ¿Qué relación existe entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023? PE.3 ¿Qué relación existe entre la gestión de la tecnología y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023?	Objetivo general Establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023. Objetivos específicos OE.1 Establecer la relación que existe entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023. OE.2. Establecer la relación que existe entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023. OE.3 Establecer la relación que existe entre la gestión de la tecnología y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.	Hipótesis general Existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023. Hipótesis específicas HE.1 Existe una relación directa entre la capacitación del personal y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023. HE.2 Existe una relación directa entre la gestión de recursos materiales y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023. HE.3 Existe una relación directa entre la gestión de la tecnología y la calidad de servicio de las notarías de la provincia de Ica durante el período 2022-2023.	Independiente Gestión administrativa Dependiente Calidad de servicio	*Capacitación del personal *Gestión de recursos materiales *Gestión de la tecnología *Seguridad jurídica. *Empatía. *Capacidad de respuesta.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Tipo de investigación: Básica Enfoque: Cuantitativo Nivel: Correlacional Diseño de investigación: No experimental transversal, correlacional	Población: 14 representantes de notarías de la Provincia de Ica. Tamaño de muestra: 14 representantes de notarías de la Provincia de Ica.	Encuesta Cuestionario	Descriptiva: Se elaboraron tablas y figuras en relación a las dimensiones y variables de estudio Inferencial: Se aplicó la prueba estadística del Chi Cuadrado