



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad De Ciencias Empresariales

Escuela Profesional de Administración

**La calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la
notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del Distrito de Huacho -2020**

Tesis

para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autor

Fausto Malacoh Lastres Minaya

Asesor

Dr. Felix Gil Caro Soto

Huacho – Perú

2023

v1.LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL CLIENTE Y LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA NOTARIA KELLY CAROLINA KUZMA ALFARO DEL DISTRITO DE HUACHO 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Zenaida Virginia Enciso Acuña. "Mejora del cumplimiento de fechas programadas en servicios de calibración aplicando Seis Sigma", Industrial Data, 2020 Publicación	1%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	1%
5	repositorio.esge.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	1%
7	reciamuc.com Fuente de Internet	1%

**“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL CLIENTE Y LA GESTION
ADMINISTRATIVA DE LA NOTARIA KELLY CAROLINA KUZMA
ALFARO DEL DISTRITO DE HUACHO -2020”**

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de suficiencia profesional a mis padres, a mis hermanos, a todos ellos por haberme incentivado a continuar en este proceso y no rendirme.

. Fausto Malacoh

AGRADECIMIENTO

A mis profesores que desde el principio supieron guiarme por esta hermosa profesión que hoy culmino.

. Fausto Malacoh

RESUMEN

El trabajo titulado: ““LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL CLIENTE Y LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA NOTARIA KELLY CAROLINA KUZMA ALFARO DEL DISTRITO DE HUACHO -2020”, es para obtener la licenciatura en Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho 2023. La metodología que se empleó se encuentra dentro de la investigación básica es de tipo Básico, de nivel descriptivo, correlacional, no experimental y la hipótesis planteada fue: “La calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020”. Para la investigación, la población y muestra estudio fue de 35 colaboradores de la notaria Kelly Kuzma. El instrumento principal que se empleó fue el cuestionario, que se aplicó a la primera y segunda variable. Los resultados evidencian que existe relación de magnitud moderada entre la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

El autor

Palabras claves: calidad, servicios, gestión, administrativa.

ABSTRACT

The work entitled: ""THE QUALITY OF CLIENT SERVICES AND ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE NOTARY KELLY CAROLINA KUZMA ALFARO OF THE HUACHO DISTRICT 2020", is to obtain a degree in Administration at the José Faustino Sánchez Carrión National University. Huacho 2017. The methodology that was used is within the basic research is of the Basic type, of a descriptive, correlational, non-experimental level and the hypothesis was: "The quality of customer services is related to the administrative management of the Notary Kelly Carolina Kuzma Alfaro of the district of Huacho 2020 ". For the investigation, the study population and sample was 35 collaborators of the notary Kelly Kuzma. The main instrument used was the questionnaire, which was applied to the first and second variables. The results show that there is a relationship of moderate magnitude between the quality of customer services and the administrative management of the Notary Kelly Carolina Kuzma Alfaro of the district of Huacho -2020.

The author

Keywords: quality, services, management, administrative

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INDICE	vii
INDICE DE TABLAS	ix
INDICE DE FIGURAS	x
CAPITULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
1.1. Descripción de la realidad problemática	11
1.2. Formulación de problema.....	12
1.2.1. Problema general	12
1.2.2. Problemas específicos	13
1.3. Objetivos.....	13
1.3.1. Objetivo general	13
1.3.2. Objetivos específicos	13
1.4. Justificación.....	14
1.4.2. Tecnológica	14
1.4.3. Técnica	14
1.5. Limitaciones	15
1.6. Viabilidad del estudio	15
CAPITULO II MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	16
2.2. Bases teóricas	20
2.2.1. Calidad de servicio al cliente.....	20
2.2.2. La Gestión administrativa	27
2.4. Hipótesis	30
2.4.1. Hipótesis general	30
2.4.2. Hipótesis específicas	Error! Bookmark not defined.
2.5. Operacionalización de Variables	31
CAPITULO III METODOLOGIA	32

3.1. Tipo de estudio	32
3.2. Diseño del estudio	33
3.3. Población y muestra	33
3.3.1. Población.....	33
3.3.2. Muestra.....	34
3.4. Método de investigación.....	34
3.5. Técnicas e de recolección de datos	34
3.6. Método de análisis de datos.....	36
CAPITULO IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS	38
4.1. Resultados descriptivo de las variables	38
4.2. Generalización entorno la hipótesis central.....	44
CAPITULO V DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	54
CONCLUSIONES	56
RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	58
Fuentes bibliográficas	58
Fuentes electrónicas	60
MATRIZ DE CONSISTENCIA	62

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable X	31
Tabla 2. Operacionalización de la variable Y	32
Tabla 3. Población del estudio.....	34
Tabla 4. Muestra del estudio.....	34
Tabla 5. Calidad de servicios al cliente	38
Tabla 6. Tangibilidad	39
Tabla 7. Fiabilidad	40
Tabla 8. Reactividad	41
Tabla 9. Garantía	42
Tabla 10. Gestión administrativa	43
Tabla 11. La calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa	44
Tabla 12. La tangibilidad de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa	46
Tabla 13. La fiabilidad de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa	48
Tabla 14. La reactividad de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa	50
Tabla 15. La garantía de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa .	52

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de servicios al cliente	38
Figura 2. Tangibilidad.....	39
Figura 3. Fiabilidad	40
Figura 4. Reactividad	41
Figura 5. Garantía.....	42
Figura 6. Gestión administrativa	43
Figura 7. <i>La calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa</i>	45
Figura 8. La tangibilidad de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa	47
Figura 9. La fiabilidad de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa	49
Figura 10. La reactividad de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa	51
Figura 11. La garantía de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa	53

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La mayoría de las investigaciones que se han realizado sobre la satisfacción del cliente han sido en empresas, hospitales, etc, mientras que muy pocas se centraron en las notarías, por lo tanto, es esencial saber qué determinantes afectan la satisfacción del cliente en este sector. Sobre la base de este documento, existen algunas revisiones sobre varios métodos de medida del nivel de satisfacción del cliente por investigadores anteriores.

El notario es por definición, de acuerdo con la Ley del Notariado, el profesional del derecho que en forma privada está autorizado como tercero imparcial para “dar fe”, es decir, valor de verdad a los actos y contratos que ante él se celebre. El notario de tipo latino, tanto a nivel internacional como nacional, a través de la fe pública y del riguroso respeto de las formas vela por la seguridad jurídica.

El primer párrafo del artículo 2 del Decreto Legislativo del Notariado manifiesta que “el notario es aquel profesional del derecho que está autorizado para dar fe de los actos y contratos que ante él se celebran” (Decreto Legislativo N.º 1049, 2008). Al respecto, Valderrama (2020) señala que la función que este artículo le otorga al notario debe ser concatenada con lo expuesto en el artículo 24 del mismo texto normativo, puesto que, según este último, “los instrumentos públicos notariales con arreglo a lo dispuesto en la ley producen fe respecto a la realización del acto jurídico y de los hechos y circunstancias que el notario presencié”.

Hay muchos factores que influirán en la satisfacción del cliente en Notarías, principalmente los clientes se preocupan por la calidad del servicio. La mayoría de los clientes se enfrentan al problema de la actitud de servicio hostil entregado por el personal de las notarías. Además el personal de la notaria suele tener un retraso en la atención del cliente y esto hace que el cliente sienta que el personal no es realmente serio y responsable para el trabajo y para servir al cliente.

La satisfacción del cliente ha adquirido importancia nacional e internacional con el desarrollo de barómetros e índices de satisfacción como el de Suecia (Fornell, 1992), los EE.UU. (Fornell, Johnson, Anderson, Cha y Bryant, 1996) y Noruega (Andreassen & Lindestad, 1998a). También se tienen los pilotos en Nueva Zelanda, Austria, Corea y la Unión Europea. Eso deja claro que estos índices se desarrollaron a nivel mundial y, de forma importante. De esta importancia notoria de dichos índices es que se han formado los modelos y métodos utilizados para medir la satisfacción, y construcciones relacionadas que continúan aprendiendo, adaptándose y mejorando con el tiempo.

El notariado peruano forma parte de la Unión Internacional del Notariado Latino (UINL), que reúne, a su vez, a los países que asumen para el ejercicio de la función notarial, el sistema latino y que en la realidad es la gran mayoría a nivel mundial. Los otros sistemas sistemas que, con alguna trascendencia, tienen presencia en el mundo, son el Sistema anglosajón y el Sistema Administrativo.

El trabajo se realizara dentro de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020 para determinar la correlación entre el servicio al cliente y la gestión gerencial y administrativa que ahí se ha implantado.

1.2. Formulación de problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020?

¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020?

¿Cuál es la relación que existe entre la reactividad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020?

¿Cuál es la relación que existe entre la garantía dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020?

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la tangibilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.

Analizar la relación que existe entre la fiabilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

Evaluar la relación que existe entre la reactividad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

Analizar la relación que existe entre la garantía dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación teórica

La importancia de optar por llevar a cabo una investigación enfocada en analizar la calidad del servicio al cliente en la notaria Kuzma buscando determinar la correlación con la gestión administrativa que se ha implantado en dicha institución.

1.4.2. Tecnológica

Desde este punto de vista el avance vertiginoso de la ciencia y la tecnología, abre un mundo de posibilidades para el desarrollo de la calidad de servicio en una notaria del distrito de Huacho, facilitando la documentación administrativa a través de Sistemas tecnológicos que aceleren dicho proceso.

1.4.3. Técnica

Se justifica técnicamente porque es comúnmente aceptado el hecho de que las personas no interpretamos de igual modo todas las situaciones problemáticas y, precisamente, ese es el indicativo que determina la calidad del servicio al cliente, usando diversas estrategias para una mejor atención y por ende una mejor satisfacción al cliente..

1.5. Limitaciones

La investigación presentó las siguientes limitaciones:

a. Disponibilidad de tiempo

Toda vez que la investigación debió ser desarrollada, aplicada e interpretada por el propio investigador, quien, a su vez, tenía que desempeñar un trabajo en un horario laboral rígido, generó que la disponibilidad de tiempo sea limitada. Sin embargo, la disposición a cumplir con la investigación hizo que se coordinaran horarios y espacios además de la ayuda de otros colegas para superar esta limitación.

c. Limitados medios económicos

La ejecución de la investigación demandó una inversión económica que, dada su característica de autofinanciada por el propio investigador, tuvo ciertas limitaciones. A pesar de ello y, considerando la necesidad de aplicarla, se pudo costear los gastos asumiendo los gastos con ahorros personales.

1.6. Viabilidad del estudio

El presente estudio es viable porque el investigador costeara los gastos en el trabajo de recopilación de datos teóricos y el trabajo de campo, sin alterar el medio ambiente y el contexto ecológico.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

(Peralta, 2019) en “Análisis Funcional de la Notaría Chilena”. El propósito de este trabajo es realizar un análisis crítico del diseño institucional de la notaría chilena. Nos preguntamos en qué medida su caracterización es adecuada y eficiente para la provisión de certeza jurídica que tiene como propósito. desarrollamos los objetivos que el legislador persigue. Identificamos los beneficios y costos que integra este diseño, formando una inequación que representa su cálculo ponderado. Esta inequación señala, a grandes rasgos, que la notaría chilena descansa en la siguiente ponderación: por medio de la provisión por un privado de esta función pública, ganamos en una cobertura adecuada, beneficio social directo, ahorro fiscal y la elección de sujetos idóneos para desempeñar el oficio, mientras que soportamos los costos respectivos de gasto en fiscalización, un sistema desintegrado y el riesgo de arbitrariedades. En tercer lugar, nos preguntamos críticamente por lo correcta que sea tal ponderación de beneficios y costos: ¿puede afirmarse que los supuestos del legislador se despliegan en la realidad? Mediante un análisis funcional, notamos que hay beneficios sobrevalorados y perjuicios subvalorados. Así, concluimos que el modelo de la notaría chilena carga con un importante déficit de diseño.

(Mora, 2018) en Propuesta de diseño de Marketing para la captación de clientes en la notaría 80 ubicada en el cantón Guayaquil”. El presente trabajo esta enfocado en diseñar estrategias de marketing acorde al modelo de negocio de la Notaría 80 sin evadir la reglamentación del Consejo de la Judicatura en la calidad de servicio en los tramites notariales. La modernización de la comunicación y la utilización de herramientas de marketing facilita la

interacción con el mercado en este nuevo siglo, es decir, se crean espacios virtuales de comunicación para llegar a posicionar los servicios que otorga Notaria 80 en el mercado objetivo; esto se logra con la implementación de tácticas de mercadotecnia que se ejecuten en el mercado meta.

