



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de
habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca
2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

Cahuana Soto, Lesly Jannina (orcid.org/0009-0004-0233-6277)

Ocupa Fuentes, Yhien Kelvin (orcid.org/0009-0007-5058-4250)

ASESORA:

Dra. Calanchez Urribarri, Africa del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo a nuestros padres, cuyas historias de esfuerzo y superación han sido nuestra inspiración. A nuestros hermanos, por su apoyo constante y a los mis amigos, por las risas compartidas durante esta travesía académica. También, a todos los que creyeron en nosotros cuando dudábamos de nosotros mismos. Este logro es un tributo a su confianza en nosotros. Finalmente, dedicamos este trabajo al futuro, lleno de oportunidades que estamos ansiosos por explorar.

AGRADECIMIENTO

Esta tesis ha sido nuestra gran obra, pero no hubiera sido posible sin los actores de nuestra vida que han desempeñado roles fundamentales. A nuestros padres, los productores principales, por su inversión incansable de amor y apoyo. A nuestros amigos, los críticos entusiastas, por llenar los intermedios con risas y palabras de aliento.

A nuestros profesores, por su paciencia y sabiduría compartida; a nuestros compañeros de clase, por el trabajo en equipo y el intercambio de ideas. A cada error cometido en este proceso, porque fueron lecciones disfrazadas.

A mis compañeros de clase, los coprotagonistas, por compartir desafíos y triunfos. A los libros y recursos, los apuntadores invisibles, por iluminar mi camino. A mi yo del pasado, el guionista, por cada decisión que me trajo hasta aquí. A mi yo del futuro, el espectador expectante, por la emoción que aún está por venir.

Esta tesis ha sido un drama en el que todos ustedes han desempeñado un papel invaluable. Gracias por ser parte de nuestra historia y por hacer que este viaje sea inolvidable.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS.....	22
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS	40

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación del instrumento por juicio de expertos	19
Tabla 2 Confiabilidad de los instrumentos	19
Tabla 3 Relación de la gestión de propiedades con las dimensiones de la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023	24
Tabla 4 Relación entre la gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023 ..	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Situación actual de la gestión de propiedades que se realiza en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023 .	22
Figura 2 Nivel de la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023	23

RESUMEN

El objetivo principal de esta tesis fue determinar la relación entre la gestión inmobiliaria y la calidad del servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca, en el año 2023. Se utilizó un diseño de investigación no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La población y muestra estuvo constituida por 50 inquilinos de la Urbanización Monterrico. Como instrumento de recolección de datos se utilizó una encuesta con 30 ítems. Los hallazgos son preocupantes. En la gestión de la propiedad, el 56% de los inmuebles evaluados recibió una calificación insatisfactoria. Además, en cuanto a la calidad del servicio, el 60% de los participantes lo consideraron insatisfactorio. En particular, la "empatía" fue el aspecto más crítico, con un 72% de respuestas bajas. A su vez, se encontró una fuerte correlación entre la gestión de la propiedad y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación del 0,838. Por lo tanto, los resultados demuestran una asociación fuerte y estadísticamente significativa entre la gestión inmobiliaria y la calidad del servicio. Destacando que los factores "Empatía" y "Seguridad" son cruciales para una gestión eficaz. En este contexto, la significación estadística ($p=0,000$) condujo a la aceptación de la hipótesis de investigación y al rechazo de la hipótesis nula. Este estudio subraya la urgente necesidad de mejoras en ambos aspectos para mejorar la calidad de vida en la Urbanización Monterrico Jaén.

Palabras clave: Gestión, propiedad, calidad de servicio, alquiler.

ABSTRACT

The main objective of this thesis was to determine the relationship between real estate management and service quality in the rental of rooms in the Monterrico Jaen Urbanization, Cajamarca, in the year 2023. A non-experimental, cross-sectional, descriptive and correlational research design was used. The population and sample consisted of 50 tenants of the Monterrico Urbanization. A survey with 30 items was used as a data collection instrument. The findings are concerning. In property management, 56% of the evaluated properties received an unsatisfactory rating. Additionally, regarding service quality, 60% of the participants deemed it unsatisfactory. In particular, 'empathy' emerged as the most critical aspect, with 72% reporting low scores. Furthermore, a strong correlation was found between property management and service quality, with a correlation coefficient of 0.838. Therefore, the results demonstrate a strong and statistically significant association between real estate management and service quality, highlighting 'empathy' and 'security' as crucial factors for effective management. In this context, the statistical significance ($p=0.000$) led to the acceptance of the research hypothesis and the rejection of the null hypothesis. This study underscores the urgent need for improvements in both aspects to enhance the quality of life in Monterrico Jaén Urbanization.