(Coy & Jimenez, 2018) en “Propuesta para la creación del área de servicio al cliente para la Empresa Notaria veinte de Bogota D.C”. El propósito fundamental de la presente investigación consiste en la presentación de una propuesta para la creación del área de servicio al cliente en la empresa denominada NOTARÍA VEINTE (20) DE BOGOTÁ D.C., a través de la aplicación del modelo de servucción, centrándonos en la descripción detallada del trámite notarial en general y tomando como fundamentación el proceso escriturario, siendo este último el servicio de mayor demanda en la notaría, esto con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación del servicio. Para ello se presenta una descripción general de los procesos que se llevan a cabo en la Notaría y posteriormente se hará énfasis en el proceso considerado de mayor relevancia y mayor nivel de demanda, es decir, en el proceso escriturario abordando lo concerniente a la elaboración de las escrituras, aplicando conceptos derivados de la calidad del servicio, el modelo de servicio servucción y la teoría administrativa en general.

2.1.2. Antecedentes nacionales

(Carcausto, 2017) en “Análisis de la satisfacción del cliente de una notaría en la ciudad de Lima”. En esta investigación probaremos cuales son las variables que pueden afectar la satisfacción del cliente en La Notaria Carcausto Tapia. Después de revisar las investigaciones anteriores, hemos identificado siete variables independientes que aportarán efecto a la satisfacción del cliente en la Notaria que incluyen calidad percibida, precio, imagen, quejas, compromiso afectivo, compromiso calculado y lealtad. Determinaremos la relación entre la variable dependiente y las variables independientes y también de que manera influyen en la satisfacción del cliente de la Notaria Carcausto. Lo cual está

basado en barómetros o índices nacionales e internacionales de satisfacción del cliente, principalmente el modelo noruego (NCSB), lo cual será analizado mediante un modelo LOGIT. El resultado de esta investigación busca proporcionar una mejor comprensión de cómo y porqué las variables independientes influirán en la satisfacción del cliente, y de esta manera, la notaria puede hacer alguna modificación en su servicio capaz de satisfacer las necesidades del cliente. Por último, aumentará sus ventajas competitivas.

(Ramirez, 2015) en "El programa 5S y su relación con la calidad de servicio al cliente de las notarías ubicadas en el distrito de San Miguel, año 2015". La presente investigación que se realizó en las notarías ubicadas en el distrito de San Miguel se planteó como objetivo general determinar la relación significativa entre el programa 5s y la calidad de servicio al cliente, para ello se realizó una investigación de tipo descriptiva - correlacional, donde el número de la población de estudio estuvo conformada por 70 trabajadores. En cuanto a la muestra fue la misma que la población adoptando así el tipo de muestreo censal. La técnica utilizada fue la encuesta, mientras que el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario tipo likert, conformado por 40 ítems. Para validar el instrumento se empleó la técnica de juicio de expertos, la Confiabilidad se realizó a través del programa SPSS 20, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, dando como resultado un grado de confiabilidad del 0.880. Finalmente se concluye que existe relación significativa entre el programa 5s y la calidad de servicio al cliente de las notarías ubicadas en el distrito de San Miguel, año 2015.

(Ruiz, 2021) en "Marketing directo y su incidencia en el posicionamiento de la Empresa Notaria Muñoz Dominguez, Morales 2021." El presente estudio de investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia del marketing directo en el posicionamiento de la empresa Notaria Muñoz, Tarapoto, 2020. La investigación es de enfoque cuantitativo de tipo aplicada con un alcance descriptivo correlacional por que evalúa el grado de asociación o relación entre dos o más variables. El diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal porque se realizó sin manipular las variables.

La población total fue 300 clientes, compuesta por hombres y mujeres de diferentes edades, de 20 a 51 a más años, en la investigación se encuestó al total de la población de 135 clientes. Para la variable Marketing directo se utilizó el instrumento por el autor Kotler y Keller, 2006, y la variable Posicionamiento propuesta por Ries y Trout, 2009, ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos, se comprobó su fiabilidad a través del Alpha de Cronbach (0,943) para Marketing Directo y para Posicionamiento (0,832); lo cual indica que la confiabilidad es buena. Los resultados muestran que si existe incidencia significativa entre el marketing directo con el posicionamiento ($r = 0,194$, $p < 0,00$); Indicando que a mayor implementación de un marketing directo mayor será los niveles de posicionamiento de la empresa.

(Villanes, 2017) en Gestión administrativa y el desempeño del Consejo del Notariado en el Distrito Notarial de Lima”. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el desempeño del Consejo del Notariado en el Distrito Notarial de Lima, 2016, con la finalidad de lograr una adecuada, técnica, responsable, eficiente, eficaz y neutral gestión administrativa del Consejo del Notariado y, consecuentemente, sobre la responsable, técnica y legal prestación de los servicios notariales en el Distrito Notarial de Lima, minimizando los efectos de una inadecuada e irresponsable labor notarial en los intereses de las personas naturales o jurídicas. El estudio fue del tipo básico, de nivel correlacional, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, de método hipotético-deductivo. En cuanto a la muestra estuvo conformada por 110 notarios en forma aleatoria al azar. Se elaboraron dos instrumentos para cada variable mediante encuesta, los cuales fueron validados por juicio de expertos y se obtuvieron la confiabilidad de Alfa de Cronbach de ,822 y ,846 respectivamente, en cuanto a los datos fueron registrados mediante la estadística descriptiva mediante la interpretación de tablas y figuras. Al termino del estudio, se pudo determinar la relación entre la gestión administrativa y el desempeño del Consejo del Notariado, con un coeficiente de correlación alta de Rho Spearman = 0,803**, $p = 0,000$ ($p < 0,01$), por lo que afirmo que existe relación significativa entre la gestión

administrativa y el desempeño del Consejo del Notariado en el Distrito Notarial de Lima, 2016. En este sentido, se pudo confirmar que la hipótesis general por la cual la mejora de la gestión administrativa del Consejo del Notariado va a conllevar a un fortalecimiento del desempeño que repercute directamente en la provisión de un servicio notarial eficiente.

(Egoavil & Gonzales, 2016) en “Sistema de Gestión y Administración de Procesos Protocolares para la Notaría Paino”. La automatización a procesos administrativos mediante el uso de herramientas de software y hardware viene siendo aplicado a diversas empresas debido a que se mejora en costes, en servicio y en calidad. El presente trabajo consiste en el análisis, diseño, estructuración e implementación de un software de control de tal manera que permita optimizar los procesos protocolares del área de operaciones. La implementación fue realizada en la notaría Paino ubicada en la ciudad de Lima donde se ha automatizado las órdenes de servicios, documentos de las áreas protocolar, consultas notariales, administración y realización de pagos. Para el cumplimiento de lo mencionado, se han realizado diversas pruebas para demostrar la eficiencia del código computacional y su funcionalidad; tras la ejecución de pruebas unitarias e integración de los determinados casos de pruebas se pudo determinar que el sistema es completamente satisfactorio y efectivo lo cual representa un ahorro de tiempo y recursos

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de servicio al cliente

Para hablar de gestión de la calidad se hace necesario entender el cumplimiento con eficacia los servicios que presentan una organización y la satisfacción de los usuarios. Para ello revisamos a autores como el caso de (Deming, Calidad, productividad y competitividad, 1989), afirma sobre la calidad, “En el ámbito de la gestión de las organizaciones, los primeros

planteamientos de la calidad surgen con los principios científicos de la organización y división del trabajo de comienzos del siglo XX (taylorismo, fordismo), y su aplicación a los procesos de producción en cadena para aumentar la producción y abaratar costes, tratando de mejorar la eficiencia empresarial. Este modelo se caracterizaba principalmente por la especialización de cada operario, una clara separación de las funciones de planificación, ejecución y control y la existencia de detalladas normas y regulaciones sobre cómo debe operar el sistema o la organización” (p. 58).

Sobre estas condiciones se afirma que en la producción todos los participantes del proceso deben establecerse una serie de controles que permitan garantizar la calidad del producto final, por lo que sugiere la realización de la calidad final y desplazar los productos que no lleguen a esa calidad.

En este enfoque trabajaron a comienzo de siglo algunos autores norteamericanos, sobre la cultura de la calidad en las empresas, como lo establece W. Shewart (1941) como lo citan (Alfaro, E; Alfaro, J.; Mondejar, J. y Vargas, M., 2018), quien afirma que “El concepto de calidad evoluciona entonces hacia la idea del control de la calidad que, mediante la aplicación de técnicas estadísticas, ayuda a identificar los posibles errores y sus causas en el propio proceso de producción y a corregirlos, intentando reducir la variabilidad del mismo” (p. 97).

En el proceso histórico, después de la segunda Guerra Mundial, en Estados Unidos se priorizó el producto y no la calidad, lo que aprovechó Japón en su reconstrucción desplazando la condición cuantitativa por el de la calidad. Se relacionan todos los trabajadores para la verificación del control de calidad, desde el que asumen el control más bajo hasta el de las funciones directivas. A este enfoque se le denomina aseguramiento de la calidad, fija unos determinados requisitos de calidad. Estas acciones se denominan aseguramiento de la calidad, como lo señala (Rojas, 2018), cuando afirma “entre los sistemas de aseguramiento de calidad más conocidos se encuentra la ISO 9000” (p. 67).

Para la actual posición sobre la calidad, no solo debe asegurarse, sino se tiene que llegar a la calidad total.

La calidad es sinónimo de cualidad y búsqueda de la excelencia; el término se utiliza en todas las acciones y actividades que desarrollan las personas o las instituciones. Como señala (Deming, Out of the crisis, 1986), sobre calidad “la aplicación de principios y técnicas estadísticas en todas las etapas de producción para lograr una manufactura económica con máxima utilidad del producto por parte del usuario” (p. 9). También como señala (Juran, 2000), la calidad es “darle al usuario un producto que va consumir” (p. 22). Por otro lado (Ishikawa, 1994) sostiene “con el control de calidad se busca brindar un producto más económico pero que satisfaga al consumidor” (p. 19).

Desde el aporte de la reconstrucción de las organizaciones en Japón ha dejado de ser una simple descripción de conformidad ahora se ha convertido en una filosofía que promueve la mejora para satisfacer al cliente.

Modelos, normas y sistemas de gestión de la calidad

Para toda organización en la actualidad debe desarrollar condiciones de calidad. Como sostienen (Comisión, C.; Cruz, S. y Gonzales, T., 2007), que la “Gestión de la calidad, debe dar respuesta al nivel de competencia y de exigencia de brindar productos que satisfagan a los usuarios, donde la empresa utilice menos recursos, pero que no pierdan su condición de calidad. Es una condición necesaria si las empresas desean ser competitivas en el mercado” (p. 8).

Buscando información sobre los principios de gestión de calidad en el (Sistema de Gestión de Calidad - SGC, 2018), se sostiene que se “basa en ocho principios de gestión de calidad: enfoque en el cliente, liderazgo, implicación de personas, enfoque basado en procesos, contexto organizacional, mejora continua, toma de decisiones basada en hechos, y pensamiento basado en el riesgo” (p. 1).

Otro aporte de gestión de calidad lo propone (Fleitman, 2018), que sostiene “en un modelo de gestión de calidad, todas las actividades y tareas

dentro de la organización se vean de manera horizontal, en ningún caso ninguna debe de estar subordinada a otra” (p. 1).

Sobre los modelos de gestión de calidad también (Guizar, 2004), sostiene “Estos modelos de gestión de calidad total o de excelencia son utilizados con un doble propósito: como herramientas para que las organizaciones realicen su autoevaluación o autodiagnóstico y, seguidamente, establezcan sus planes de mejora. Como herramientas para la realización de evaluaciones externas que permitan a las organizaciones acceder a los premios y reconocimientos que actualmente existen en numerosos países” (p. 134).

Los modelos que más se ajustan a la investigación como sostienen (Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E., 2005), son: el modelo EFQM de excelencia utilizado en Europa; el cuadro de mando integral, que es una herramienta para llevar al terreno operativo; y el tercer modelo SERVQUAL para medir la satisfacción de los usuarios (p. 17 – 18).

Los mismos autores (Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E., 2005), afirman que “hay otros modelos aplicables a la gestión pública: El marco común de evaluación (Common assessment framework), aborda el proceso de mejora continua. El modelo ciudadanía, que evalúa los servicios públicos; y el modelo iberoamericano de excelencia en la gestión, etc.” (p. 19).

También (Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E., 2005), sostienen “la estrategia Seis Sigma, que se dirige a superar los defectos de los productos y mejorar la satisfacción de los usuarios, teniendo como base las informaciones estadísticas” (p. 19).

La gestión de calidad en el mundo debe estar estandarizada, para ello se han desarrollado varias propuestas, como lo sostiene en la investigación de (Miranda M. , 2009), “Las familias de normas ISO 9000 se definen como una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados” (p. 34).

Otro aporte de las normas de calidad la sostiene (Dummond, 2001), quien afirma “Las normas BS 5750 e ISO 9000 se reconocen cada día como símbolos

de calidad tanto en la industria como en los servicios. La certificación de la calidad es ahora virtualmente obligatoria en algunos sectores, y es un factor potencialmente decisivo en la adjudicación de contratos y en la captación de clientes. La norma B 5750 trata de evitar la falta de conformidad del producto en todas las etapas del proceso de producción, desde el diseño hasta el mantenimiento” (p. 115).

En su evaluación las normas ISO 9000 del año 2000, van orientando los resultados de calidad total, empoderándose de criterios al servicio del cliente, gestión por resultados, es decir una gestión de calidad.

Concluyo en esta parte, el uso de las normas ISO permitirán la búsqueda y concretización de las condiciones de calidad que se requiere para todas las organizaciones que satisfagan las necesidades de los usuarios.

Reconocimiento y certificación de la calidad

Sobre el reconocimiento y la certificación de calidad, busca otorgar una herramienta que garantice haber logrado condiciones de calidad, así lo sostiene (Miranda J. , 2007), al afirmar “La implantación de sistemas de gestión de la calidad a toda la organización, a una parte de ella o a determinado proceso puede ser objeto de un reconocimiento, a través de la certificación y otorgamiento de un sello de calidad o de un premio a la calidad” (p. 41).

El término certificación según (Asociación Española para la calidad, 2002), lo sostiene como “el reconocimiento a una empresa por el producto o servicio que se brinda cumpliendo algunas especificaciones” (p. 14).

Los pasos para conseguir una certificación lo proponen la (Asociación Española para la calidad, 2002), debiendo de cumplir con los requisitos: “Presentar una solicitud de certificación a una entidad certificadora. La entidad certificadora estudia la documentación del sistema de calidad de la organización y emite un informe con observaciones. (...) La organización tiene un plazo de tiempo para elaborar y presentar a la entidad certificadora un plan de acciones correctoras para subsanar las no conformidades identificadas en la auditoría. La entidad certificadora procede a la concesión del certificado” (p. 21).

Calidad en la prestación de servicios

La información al respecto se referencia en los aportes de (Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E., 2005), que afirman que “El servicio como tal, a diferencia de los productos, es intangible para el cliente o usuario (no se puede apreciar con los sentidos). Se puede realizar siguiendo los pasos: Las personas que prestan el servicio, su comportamiento, formación y capacidad técnica, imagen, cercanía o empatía con el usuario, capacidad para informar y resolver sus dudas, etc. (...) El espacio físico donde se presta el servicio y se atiende al público: limpieza, comodidad, luminosidad, orden, infraestructura, equipamiento, etc. Los medios de transporte utilizados, en su caso” (p. 22).

También se precisan otras características como le señalan (Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E., 2005), debe de cumplir con “Simultaneidad: la producción y consumo del servicio se realizan en el mismo momento (no es posible crear un “almacén de servicios”). Heterogeneidad: a diferencia de los productos, que por su uniformidad se adaptan más fácilmente a la normalización, no se puede prestar el mismo servicio de forma idéntica una y otra vez. (...) Inseparabilidad: Por lo general, los servicios no pueden ser separados de su fuente de producción, es decir, de las personas, por lo que depende de éstas el cómo los mismos se prestan. (...) Evidentemente no es deseable que la estandarización llegue al punto de anular la personalidad o el estilo de quien presta el servicio, pero siempre que sea factible es preferible normalizar los pasos, la documentación que se genera, los protocolos de atención, etc., de forma que la prestación del servicio sea lo más parecida posible, con independencia de quién lo preste” (p. 22).

Por último, los elementos para presentar un buen servicio tienen que cumplir los pasos siguientes, como lo afirman (Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E., 2005), son los siguientes: “El prestador del servicio. Los objetos que se incluyen en el servicio. Los locales de prestación del servicio. Los equipos y demás elementos materiales (equipos, mobiliario, documentación, etc.) e inmateriales (software, etc.)” (p. 23).

La percepción de calidad en los servicios

La percepción de calidad, debe de llenar las condiciones de satisfacción a los usuarios, Al respecto (Ishikawa, 1994), sostiene “A la hora de valorar la calidad de los servicios, suele establecerse una distinción básica entre la calidad objetiva o normativa y la calidad subjetiva o percibida. La calidad objetiva es la que la norma define como requisito de calidad que se impone al servicio, mientras que la calidad percibida es la calidad tal y como la percibe la persona usuaria. Ambas deben tender a coincidir si el servicio se ha diseñado adecuadamente, es decir, estableciendo las consultas pertinentes con los usuarios” (p. 39).

En última instancia quien decide sobre las condiciones de calidad, lo debe afirmar el usuario, quien debe quedar satisfechos con el consumo del producto o e servicio que recibe Par la satisfacción se debe tener presente El valor percibido por el usuario, que se manifiesta como beneficio explícito o implícitos. .

Para entender la satisfacción al cliente, tomamos la afirmación de (Kotler, P. y Kevin L., 2006), que señalan “La mayor parte de las empresas presta más atención a su cuota de mercado que a la satisfacción de sus clientes. Esto es un error. La participación de mercado se ha convertido en una medición retrospectiva, mientras que la satisfacción del cliente representa un indicador prospectivo en caso de que la satisfacción del cliente empiece a mostrar un deterioro, pronto se reflejarán las consecuencias en una pérdida de participación de mercado” (p. 120).

Para tratar el tema de satisfacción al cliente (Camisión, C.; Cruz, S. y Gonzales, T., 2007), sostienen que “En primer lugar es necesario el estudio de mercado para segmentarlo e identificar el mercado objetivo al cual la empresa decide enfocarse.es menester la puesta en marcha de un sistema de seguimiento y evaluación permanente de los clientes” (p. 282).

Concluyo que la importancia para la satisfacción del usuario o cliente, es que el producto o servicio sea de calidad y que exista bienestar en su consumo o utilidad.

2.2.2. La Gestión administrativa

2.2.1.1. Definiciones

Batet (2011), sostiene que se puede brindar atención pública, para ello se debe atenuar una empresa que se encuentre convenientemente organizada y que tenga fija la prestación de servicios a la comunidad. En su caso, la gestión administrativa está dirigida al servicio que se ofrece a los beneficiarios para compensar sus necesidades, en las diversas condiciones que se presenta.

Bernal (2000), señala al respecto que son las condiciones que tiene la empresa cuando define, desarrolla y evalúa sus objetivos y la utilidad de los recursos con los que se cuenta. Su definición se relaciona con el uso adecuado y preciso del uso de recursos con los que se dispone, y de ello dependerá el éxito de la organización.

Parada (2010), citado por Batet (2011), señala al respecto que la administración se supedita a una serie de principios, con es el marco legal, la reciprocidad, los valores y el interés de las personas. Presenta las condiciones de desarrollo de la gestión administrativa, y pone énfasis que esta debe estar avocada al servicio que se prestar al público usuario, que en base a las normativas debe de cumplir estándares normados por la propia organización.

Pero no solo es un campo determinado la gestión administrativa, se conoce en las diferentes áreas y rubros de las actividades económicas se pueden desarrollar con éxito. Así en su investigación Márquez (2002), refiere que todo proceso en administración se debe de tener presente las funciones y responsabilidades de planificación, iorganización, dirección y control. (p. 330).

El proceso administrativo vincula la planificación, organización, evaluación y dirección de la organización, y cuya tarea primordial la establece el administrador que debe de dirigir la vida de la organización.

Robles y Ospino (2018), que han trabajado la gestión administrativa de una organización escolar, señalan al respecto: se precisa las plantas físicas para el funcionamiento de la organización, además el soporte emocional y social que debe de prestar la institución educativa. (p. 260)

Barrionuevo (2015), refiere que la gestión administrativa son las diversas acciones que conducen a la empresa educativa a lograr sus metas propuestas. Para la labor educativa la gestión administrativa es exitosa si ésta apoya la labor pedagógica y satisfacer las necesidades de los usuarios, que en este caso son los estudiantes y padres de familia.

Para Chiavenato (2006), la gestión administrativa posee un objetivo en común, que debe lograrse de manera corporativa, y vincula el éxito de la organización.

2.2.1.2. Dimensiones de la Gestión administrativa

Según la propuesta de Vásquez (2017), son las siguientes: la planificación, la organización, la dirección y el control.

Planificación

Para Amador (2003), la dimensión planificación hace referencia a responder las preguntas que muestran lo que se debe hacer, en el tiempo, con los recursos y las responsabilidades de las personas que tendrán que hacerlo. Para el autor la planificación debe estar orientada al uso adecuado de los caudales para aprovechar todas las posibilidades de éxito.

Organización.

Para Amador (2003), la organización es establecer los recursos y las actividades a desarrollar para alcanzar las metas institucionales propuestas. Pero éstas solo se podrán lograr si existen una dirección y el uso de estrategias que prioricen las competencias y capacidades de cada una de las personas, para que el engranaje sea de manera corporativa o desarrollo en equipo. Lo organización

tiene que ver con la forma de ordenar y disciplinar el trabajo, sabiendo que hay niveles de jerarquía en las compromisos y empleos de cada uno de los trabajadores en la institución.

Dirección

Reyes (2007), señala que el cargo de la dirección es el de mayor responsabilidad de una organización, es quien tiene que direccionar las políticas de desarrollo, está a cargo de la planificación, es el que mantiene la autoridad para la toma de decisiones, sobre sus hombros recae el éxito del trabajo corporativo que pueden ser exitosos, o de otro lado pueden ser negativos cuando la dirección no está bien dirigida.

Control

De hecho, que en toda organización debe existir el control de las acciones que se debe realizar, bajo esta condición de monitoreo o supervisión, se puede corregir alguna de las situaciones que no está cumpliendo con las disposiciones establecidas; quiere decir que se pueden tomar medidas sobre los hechos para poder corregirse. Por ello que el control es necesario en todo tipo de organización.

Amador (2003), señala que en la organización debe de realizarse formas de medir y corregir las condiciones erróneas que se hayan cometido. Por eso que se define como control, a la forma de vigilancia de las actividades, para que sean exitosas en todos los niveles, que debe estar a cargo de personas especializadas que conozcan el trabajo a realizar.

2.3. Definición de términos básicos.

Gestión administrativa

La gestión administrativa es un sistema ordenado de administrar una organización, el éxito de ella está asegurado cuando la gestión sea clara en sus propósitos, con el liderazgo de sus directivos y el esfuerzo de los trabajadores y colaboradores, además de la prestación de servicios y la entrega de un producto de calidad.

Estrategia.

Es la secuencia ordenada y sistemática de un plan prefijado, donde se utilizan todos los recursos disponibles para lograr las metas según un cronograma.

Gestión.

Acciones que se desarrollan al direccionar y orientar una organización para el logro de sus objetivos y cumplimiento de sus metas.

Objetivos.

Es el resultado cualitativo que se logra como propuesta para la solución de un problema.

Misión.

Se considera como las acciones prácticas que se desarrolla en la organización, que tiene como propósito el cumplimiento de la visión.

2.4. Hipótesis**2.4.1. Hipótesis general**

La calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

2.4.2. Hipótesis específicas

La tangibilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

La fiabilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.