Keywords: Management, ownership, quality of service, rental.

I. INTRODUCCIÓN

Para mantener una buena relación entre el gestor y los inquilinos es necesario que el propietario cuente con las destrezas y conocimientos necesarios para administrar, desarrollar, reparar y dar mantenimiento adecuado a las habitaciones que pone a disposición de los clientes. La calidad de servicio es esencial para el gestor porque esto permite evidenciar si las habitaciones están cumpliendo con cada una de las expectativas y necesidades de sus clientes, por lo que, es necesario que se conozca realmente quién o quiénes son los potenciales clientes.

En el contexto internacional, Shen et al. (2022) señalan que en China la ausencia de conocimiento profesional de parte de los propietarios en temas sobre gestión de propiedades ha originado que existan inconvenientes al momento de cobrar la renta de alquiler, incluso en desalojar a los inquilinos morosos, lo que ha generado diversas pérdidas económicas para el gestor de la propiedad.

En cambio, Wilkinson & Zalejska (2021) exteriorizan que en Australia la calidad de servicio se ve afectada porque el gestor no tiene la experiencia necesaria para llevar acciones apropiadas al momento de comunicarse con los inquilinos, además, en algunas ocasiones son incapaces de relacionarse con las personas. También, Wadu (2021) menciona que en China la falta de mantenimiento de las áreas comunes en las propiedades que se pone a disposición de los potenciales clientes ha creado que diferentes edificios no se encuentren totalmente alquilados, lo que ha originado que los gastos superen a los ingresos económicos que estos perciben, trayendo como consecuencia pérdidas monetarias para los gestores.

En el contexto nacional, Barreñachea (2020) revela que la pandemia generó que los gestores de las propiedades no puedan cobrar la renta de alquiler mensual porque un 45% de las familias decidieron desocupar las habitaciones por cuestiones de seguridad y por situaciones económicas por falta de recursos económicos. Del mismo modo, el Diario Gestión (2023) el desconocimiento de las normas legales ha causado que alquilan las habitaciones a extranjeros sin solicitar un documento que acredite su situación migratoria en nuestro país, conllevando a los gestores tener problemas al momento de querer desalojar a estas personas.

Así mismo, Jaramillo & Escobar (2021) manifiestan que en el Perú no se cubre en un 10.94% la demanda potencial de alquiler de vivienda porque al año existen 142 mil hogares nuevos a nivel nacional, a pesar de ello, aún existen

inmuebles sin alquilar, siendo generado por la renta muy elevada y por la ausencia de seguridad en la zona, por lo que, es muy importante que los gestores de alquiler de inmuebles se interesen en brindar una buena calidad de servicio.

Los propietarios que radican en la Urbanización Monterrico del distrito de Jaén, los propietarios carecen de criterios para evaluar correctamente a sus potenciales inquilinos, ya que existe poca planificación de las actividades con anticipación, además, carecen de estrategias viables y objetivos claros generando la falta de recursos económicos a las diversas necesidades que existen para mantener las instalaciones limpias, seguras y ordenadas. Del mismo modo, no cuentan con la capacidad de mantener una comunicación asertiva con cada arrendatario, lo que ha creado en algunas ocasiones inconvenientes por malentendidos.

Asimismo, los inquilinos han perdido la fe en los administradores de las propiedades porque incumplen con las expectativas que tenían al coordinarse antes de alquilar la propiedad, así como las condiciones y accesibilidad de las habitaciones, y la falta de comprensión por parte de los propietarios demuestra que no hay empatía, satisfacción, eficiencia o confianza entre ambas partes.

Ante ello, se consideró como problema principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023? Los específicos fueron: 1) ¿Cuál es la situación actual de la gestión de propiedades que se realiza en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023? 2) ¿Cuál es nivel de la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023? 3) ¿Cuál es la relación de la gestión de propiedades con las dimensiones de la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023?

La justificación científica de la investigación proviene de la búsqueda de un conocimiento verdadero, selectivo, sistemático y contrastable para explicar racionalmente las relaciones entre las variables de estudio. Además, el estudio tuvo valor teórico porque se basó en la teoría de la administración y las relaciones humanas, con la planificación, organización, dirección y control como temas principales. Los hallazgos se utilizaron para guiar estudios adicionales e informar

estrategias institucionales para mejorar la calidad del servicio brindado a quienes alquilan sus viviendas.