La reactividad dentro de la calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

La garantía dentro de la calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

2.5. Operacionalización de Variables

Tabla 1. Operacionalización de la variable X

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Tangibilidad	- Equipos	4	Bajo	4 -7
	- Accesibilidad		Medio	8 -11
	- Confort		Alto	12 -16
	- Comportamiento de los empleados			
Fiabilidad	- Entrega a la hora adecuada	4	Bajo	4 -7
	- Entrega con la calidad deseada		Medio	8 -11
	- Ayuda cuando ocurren problemas		Alto	12 -16
Reactividad	- Información sobre retrasos en el servicio	4	Bajo	4 -7
	- Tiempo dedicado a ayudar a los clientes		Medio	8 -11
	- Habilidad de entregar un servicio adecuado		Alto	12 -16
Garantía	- Información sobre los servicios	4	Bajo	4 -7
	- Confianza en la compañía		Medio	8 -11
	- Seguridad transmitida al cliente por los empleados		Alto	12 -16
La calidad de servicios al cliente		16	Bajo	16 -31
			Medio	32 -47
			Alto	48 -64

Tabla 2. Operacionalización de la variable Y

Dimensiones	Indicadores	N ítems	Categorías	Intervalos
Planeación	- Metas y acciones	4	Deficiente	4 -7
	- Plan o lógica		Aceptable	8 -11
			Eficiente	12 -16
Organización	- Distribuir el trabajo	4	Deficiente	4 -7
	- Distribuir los recursos		Aceptable	8 -11
			Eficiente	12 -16
Ejecución	- Realizar los objetivos	4	Deficiente	4 -7
	- Esfuerzo mancomunado		Aceptable	8 -11
			Eficiente	12 -16
Control	- Proceso de actividades planificadas	4	Deficiente	4 -7
	- Seguridad de los actos de los miembros.		Aceptable	8 -11
			Eficiente	12 -16
La gestión administrativa		16	Deficiente	16 -31
			Aceptable	32 -47
			Eficiente	48 -64

CAPITULO III METODOLOGIA

3.1. Tipo de estudio

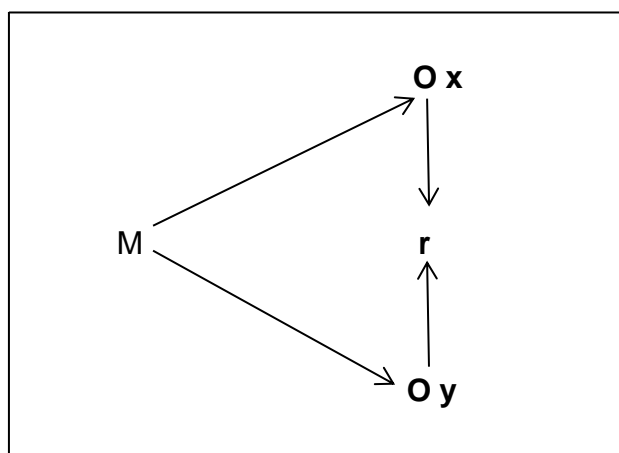
Citando la clasificación que presentan (Sanchez & Reyes, 2015), según la naturaleza de los problemas, la presente es una investigación de tipo sustantiva porque trata de responder a problemas teóricos, busca principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica y está orientada a describir, explicar o predecir.

Y es **correlacional** por cuanto está interrelacionada en determinar a través de una muestra de sujetos, el grado de relación existente entre las variables identificadas.

3.2. Diseño del estudio

Según (Hernandez & et, 2014) “los diseños de investigación transeccional o transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado”.

Por lo cual la presente investigación pertenece al Diseño **Transeccional** o conocido como **diseño Transversal** (No experimental), ya que se basa en las observaciones de los variables se demuestra y describe en un momento único, tal y conforme se presentan sin manipulación deliberadamente)



Denotación:

M = Población

Ox = Observación a la variable Calidad de servicios al Cliente.

Oy = Observación a la variable la Gestión Administrativa.

r = Relación entre variables.

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Así mismo la define (Balestrini Acuña, 2002) como “Un conjunto finito o infinito de personas, cosas o elementos que presentan características comunes” (p.123).

La población es de 35 colaboradores de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020.

Tabla 3. Población del estudio

Estrato	Cantidad
Abogados	8
Especialistas	12
Colaboradores	15
Total	35

3.3.2. Muestra

La muestra será censal, es decir se consideran a toda la población de estudio.

Tabla 4. Muestra del estudio

Estrato	Cantidad
Abogados	8
Especialistas	12
Colaboradores	15
Total	35

3.4.Método de investigación

El método empleado en este estudio fue el deductivo, porque se realizó una construcción teórica del objeto de estudio, asimismo, el diseño descriptivo - correlacional, la operacionalización de las variables y la discusión de los resultados fueron determinados por la construcción realizada sobre los datos recogidos por los instrumentos, sin olvidar que estos datos se presentaron en forma sistematizada en tablas estadísticas, figuras y sus respectivos análisis interpretativos que posibilitaron la validación de las hipótesis con los estadísticos pertinentes. (Hernandez & et, 2014)

3.5.Técnicas e de recolección de datos

Instrumentos utilizados

La técnica empleada en el desarrollo del presente estudio fue la encuesta y el instrumento aplicado fue el Cuestionario

Para medir la variable Calidad del servicio al cliente, se consideró la siguiente escala de Likert:

Siempre	(4)
Casi siempre	(3)
Algunas veces	(2)
Nunca	(1)

Para medir la variable Gestión administrativa, se consideró la siguiente escala de Likert:

Siempre	(4)
Casi siempre	(3)
Algunas veces	(2)
Nunca	(1)

Ficha Técnica 01:

Nombre Original :	Cuestionario para la variable Calidad del servicio al cliente
Autor:	Fausto Malacoh Lastres Minaya
Procedencia:	Huacho - Perú, 2020
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	Aproximadamente de 25 a 30 minutos
Edad:	Ciudadano del distrito de Huacho, 2020

Ficha Técnica 02:

Nombre Original :	Cuestionario para la variable Gestión administrativa
Autor:	Fausto Malacoh Lastres Minaya
Procedencia:	Huacho - Perú, 2020
Objetivo:	Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	Aproximadamente de 25 a 30 minutos
Edad:	Ciudadano del distrito de Huacho, 2020

3.6.Método de análisis de datos

a. Descriptiva

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información, con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, se utilizó para ello el SPSS . Se realizara el análisis descriptivo por variables y dimensiones con tablas de frecuencias y gráficos.

b. Inferencial

Se someterá a prueba:

- La Hipótesis
- Análisis de los cuadros de doble entrada

Se hallará el **Coefficiente de correlación de Spearman**, ρ (ro) que es una medida para calcular de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

CAPITULO IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivo de las variables

Tabla 5. Calidad de servicios al cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	17	48,6	48,6	48,6
	Bajo	2	5,7	5,7	54,3
	Medio	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020.

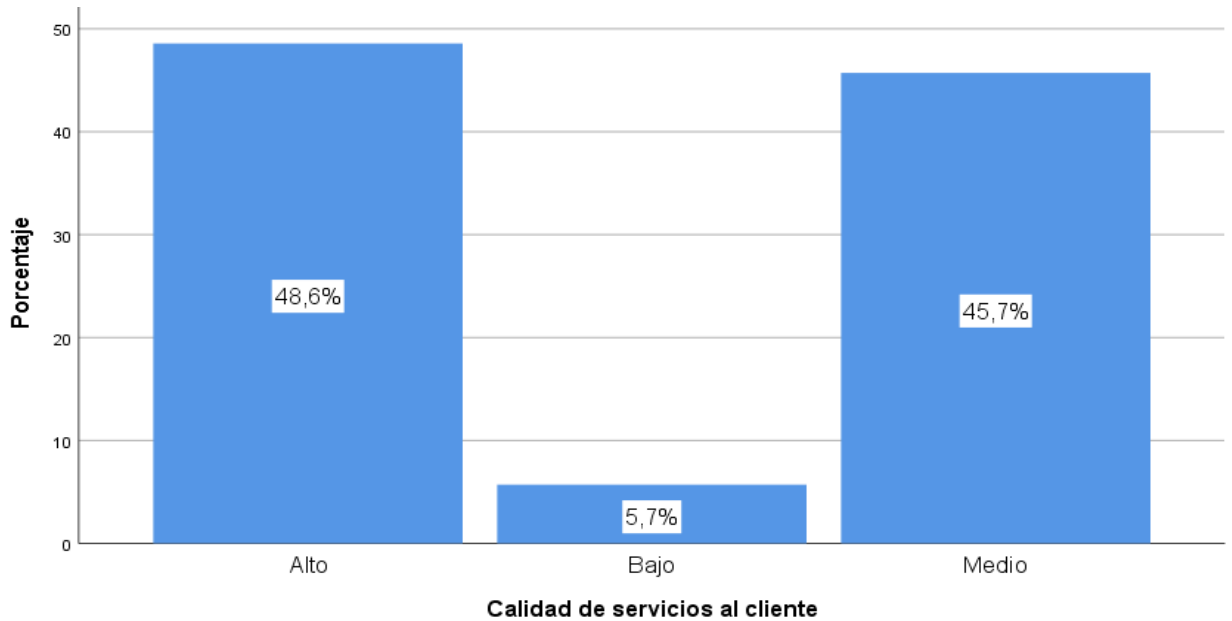


Figura 1. Calidad de servicios al cliente

De la fig. 1, un 48,6% de colaboradores de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020 muestran un nivel alto en la variable calidad de servicios al cliente, un 45,7% consiguieron un nivel medio y un 5,7% obtuvieron un nivel bajo.

Tabla 6. Tangibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	11	31,4	31,4	31,4
	Bajo	5	14,3	14,3	45,7
	Medio	19	54,3	54,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020.

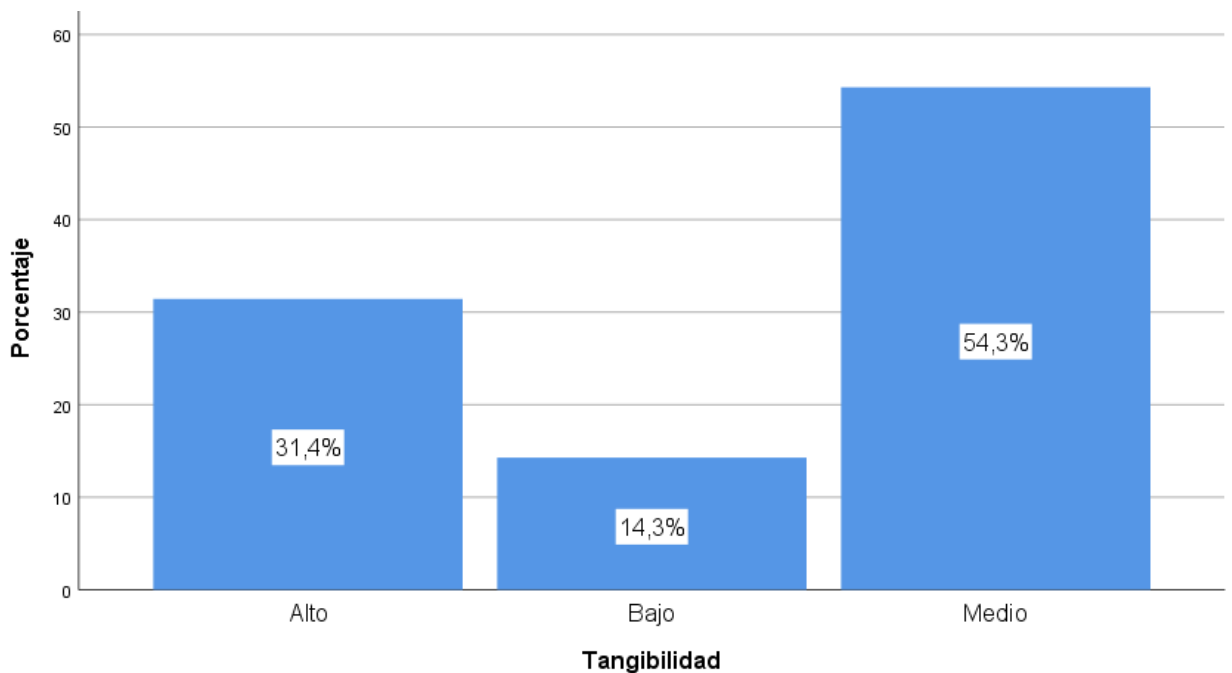


Figura 2. Tangibilidad

De la fig. 2, un 54,3% de colaboradores de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020 muestran un nivel medio en la dimensión tangibilidad dentro de la calidad de servicios al cliente, un 31,4% consiguieron un nivel alto y un 14,3% obtuvieron un nivel bajo.

Tabla 7. Fiabilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	19	54,3	54,3	54,3
	Bajo	3	8,6	8,6	62,9
	Medio	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020.

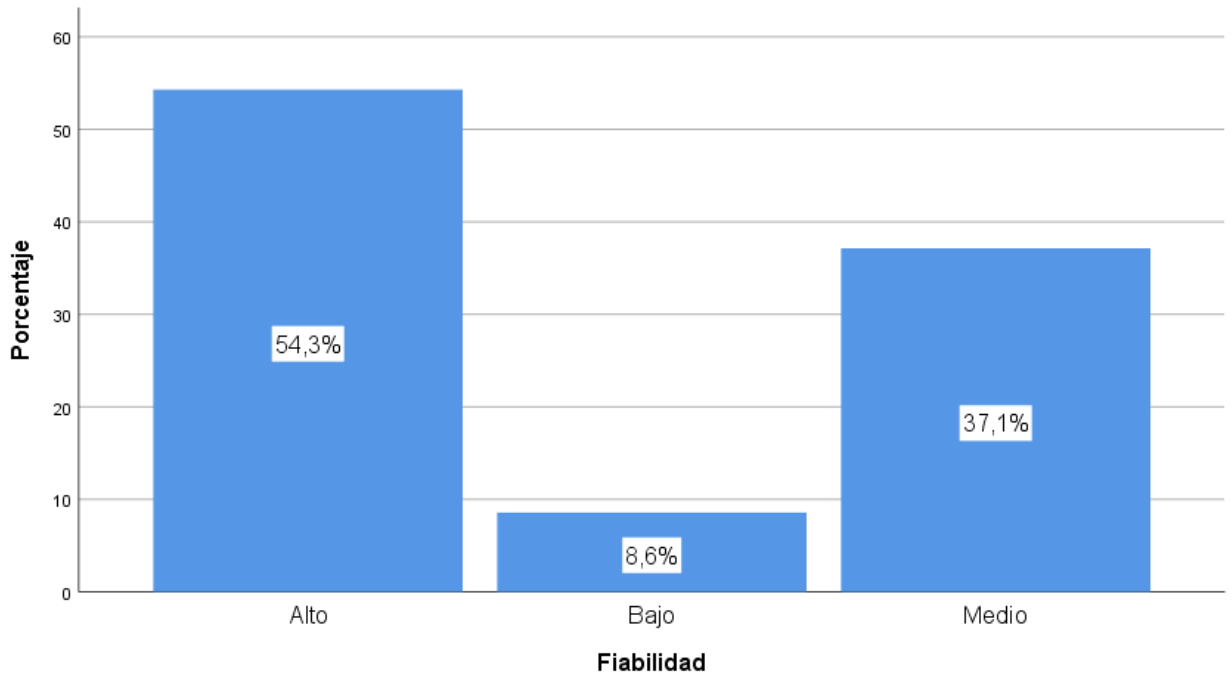


Figura 3. Fiabilidad

De la fig. 3, un 54,3% de colaboradores de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020 muestran un nivel alto en la dimensión fiabilidad dentro de la calidad de servicios al cliente, un 37,1% consiguieron un nivel medio y un 8,6% obtuvieron un nivel bajo.

Tabla 8. Reactividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	19	54,3	54,3	54,3
	Bajo	2	5,7	5,7	60,0
	Medio	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020.

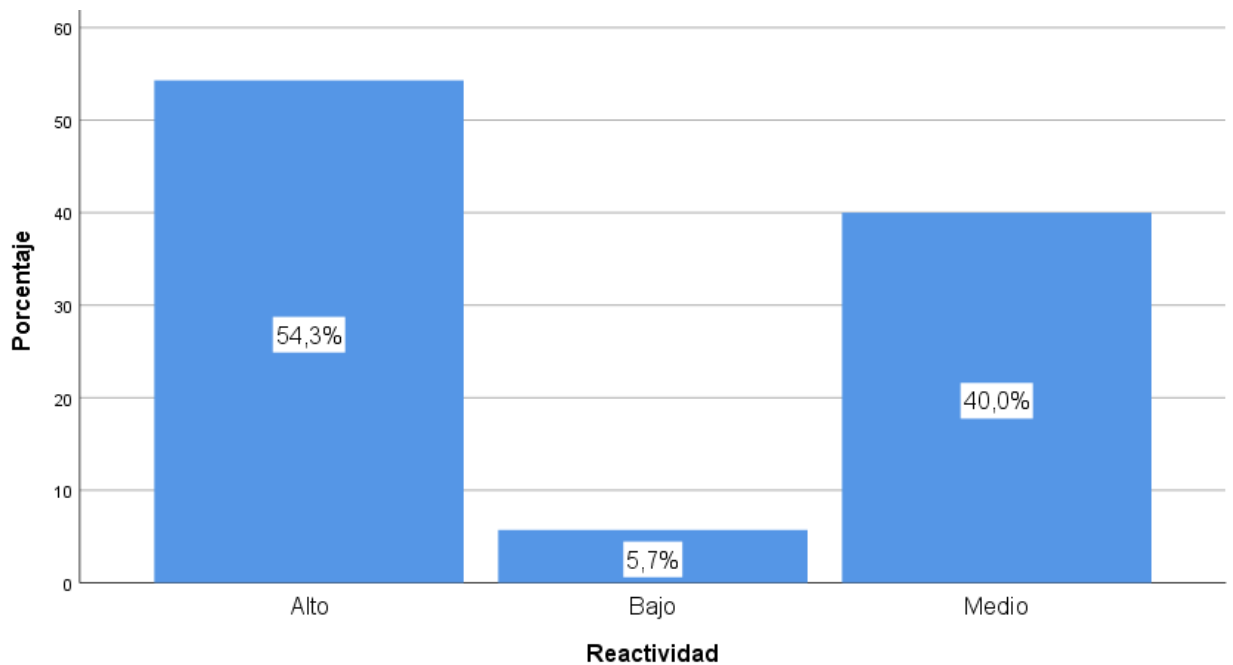


Figura 4. Reactividad

De la fig. 4, un 54,3% de colaboradores de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020 muestran un nivel alto en la dimensión reactividad dentro de la calidad de servicios al cliente, un 40,0% consiguieron un nivel medio y un 5,7% obtuvieron un nivel bajo.

Tabla 9. Garantía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	18	51,4	51,4	51,4
	Bajo	2	5,7	5,7	57,1
	Medio	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020.

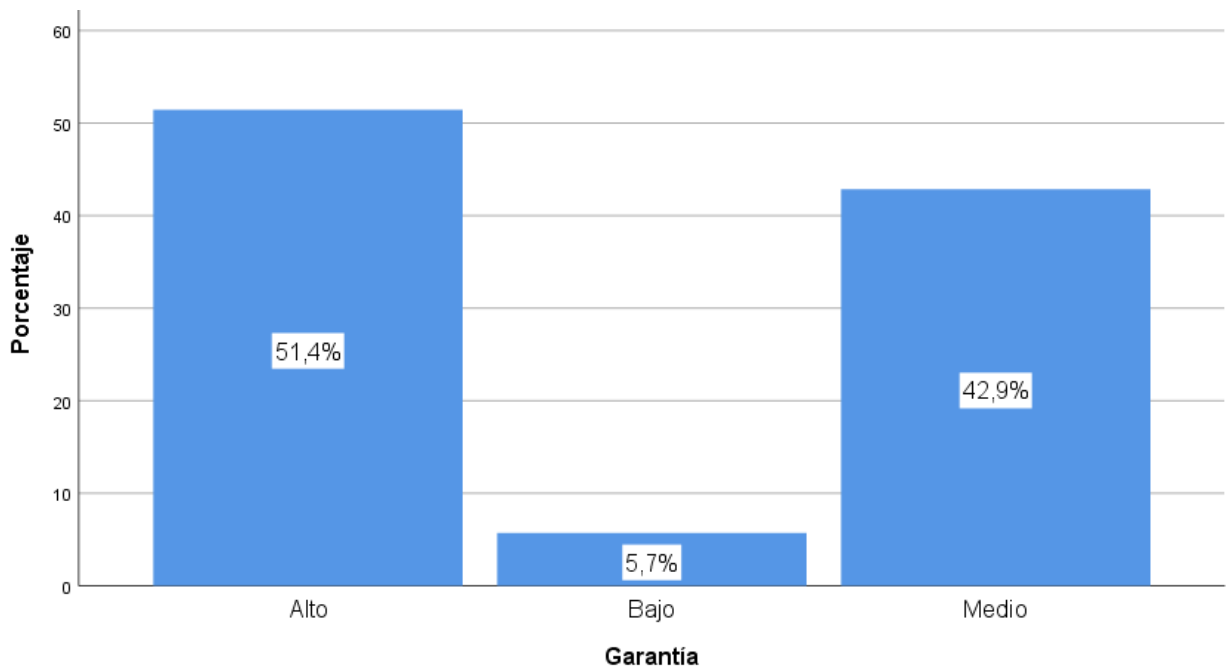


Figura 5. Garantía

De la fig. 5, un 51,4% de colaboradores de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020 muestran un nivel alto en la dimensión garantía dentro de la calidad de servicios al cliente, un 42,9% consiguieron un nivel medio y un 5,7% obtuvieron un nivel bajo.

Tabla 10. Gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alto	8	22,9	22,9	22,9
	Bajo	6	17,1	17,1	40,0
	Medio	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020.

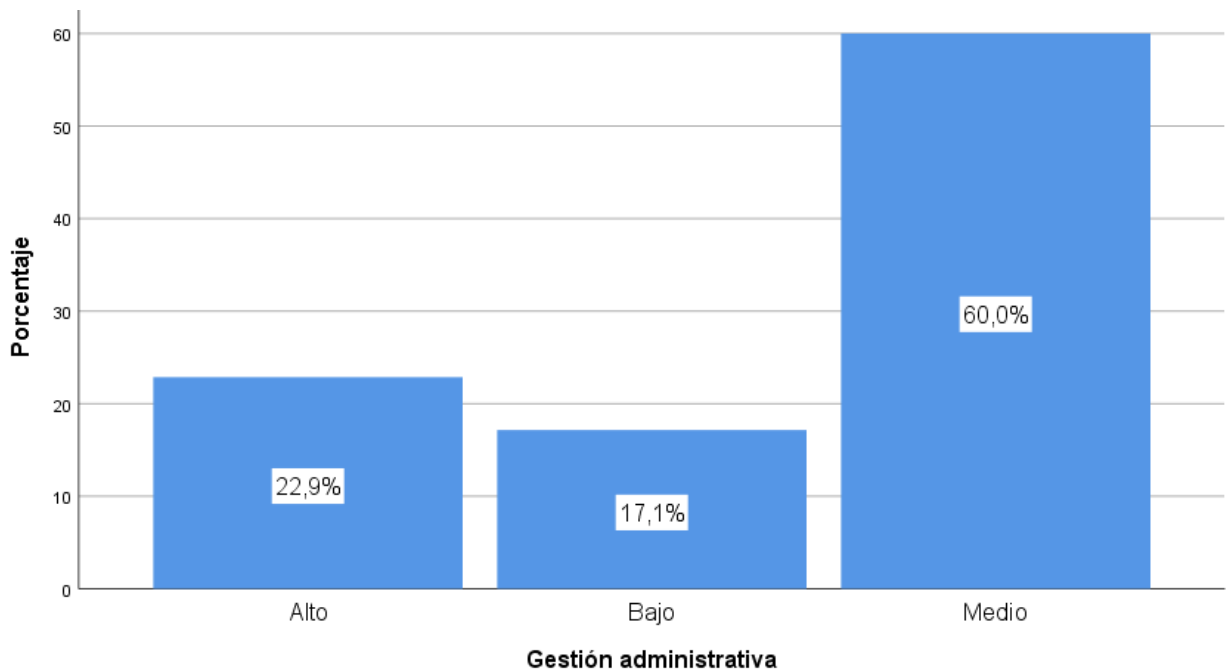


Figura 6. Gestión administrativa

De la fig. 6, un 60,0% de colaboradores de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020 muestran un nivel medio en la variable Gestión administrativa, un 22,9% consiguieron un nivel alto y un 17,1% obtuvieron un nivel bajo.