El estudio tuvo valor práctico debido a la insatisfacción generalizada de los inquilinos con los servicios prestados en toda la urbanización Monterrico, específicamente con respecto a la mala atención que reciben al presentar una queja o sugerencia, y el tiempo que deben esperar. El propósito de esta investigación fue mejorar la gestión de la propiedad, que es la raíz de la frustración y los retrasos de los inquilinos que preguntan. Igualmente, metodológicamente, el estudio tuvo mérito, ya que plasmó las bases para enfoques rigurosos y sistemáticos para la recopilación y el análisis de datos, arrojando hallazgos más confiables sobre las relaciones entre la gestión de propiedades y calidad de servicio, permitiendo como resultado una mejor gestión de la propiedad.

Como objetivo principal fue: Determinar la relación entre la gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023. Los objetivos específicos fueron: 1) Evaluar la situación actual de la gestión de propiedades que se realiza en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023. 2) Deducir nivel de la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023. 3) Comprobar la relación de la gestión de propiedades con las dimensiones de la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023.

La hipótesis principal fue: Existe relación significativa entre la gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023. Las específicas fueron: HE1. Existe relación significativa del mantenimiento y reparación de la propiedad con la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023. HE2. Existe relación significativa de la administración de inquilinos con la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023. HE3. Existe relación significativa de la gestión legal con la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Se procedió a ingresar a la biblioteca de la UCV con el fin de revisar diversas fuentes de información de alto impacto, siendo la razón principal por el cual se han considerado los siguientes antecedentes nacionales:

Según lo establecido Gutiérrez y Valdiviezo (2019) propusieron evaluar la viabilidad social y económica de introducir una red de bicicletas compartidas como una opción de transporte público en Trujillo. Los hallazgos demostraron un alto nivel de aceptación hacia el concepto de negocio. Se empleó un enfoque descriptivo correlacional en el marco de un diseño no exploratorio. Esto se determinó porque los habitantes de la ciudad reconocen los beneficios, que incluyen el ahorro de tiempo, dinero, esfuerzo, un estilo de vida más saludable, el cuidado del medio ambiente, la eliminación de conflictos y la prevención de accidentes automovilísticos. En resumen, la implementación de un sistema de alquiler de bicicletas públicas sería financieramente viable como una opción de transporte público.

Del mismo modo, Lozano (2019) tuvo como propósito establecer un vínculo entre la gestión de procesos de IVESTUSAC y la calidad del servicio. Se empleó un enfoque descriptivo correlacional dentro de un marco no experimental. Los resultados indicaron un nivel de significancia de $p=.000$ para ambas variables, y un análisis estadístico inferencial mediante la rho de Spearman mostró una correlación moderadamente positiva entre las variables de estudio ($p=.367$). En consecuencia, aceptaron como hipótesis de investigación que existe una correlación entre la gestión de procesos y la calidad del servicio.

Además, por Oviedo (2023), en su investigación, cuyo objetivo fue caracterizar el estado del servicio de alquiler de viviendas frente al mar de Zorritos de enero a junio de 2021, se utilizó una metodología descriptiva correlacional bajo un diseño no experimental. Los hallazgos arrojan luz sobre la forma en que los establecimientos extra hoteleros brindan sus servicios de alojamiento, las características del turista que se siente atraído por esos servicios y la consideración de factores como las redes sociales que afectan el éxito de dichos establecimientos. El estudio concluyó que los alojamientos ecológicos se distinguen por características tales como prácticas de construcción respetuosas con el medio

ambiente, la falta de personal de servicios turísticos, la provisión de instalaciones de autoservicio y la incorporación de comunidades, áreas de reunión protegidas por medidas anticrimen.

A la par, Benzaquen y Narro (2023) tuvieron como propósito en este estudio evaluar empíricamente los nueve componentes del paradigma de Gestión de calidad total (TQM). Se aplicó un enfoque descriptivo correlacional en el marco de un diseño no experimental. Los hallazgos revelaron que, las empresas con certificación ISO 9001 obtuvieron puntajes más altos que aquellas sin certificación en todas las dimensiones de TQM, además, que la dimensión de liderazgo promedió más alto que la dimensión de círculos de calidad tanto para las empresas certificadas como para las no certificadas. Concluyeron que una mejor toma de decisiones de alto nivel, planificación de calidad, auditoría y evaluación de calidad, diseño de productos, gestión de calidad de proveedores, control y mejora de procesos, capacitación y educación, círculos de mejora de calidad y enfoque en la satisfacción del cliente contribuyen a una mayor calidad de servicio en todo el mundo.