4.2. Generalización entorno la hipótesis central

Hipótesis general

Ha: La calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.

H₀: La calidad de los servicios al cliente no se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

Tabla 11. La calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa

Correlaciones			Calidad de servicios al cliente	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Calidad de servicios al cliente	Coefficiente de correlación	1,000	,555**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	35	35
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,555**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra una correlación de $r = 0,555$ con un valor $\text{Sig} < 0,05$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Por lo tanto se puede evidenciar que existe relación de magnitud moderada entre la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

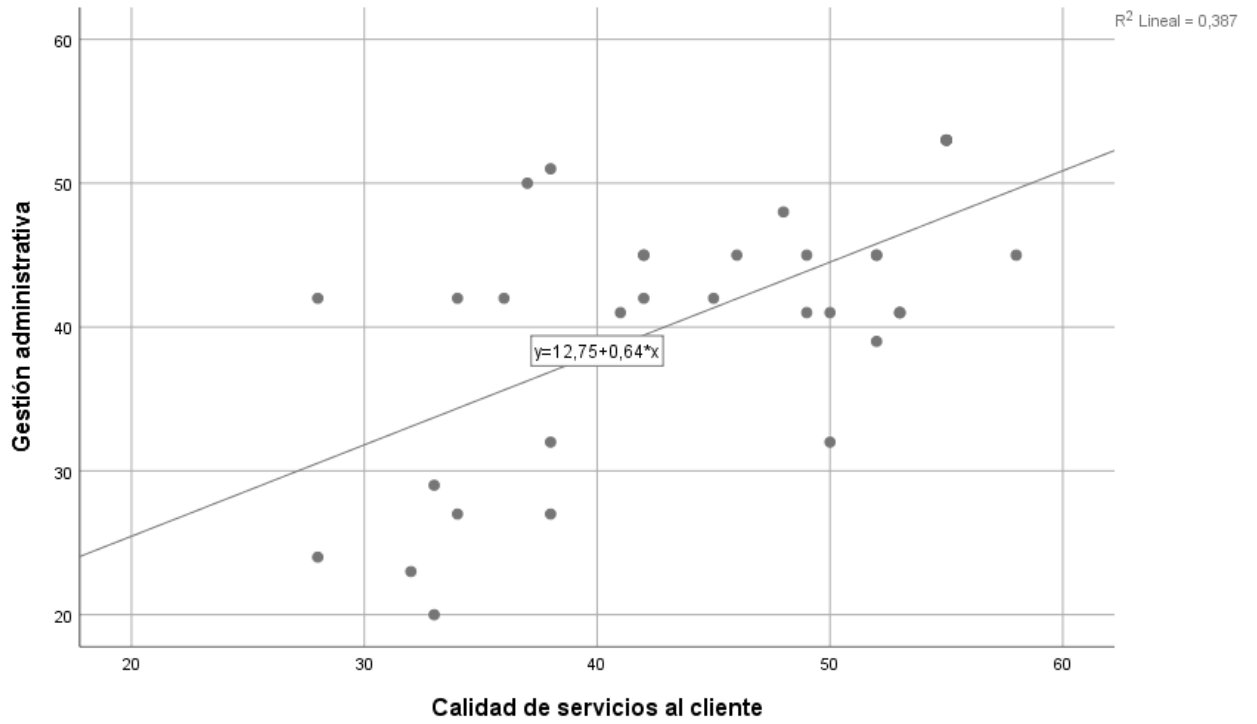


Figura 7. La calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa

Hipótesis específica 1

Ha: La tangibilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho 2020.

H0: La tangibilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente no se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho - 2020.

Tabla 12. La tangibilidad de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa

Correlaciones			Tangibilidad	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla muestra una correlación de $r = 0,693$ con un valor $Sig < 0,05$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Por lo tanto se puede evidenciar que existe relación de magnitud buena entre la tangibilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

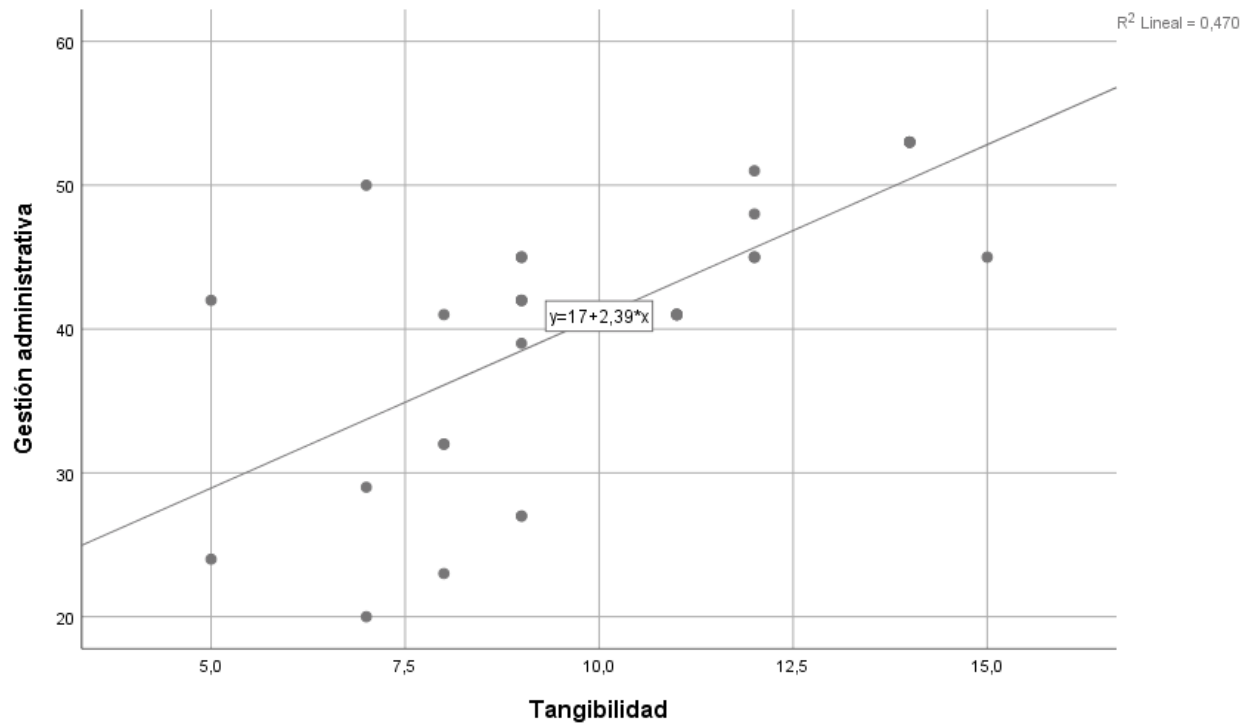


Figura 8. La tangibilidad de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa

Hipótesis específica 2

Ha: La fiabilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

H0: La fiabilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente no se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

Tabla 13. La fiabilidad de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa

			Fiabilidad	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,455
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,455	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

La tabla muestra una correlación de $r = 0,455$ con un valor $\text{Sig} < 0,05$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Por lo tanto se puede evidenciar que existe relación de magnitud moderada entre la fiabilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.

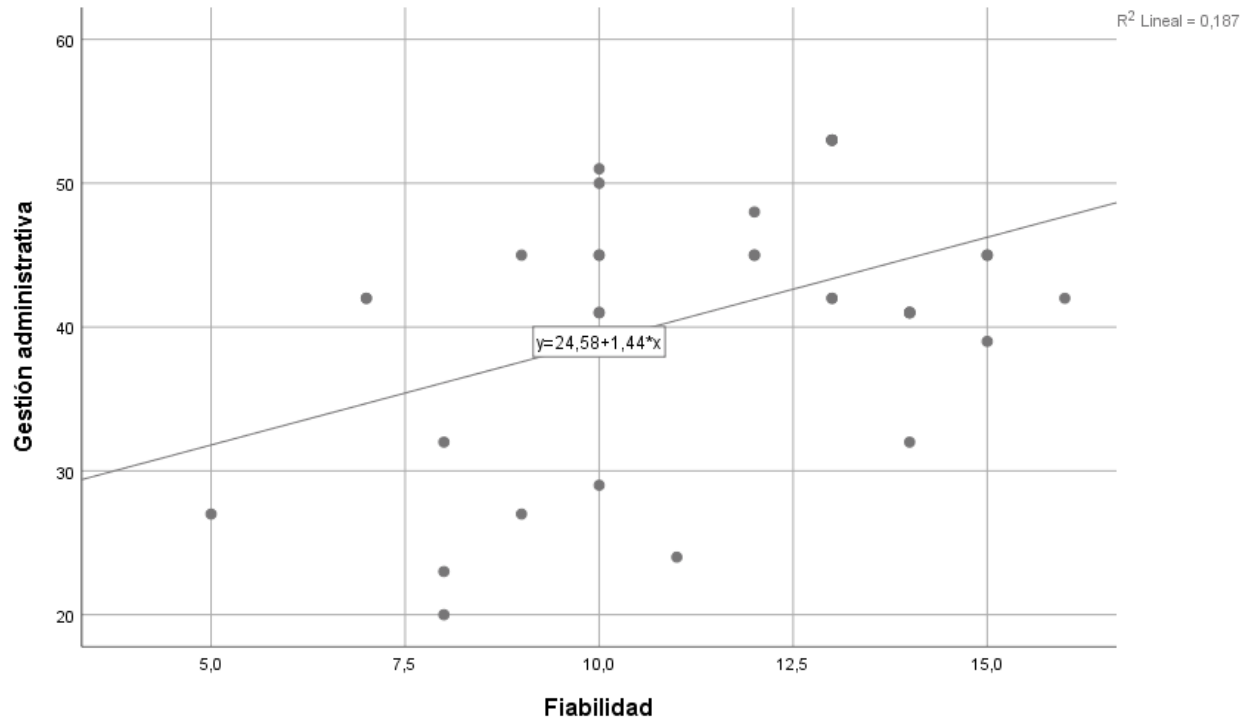


Figura 9. La fiabilidad de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa

Hipótesis específica 3

Ha: La reactividad dentro de la calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.

H₀: La reactividad dentro de la calidad de los servicios al cliente no se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.

Tabla 14. La reactividad de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa

Correlaciones			Reactividad	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Reactividad	Coefficiente de correlación	1,000	,447*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,447*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla muestra una correlación de $r = 0,447$ con un valor $\text{Sig} < 0,05$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Por lo tanto se puede evidenciar que existe relación de magnitud moderada entre la reactividad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

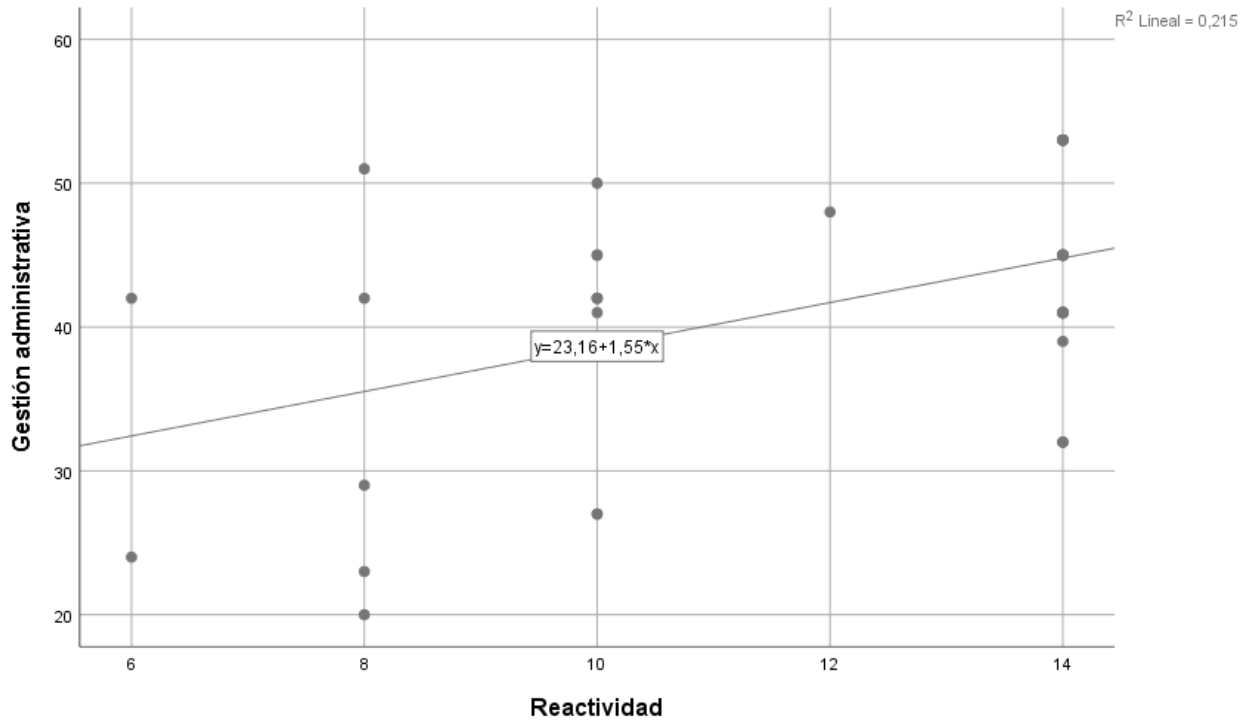


Figura 10. La reactividad de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa

Hipótesis específica 4

Ha: La garantía dentro de la calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.

H0: La garantía dentro de la calidad de los servicios al cliente no se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.

Tabla 15. La garantía de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa

			Correlaciones	
			Garantía	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Garantía	Coeficiente de correlación	1,000	,484*
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	35	35
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,484*	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	35	35

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La tabla muestra una correlación de $r = 0,484$ con un valor $Sig < 0,05$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la nula. Por lo tanto se puede evidenciar que existe relación de magnitud moderada entre la garantía dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.

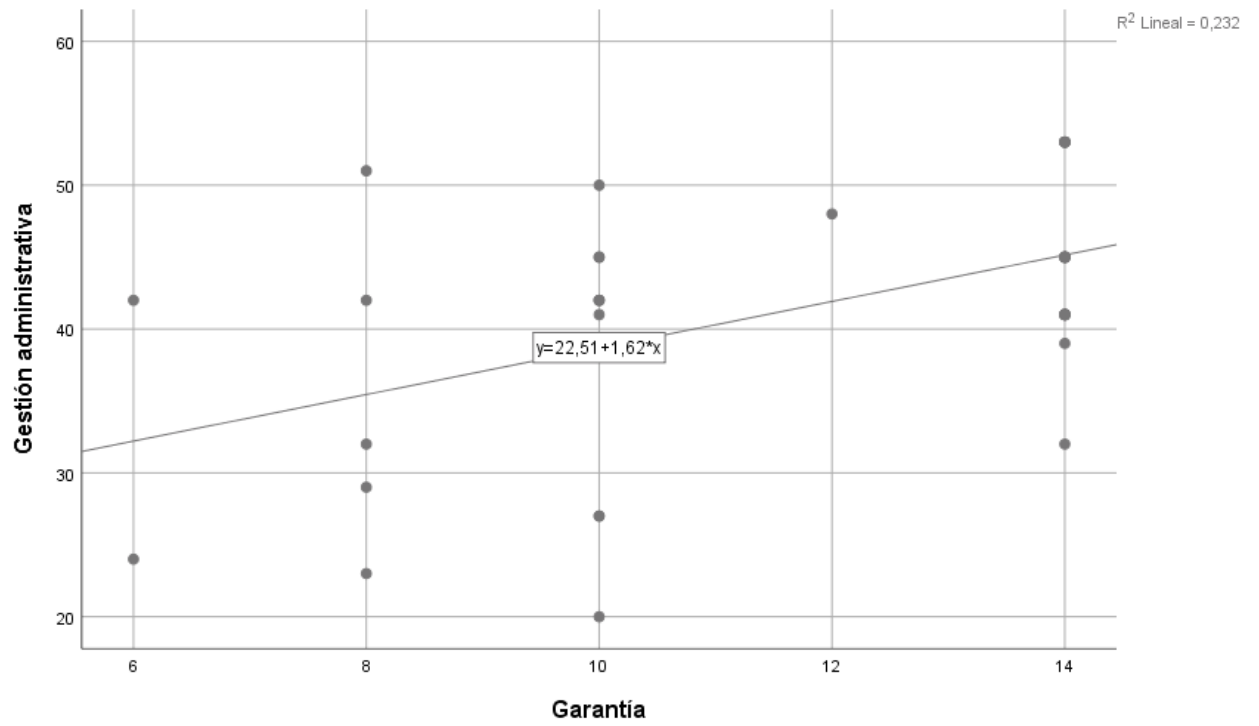


Figura 11. La garantía de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa

CAPITULO V

DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

DISCUSIÓN

El panorama mundial donde organizaciones públicas y privadas, han tenido que adaptarse a los repentinos cambios producidos por la coyuntura actual y la atención al usuario resulta de suma importancia para ellas, es aquí donde toma su papel principal la gestión administrativa toda vez que ayuda a las instituciones de servicios sean éstas grandes, medianas o pequeñas a organizarse adecuadamente así como a la consecución de sus objetivos organizacionales trazados en sus planes operativos en el suscito, regular y largo plazo, pero pese a esto aún existen falencias al momento de brindar una atención con calidad.

Después de los análisis realizados se puede evidenciar que existe relación de magnitud moderada entre la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020. Iguales resultados se hallaron en (Mora, 2018) en Propuesta de diseño de Marketing para la captación de clientes en la notaria 80 ubicada en el cantón Guayaquil”. El presente trabajo esta enfocado en diseñar estrategias de marketing acorde al modelo de negocio de la Notaria 80 sin evadir la reglamentación del Consejo de la Judicatura en la calidad de servicio en los tramites notariales. La modernización de la comunicación y la utilización de herramientas de marketing facilita la interacción con el mercado en este nuevo siglo, es decir, se crean espacios virtuales de comunicación para llegar a posicionar los servicios que otorga Notaria 80 en el mercado objetivo; esto se logra con la implementación de tácticas de mercadotecnia que se ejecuten en el mercado meta.

Y en la de (Carcausto, 2017) en “Análisis de la satisfacción del cliente de una notaría en la ciudad de Lima”. En esta investigación probaremos cuales son las variables que

pueden afectar la satisfacción del cliente en La Notaria Carcausto Tapia. Después de revisar las investigaciones anteriores, hemos identificado siete variables independientes que aportarán efecto a la satisfacción del cliente en la Notaria que incluyen calidad percibida, precio, imagen, quejas, compromiso afectivo, compromiso calculado y lealtad. Determinaremos la relación entre la variable dependiente y las variables independientes y también de que manera influyen en la satisfacción del cliente de la Notaria Carcausto. Lo cual está basado en barómetros o índices nacionales e internacionales de satisfacción del cliente, principalmente el modelo noruego (NCSB), lo cual será analizado mediante un modelo LOGIT. El resultado de esta investigación busca proporcionar una mejor comprensión de cómo y porqué las variables independientes influirán en la satisfacción del cliente, y de esta manera, la notaria puede hacer alguna modificación en su servicio capaz de satisfacer las necesidades del cliente. Por último, aumentará sus ventajas competitivas.

Por ello, los clientes en la actualidad buscan el mejor servicio, motivo por el cual se ha desarrollado la investigación en la Notaria Kuzma, a fin de dar a conocer las ventajas que posee el hecho de brindar a los usuarios un buen servicio, lo que beneficiaría a esta institución. La investigación permitió explorar determinantes que pueden coadyuvar a la asociación a plantear alternativas favorables para la mejora sustantiva de las actividades que desarrollan.

CONCLUSIONES

- **Primera:** Existe relación de magnitud moderada entre la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.
- **Segunda:** Existe relación de magnitud buena entre la tangibilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.
- **Tercera:** Existe relación de magnitud moderada entre la fiabilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.
- **Cuarta:** Existe relación de magnitud moderada entre la reactividad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.
- **Quinta:** Existe relación de magnitud moderada entre la garantía dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.

RECOMENDACIONES

- **Primera:** Se recomienda a los directivos de la Notaria llevar un registro en el cual puedan escribir y contabilizar el flujo de operaciones para tomar decisiones más acertadas, así como también llevar un cronograma de planificaciones y metas mensuales para que las proyecten con anticipación y puedan delegar a sus colaboradores, realizar actividades de confraternidad entre los miembros de la empresa para todos interactúen y no solo se centren en sus áreas, así tener un orden de actividades planificadas y toma de decisiones.
- **Segunda:** Al responsable de la notaria se recomienda a los directivos de la empresa hacer reuniones de forma semanal, informando el avance de sus metas propuestas, eventos, así los colaboradores sentirán mayor compromiso, fortaleciendo los lazos laborales, identificación con la empresa y satisfacción de un buen trabajo de ambas partes.
- **Tercera:** Se recomienda a los directivos de la Notaria, ser más rígidos en cuanto al tema de uniformes, puntualidad y orden de salida de los vehículos ya que desde ahí se da la perspectiva del usuario y clientes potenciales. También se recomienda usar palabras de fácil comprensión para que todos los colaboradores en general puedan entender los requerimientos de la empresa ya que todo cambio o decisión es para mejorar.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Fuentes bibliográficas

- Asociación Española para la calidad. (2002). *Herramientas para la Calidad*. Madrid: AEC.
- Balestrini Acuña, M. (2002). *Como se Elabora un Proyecto de Investigación*. Caracas. Venezuela: Servicio editorial Caracas.
- Cámara, L.; Berzosa, B. y Correa, E. (2005). *la gestión de Calidad. Guía para la adaptación del Modelo EFQM de Excelencia a entidades no lucrativas que prestan servicios de inserción sociolaboral*. Madrid: Cyan, Proyectos y Producciones Editoriales, S.A.
- Comisión, C.; Cruz, S. y Gonzales, T. (2007). *Gestión de la calidad*. México: Pearson Educación S. A.
- Carcausto, B. (2017). *Tesis: Análisis de la satisfacción del cliente de una notaria en la ciudad de Lima*. Lima. Perú: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Coy, M., & Jimenez, M. (2018). *Tesis: Propuesta para la creación del área de servicio al cliente para la Empresa Notaria veinte de Bogota D.C*. Bogota. Colombia: Universidad de la Salle.
- Deming, E. (1986). *Out of the crisis*. New York: Ed. Mit Center for advances Engineering Studies.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Dummond, H. (2001). *La Calidad Total*. Madrid: Deusto.
- Egoavil, R., & Gonzales, A. (2016). *Tesis: Sistema de Gestión y Administración de Procesos Protocolares para la Notaría Paino*. Lima. Perú: Universidad Peruana de las Américas.
- Fleitman, J. (21 de agosto de 2018). *Gestiopolis*. Obtenido de Libro evaluación integral hacia modelos de calidad: <http://www.gestiopolis.com>
- Guizar, R. (2004). *Desarrollo Organizacional. Principios y aplicaciones*. México: Mc Graw Hill Ediciones.

- Hernandez, R., & et. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Sexta edición. Mc Graw Hill.
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Juran, J. (2000). *Manual de control de la calidad*. Madrid: Mc Graw Hill Iberoamericana.
- Kotler, P. y Kevin L. (2006). *Dirección de Marketing*. México: Pearson Educación.
- Miranda, J. (2007). *Introducción a la Gestión de Calidad*. Madrid: Delta.
- Miranda, M. (2009). *Tesis: Implementación de un sistema de gestión de la calidad en la empresa Pointpay International Chile Ltda. basado en el estándar internacional ISO 9001:2000*. Valdivia - Chile: Universidad Austral de Chile.
- Mora, M. (2018). *Tesis: Propuesta de diseño de Marketing para la captación de clientes en la notaria 80 ubicada en el cantón Guayaquil*. Guayaquil. Ecuador: Superior Tecnológico Bolivariano.
- Peralta, X. (2019). *Tesis: Analisis Funcional de la Notaria Chilena*. Santiago de Chile: Universidad de Chile.
- Ramirez, L. (2015). *Tesis: El programa 5S y su relación con la calidad de servicio al cliente de las notarias ubicadas en el distrito de San Miguel, año 2015*. Lima. Perú: Universidad César Vallejo.
- Rojas, L. (12 de agosto de 2018). *Escuela Superior Politecnica del Litoral*. Obtenido de Tesis: Implementación de Gestión de Calidad según la norma ISO 9001:2000 en una industria plástica.: <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/32012>
- Ruiz, K. (2021). *Tesis: Marketing directo y su incidencia en el posicionamiento de la Empresa Notaria Muñoz Dominguez, Morales 2021*. Tarapoto. Perú: Universidad César Vallejo.
- Sanchez, H., & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. . Lima: Quinta edición.