Por último, Ruiz y Calero (2019) llevaron a cabo un estudio con el propósito de determinar si existe o no una conexión entre los precios de alquiler por noche de Airbnb para habitaciones privadas en los barrios de Lima Moderna y los factores característicos de la discriminación digital. Se empleó un enfoque descriptivo-correlacional dentro de un marco de diseño no empírico. Los datos obtenidos revelaron que son no paramétricos, condicionalmente alcanzaron un p valor inferior al 0.05 y un $Rho = 0.784$. Como conclusión, se encontró una asociación positiva fuerte entre ambas variables, lo que indica que cuando una variable es eficiente, la otra mejora sustancialmente.

Con respecto a los antecedentes internacionales Muczynski (2023) presentó un estudio en el cual se exploraron los efectos potenciales de la administración de la propiedad sobre el valor de mercado de las viviendas en desarrollos multifamiliares. Se llevó a cabo una investigación correlacional no experimental. Asimismo, encontraron que las características de propiedad común, tales como la condición del edificio, la accesibilidad, la limpieza y el orden, y el desarrollo de la tierra tienen un impacto significativo en los precios de la vivienda y, por extensión,

en el valor de mercado de la vivienda. Finalmente, concluyeron que una comprensión adecuadamente publicitada de cómo mejorar las características de la propiedad compartida puede aumentar el valor de la vivienda, incentivando a los posibles compradores a pagar una prima por viviendas en desarrollo del Ministerio de Salud que sean visualmente atractivas y están bien mantenidas.

También, Zuo et al. (2021) señalaron que el objetivo de este artículo fue crear un enfoque prospectivo de programación lineal basado en la teoría de la racionalidad para evaluar la gestión de calidad del servicio de propiedad. Se empleó un enfoque descriptivo correlacional en el marco de un diseño no experimental. Los hallazgos permitieron señalar que los elementos esenciales en los servicios de propiedad son la eficacia, la viabilidad y la seguridad que se brinda en el alquiler, lo que les permitió concluir que mientras se alcance altos niveles en la gestión de calidad, el servicio de alquiler será adecuado y beneficioso para ambas partes.

Del mismo modo, Wadu (2021) analizó la cuantificación del valor de la gestión inmobiliaria de alta calidad, para ello consideró que los datos conseguidos demostraron que al maximizar el valor de la gestión de inmobiliaria de alta calidad permite ofrecer mejor alquiler a los inquilinos conllevando que las empresas cuenten con más del 80% de sus habitaciones ocupadas consintiendo un aumento considerable de los ingresos y de la rentabilidad. Se empleó una metodología de enfoque descriptivo y correlacional en el marco de un diseño no experimental. Ante ello, concluyó que a mayor valor en la gestión inmobiliaria la calidad aumenta y por ende los inquilinos podrán gozar de la tranquilidad y seguridad necesaria.

Igualmente, Sanderson y Road (2020) tuvieron como propósito en este documento crear conciencia sobre los beneficios de brindar un excelente servicio al cliente y garantizar la satisfacción de todos los inquilinos con sus arreglos de vivienda. Se empleó un enfoque descriptivo correlacional utilizando un diseño no experimental. Además, los datos revelaron que los administradores de propiedades que brindan un excelente servicio al cliente a sus inquilinos pueden aumentar significativamente el valor de reventa de sus negocios. Del mismo modo, las tendencias emergentes en el sector inmobiliario presentan nuevas oportunidades para que los administradores de propiedades contribuyan al proceso de creación de valor, incluso que los administradores pueden beneficiar a los inversionistas

inmobiliarios a los que sirven al tomar una serie de acciones diferentes para mejorar el servicio al cliente. Como conclusión, se destaca que los inversionistas de bienes raíces y aquellos que administran sus propiedades en su nombre pueden aprovechar los beneficios de la administración de propiedades centrada en el cliente al implementar algunas de las mejores prácticas simples que se analizan a continuación.