Villanes, J. (2017). *Tesis: Gestión administrativa y el desempeño del Consejo del Notariado en el Distrito Notarial de Lima*. Lima. Perú: Universidad César Vallejo.

Fuentes electrónicas

Alfaro, E; Alfaro, J.; Mondejar, J. y Vargas, M. (12 de noviembre de 2018). *Discover the world's research*. Obtenido de Control estadístico de la calidad: una breve reseña histórica:

https://www.researchgate.net/publication/28083116_Control_estadistico_de_la_calidad_una_breve_resena_historica

Sistema de Gestión de Calidad - SGC. (12 de agosto de 2018). *ISO 9001:2015 - Certificación*. Obtenido de Sistema de gestión de la calidad: <http://www.sgs.pe/es-ES/Agriculture-Food/Seed-and-Crop/Auditsand-Certification/Certification/ISO-9001-Certification-QualityManagement-Systems.aspx>

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

“LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS AL CLIENTE Y LA GESTION ADMINISTRATIVA DE LA NOTARIA KELLY CAROLINA KUZMA ALFARO DEL DISTRITO DE HUACHO- 2020”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><u>Problema general</u> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020?</p> <p><u>Problema específicos</u> ¿Cuál es la relación que existe entre la tangibilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la reactividad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma</p>	<p><u>Objetivo general</u> Determinar la relación que existe entre la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> Determinar la relación que existe entre la tangibilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.</p> <p>Analizar la relación que existe entre la fiabilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.</p> <p>Evaluar la relación que existe entre la reactividad dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma</p>	<p><u>Hipótesis general</u> La calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.</p> <p><u>Hipótesis específicas</u> La tangibilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.</p> <p>La fiabilidad dentro de la calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho -2020.</p> <p>La reactividad dentro de la calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.</p>	VARIABLE INDEPENDIENTE (X): La Calidad de los servicios al Cliente				
			Dimensiones	Indicadores	Item	Indices	
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos - Accesibilidad - Confort - Comportamiento de los empleados 	4		Nunca Algunas veces Casi siempre Siempre
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Entrega a la hora adecuada - Entrega con la calidad deseada - Ayuda cuando ocurren problemas 	4		
			Reactividad	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre retrasos en el servicio - Tiempo dedicado a ayudar a los clientes - Habilidad de entregar un servicio adecuado 	4		
			Garantía	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre los servicios - Confianza en la compañía - Seguridad transmitida al cliente por los empleados 	4		
			TOTAL		16		
			VARIABLE DEPENDIENTE (Y): La Gestión Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Item	Indices	

<p>Alfaro del distrito de Huacho 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la garantía dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho-2020?</p>	<p>Alfaro del distrito de Huacho 2020.</p> <p>Analizar la relación que existe entre la garantía dentro de la calidad de los servicios al cliente y la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho - 2020.</p>	<p>La garantía dentro de la calidad de los servicios al cliente se relaciona con la gestión administrativa de la Notaria Kelly Carolina Kuzma Alfaro del distrito de Huacho- 2020.</p>	<p>Planeación</p> <ul style="list-style-type: none"> - Metas y acciones - Plan o lógica 	4	<p>Nunca</p> <p>Algunas veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>
			<p>Organización</p> <ul style="list-style-type: none"> - Distribuir el trabajo - Distribuir los recursos 	4	
			<p>Ejecución</p> <ul style="list-style-type: none"> - Realizar los objetivos - Esfuerzo mancomunado 	4	
			<p>Control</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proceso de actividades planificadas - Seguridad de los actos de los miembros. 	4	
			TOTAL		

MATRIZ DE DATOS

N	Calidad de servicios al cliente																V1	Gestión administrativa																V2										
	Tangibilidad					Fiabilidad				Reactividad				Garantía				ST1	Planeación				Organización				Ejecución				Control				ST2									
	1	2	3	4	S1	5	6	7	8	S2	9	10	11	12	S3	13			14	15	16	S4	1	2	3	4	S5	5	6	7	8	S6	9			10	11	12	S7	9	10	11	12	S8
1	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	42	Medio	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	45	Medio
2	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32	Medio	2	2	2	2	8	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	23	Bajo
3	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	55	Alto	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	53	Alto
4	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	38	Medio	3	2	2	2	9	2	1	1	2	6	2	1	1	2	6	2	1	1	2	6	27	Bajo
5	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	41	Medio	3	2	3	3	11	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	41	Medio
6	1	1	2	1	5	4	4	1	2	11	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	28	Bajo	2	1	1	2	6	2	1	1	2	6	2	1	1	2	6	2	1	1	2	6	24	Bajo
7	3	2	2	2	9	4	4	4	1	13	2	2	1	1	6	2	2	1	1	6	34	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
8	1	1	1	4	7	4	1	4	1	10	2	4	1	1	8	2	4	1	1	8	33	Medio	2	4	4	4	14	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	29	Bajo
9	3	2	2	2	9	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	52	Alto	3	2	2	2	9	2	4	4	2	12	2	4	4	2	12	2	1	1	2	6	39	Medio
10	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	55	Alto	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	53	Alto
11	2	2	2	2	8	4	4	4	2	14	4	4	4	2	14	4	4	4	2	14	50	Alto	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32	Medio
12	3	3	3	3	12	4	3	3	2	12	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	52	Alto	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	45	Medio
13	3	3	3	2	11	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	53	Alto	3	2	3	3	11	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	41	Medio
14	3	4	4	4	15	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	58	Alto	3	2	2	2	9	2	4	4	2	12	2	4	4	2	12	2	4	4	2	12	45	Medio
15	3	2	2	2	9	4	4	4	4	16	4	4	1	1	10	4	4	1	1	10	45	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
16	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48	Alto	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	48	Alto
17	3	3	1	1	8	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	50	Alto	3	2	3	3	11	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	41	Medio
18	3	3	3	3	12	3	3	3	1	10	3	3	1	1	8	3	3	1	1	8	38	Medio	3	3	3	3	12	3	4	4	4	15	3	4	4	1	12	3	4	4	1	12	51	Alto
19	2	2	2	3	9	4	3	3	2	12	4	3	4	3	14	4	3	4	3	14	49	Alto	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	45	Medio
20	3	2	2	2	9	4	4	4	3	15	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	52	Alto	3	2	2	2	9	2	4	4	2	12	2	4	4	2	12	2	4	4	2	12	45	Medio
21	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	55	Alto	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	53	Alto
22	3	3	3	2	11	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	53	Alto	3	2	3	3	11	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	41	Medio
23	3	2	2	2	9	4	4	4	1	13	4	4	1	1	10	4	4	1	1	10	42	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
24	1	1	1	4	7	4	1	4	1	10	4	4	1	1	10	4	4	1	1	10	37	Medio	2	4	4	4	14	2	4	4	4	14	2	4	4	1	11	2	4	4	1	11	50	Alto
25	3	3	3	2	11	4	3	4	3	14	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	53	Alto	3	2	3	3	11	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	41	Medio
26	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	55	Alto	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	53	Alto
27	3	2	2	2	9	2	2	2	3	9	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	46	Medio	3	2	2	2	9	2	4	4	2	12	2	4	4	2	12	2	4	4	2	12	45	Medio
28	3	3	3	2	11	2	3	2	3	10	4	4	3	3	14	4	4	3	3	14	49	Alto	3	2	3	3	11	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	3	2	2	3	10	41	Medio
29	1	1	2	1	5	2	2	1	2	7	1	1	4	2	8	1	1	4	2	8	28	Bajo	2	4	4	2	12	2	1	1	2	6	2	4	4	2	12	2	4	4	2	12	42	Medio
30	3	2	2	2	9	2	2	2	1	7	4	4	1	1	10	4	4	1	1	10	36	Medio	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	42	Medio
31	1	1	1	4	7	2	1	4	1	8	2	4	1	1	8	4	4	1	1	10	33	Medio	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	2	1	1	1	5	20	Bajo
32	3	2	2	2	9	2	1	1	1	5	2	2	3	3	10	2	2	3	3	10	34	Medio	3	2	2	2	9	2	1	1	2	6	2	1	1	2	6	2	1	1	2	6	27	Bajo
33	3	4	3	4	14	3	3	4	3	13	3	4	3	4	14	3	4	3	4	14	55	Alto	3	4	4	3	14	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	3	4	3	3	13	53	Alto
34	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	4	4	4	2	14	2	2	2	2	8	38	Medio	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	2	2	2	2	8	32	Medio
35	3	3	3	3	12	2	3	3	2	10	2	3	2	3	10	2	3	2	3	10	42	Medio	3	3	3	3	12	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	2	3	3	3	11	45	Medio



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO AL CLIENTE

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Tangibilidad		4	3	2	1
1.	Las instalaciones físicas de la notaria son visualmente atractivas				
2.	Conveniencia de la ubicación de la notaria				
3.	El usuario es tratado con respeto por el colaborador de la notaria				
4.	Sienta la comodidad de la notaria donde recibió la atención del colaborador				
Fiabilidad		4	3	2	1
5.	La Notaria tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes				
6.	Explicaciones claras en su atención por parte de los colaboradores				
7.	Los colaboradores concluyen el servicio en el tiempo prometido				
8.	Los colaboradores realizan bien el servicio a la primera vez				
Reactividad		4	3	2	1
9.	Cuando el cliente tiene un problema, los colaboradores muestran un sincero interés en solucionarlo				
10.	En la notaria, los empleados comunican a los clientes cuándo concluirá la realización del servicio				
11.	Evaluación exhaustiva de su problema por el colaborador				
12.	Los colaboradores se preocupan por los mejores intereses de sus clientes				
Garantía		4	3	2	1
13.	Los colaboradores se preocupan por los mejores intereses de sus clientes				
14.	Confianza mostrada por los colaboradores durante el servicio brindado				
15.	En la notaria los colaboradores muestran respeto a los clientes				
16.	Los colaboradores dan a sus clientes atención individualizada				



**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

Se agradece de antemano su colaboración, garantizándole que la información que Ud. nos brinda es anónima y en estricta reserva.

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Planeación		4	3	2	1
1.	Considera usted que la Notaria Kuzma planifica adecuadamente el desarrollo de sus atribuciones.				
2.	Cree usted que las metas de la Notaria Kuzma en cuanto a la supervisión cumple con el objetivo.				
3.	Considera usted que la metodología de la Notaria Kuzma se planean de acuerdo a Ley.				
4.	Cree usted que la ubicación de la Notaria Kuzma es estratégica en la localidad.				
Organización		4	3	2	1
5.	Considera usted que la Notaria Kuzma dispone acertadamente la imposición de sanciones				
6.	Cree usted que la Notaria Kuzma organiza a sus trabajadores de acuerdo a la necesidad del público.				
7.	La estructura organica en la notaria Kuzma es funcional y dinámica.				
8.	La gerencia de la notaria es democrática y participativa.				
Ejecución		4	3	2	1
9.	La cantidad de miembros de la notaria es razonable para su función y logro de objetivos.				
10.	En la notaria se realiza acciones de supervisión y acompañamiento a sus colaboradores.				
11.	Los trabajadores de la notaria realizan esfuerzos mancomunados para lograr las metas				
12.	Los trabajadores muestran predisposición a las normas establecidas en la notaria Kuzma.				
Control		4	3	2	1
13.	Cree usted que las actividades de supervisión y procedimientos administrativos están debidamente planificadas.				
14.	Las actividades planificadas en la Notaria Kuzma conducen hacia las metas establecidas.				
15.	La notaria Kuzma lleva a cabo las actividades planificadas de acorde a Ley.				
16.	El trabajo colegiado en la notaria permite alcanzar las metas establecidas.				