Las bases teóricas consideradas para la gestión de propiedades inician con la teoría de la inversión inmobiliaria de Robert Kiyosaki en el año 1984, estableció que esta teoría se centra en el análisis y la toma de decisiones relativas a las inversiones inmobiliarias, puesto que las oportunidades de inversión inmobiliaria deben evaluarse cuidadosamente teniendo en cuenta factores como el valor de la propiedad, el potencial de ingresos, el riesgo y el clima económico (Rehner y Rodríguez, 2017).

Además, se consideró a la teoría de la agencia de Michael C. Jensen y William H. Meckling en 1976 donde Ganga et al. (2015) exteriorizan que este enfoque es la dinámica entre el propietario y el administrador de una propiedad porque existe una relación de agencia en la que el dueño de una propiedad en el caso no tenga el conocimiento necesario deberá contratar a un administrador para que actúe en su nombre, del mismo modo, examina el incentivo y los problemas, así como las formas en que los intereses del propietario y del gerente pueden alinearse.

Del mismo modo, se tomó en cuenta a la teoría de la administración de activos inmobiliarios de William N. Kinnard en el año 1987, señaló que la premisa principal de esta teoría es que los activos inmobiliarios bien administrados aumentarán de valor y generarán rendimientos financieros, para ello, deben tomar en cuenta la ubicación de la propiedad, el tamaño, las características físicas, la oferta y demanda en el mercado y otros factores para determinar su valor económico (Sanfelici, 2017). Además, en este enfoque se fomenta la gestión permanente de los activos inmobiliarios, pero antes se requiere un monitoreo regular del desempeño de la propiedad, la identificación de oportunidades de mejora, la implementación de estrategias de arrendamiento eficientes, la optimización de los gastos operativos y ajustes en respuesta a fluctuaciones de las condiciones del mercado (Georgiev, 2002).

Para la definición conceptual de la gestión de propiedades se decidió considerar al aporte de Miyachita et al. (2020), ya que establece que es responsable de la gestión eficiente del mantenimiento y las reparaciones de la propiedad, las relaciones con los inquilinos y los asuntos legales a fin de maximizar el valor de la propiedad para el propietario y brindar una experiencia de vida positiva a los inquilinos. Así mismo, Cánales (2023) revela que son aquellos procesos realizados por un agente o corredor de bienes raíces para arrendar una propiedad, desde la comercialización hasta la salida del inquilino y la búsqueda de nuevos arrendatarios, es parte del proceso. Del mismo modo, Fernández et al. (2018) indican que es la gestión de los contratos de arrendamiento que implica realizar los trámites necesarios para garantizar el buen funcionamiento, siendo necesario que el propietario y el arrendatario suelen contratar a un tercero para que actúe como intermediario (Fernández et al. 2018).

La dimensión 1, es el mantenimiento y reparación de la propiedad según Ruiz y Calero (2019) señalan que es la suma de las tareas que se realizan periódicamente para mantener un inmueble en buenas condiciones, porque estos elementos cuentan con deberes que pueden incluir la limpieza y el mantenimiento de las áreas comunes, cuidar los jardines y el paisajismo, inspeccionar y reparar la iluminación, la plomería y los sistemas eléctricos, y mantener un ojo con las plagas. Además, Zaldivar et al. (2021) se refiere a las medidas tomadas para reparar defectos o daños en la estructura de un edificio, puesto que puede implicar la fijación de los cimientos, las paredes, el techo, las vigas o cualquier otro elemento estructural.

Su primer indicador es la propiedad en buen estado según Ruiz y Calero (2019) es cuando una propiedad que se ha mantenido en perfectas condiciones y continúa sirviendo para el propósito previsto mientras se ve bien. Su segundo indicador es la inspección regular de la propiedad de acuerdo con García (2022) es la práctica de llevar a cabo inspecciones rutinarias programadas en una propiedad. El tercer indicador es la identificación de problemas según García (2022) es la detección de problemas mediante una inspección visual exhaustiva requiere una evaluación exhaustiva y cuidadosa de la propiedad para detectar cualquier defecto evidente. El cuarto indicador es la gestión de reparaciones según García (2022) es la acción de planificar y coordinar de manera efectiva todas las reparaciones

necesarias de la propiedad, incluyendo averiguar qué necesita arreglarse, clasificar esos problemas en orden de importancia, crear un cronograma de trabajo y coordinar los esfuerzos de reparación con proveedores de servicios, contratistas externos o personal interno.

El quinto indicador es el mantenimiento preventivo en palabras de Ruiz y Calero (2019) es establecer un plan estructurado y sistemático para realizar el mantenimiento preventivo y de rutina en una propiedad, ya que requiere averiguar qué sistemas, herramientas y piezas necesitan mantenimiento preventivo, con qué frecuencia se debe realizar ese mantenimiento y establecer el tiempo en el programa para hacerlo.

La dimensión 2, es la administración de inquilinos según Zaldivar et al. (2021) es un paso crucial en cualquier sistema de administración de propiedades. Para encontrar inquilinos idóneos y de confianza se debe realizar un minucioso proceso de evaluación y selección. Esto incluye revisar las solicitudes, verificar los antecedentes crediticios y laborales de los solicitantes, realizar entrevistas y contactar referencias, y determinar qué candidatos son los más adecuados para el puesto.

Su primer indicador es la selección de inquilinos de acuerdo con Zaldivar et al. (2021) es un paso crucial en el proceso de selección de inquilinos. Implica verificar las afirmaciones de los solicitantes sobre su crédito, antecedentes penales, historial de alquiler y referencias personales a través de una combinación de revisión y evaluación de la información que brindan. Su segundo indicador es la gestión de contratos de arrendamiento según Zaldivar et al. (2021) es el que requiere que las dos partes redacten y negocien los términos y condiciones del contrato, debiendo asegurarse de que se incluyan las cláusulas esenciales, como el plazo del arrendamiento, el monto del alquiler, los términos de pago, las responsabilidades de mantenimiento, los requisitos del depósito de seguridad y otras disposiciones pertinentes. Su último indicador es la resolución de conflictos con los inquilinos según Ruiz y Calero (2019) es el proceso a través del cual dos o más personas (o grupos) llegan a una solución amistosa de sus desacuerdos.

La dimensión 3 es la gestión legal a criterio de Zaldivar et al. (2021) son los procesos y procedimientos implementados para administrar y controlar de manera efectiva los asuntos legales de una empresa. La identificación y gestión de riesgos

legales, el desarrollo de políticas y procedimientos legales y el seguimiento de contratos y juicios se encuentran dentro del ámbito de la gestión legal.

El indicador las normas de zonificación según García (2022) son normas locales o municipales que dividen un área geográfica en secciones con distintos fines y características. Seguido por el indicador requisitos de construcción en palabras de Hurtado (2019) son las normas y reglamentos establecidos por las autoridades competentes para garantizar que las cosas construidas sean seguras, de alta calidad y totalmente funcionales. Le continúa el indicador leyes de arrendamiento en palabras de Zaldivar et al. (2021) son normativas legales que regulan las relaciones entre propietarios de bienes inmuebles (arrendadores) e inquilinos (arrendatarios).

Las bases teóricas para la calidad de servicio incluyen el modelo Servqual de Parasuraman, Zeithami y Berry (1985), enfocado en cinco dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Este modelo profundiza en la calidad de servicio organizacional, destacando la importancia de un servicio confiable, la disposición del personal, competencias de los trabajadores, atención personalizada y aspectos físicos del entorno del servicio (Pérez et al. 2023).

A la par, se consideró al Modelo de las brechas de la calidad de servicio de Parasuraman, Zeithami y Berry en el año 1985 donde Mauri et al. (2013) manifiestan que es una teoría utilizada para comprender y analizar las discrepancias entre las expectativas de los clientes y sus experiencias con los productos o servicios de una empresa porque se basa en la idea de que existen cinco brechas principales que pueden afectar la calidad del servicio. Al mismo tiempo, y n (2012) mencionan que el primer abismo está entre las expectativas del cliente y la percepción de la gerencia de las necesidades del cliente, también, es la que persiste en la desconexión entre la visión de la administración y los requisitos del servicio.

A criterio de Large y König (2009) revelan que el objetivo del modelo de brechas de calidad del servicio es localizar estas brechas e implementar soluciones para cerrarlas, acercando las expectativas del cliente a la prestación del servicio, pero esto se logra mejorando la comunicación, la capacitación del personal, el

desarrollo de estándares de servicio adecuados y la cuidadosa gestión de compromisos de comunicación externa.

También, se consideró el Modelo de las características de la calidad de servicio de Christian Gronroos en el año 1984 estableció que este enfoque propone diversos componentes principales para la calidad del servicio, como la calidad técnica y funcional que se refiere a los aspectos cuantificables de un servicio, igualmente, a la calidad funcional que se centra en la experiencia del cliente (Ramezani et al. 2015).

Adicionalmente, precisa de que la calidad técnica de un servicio incluye su precisión, puntualidad, confiabilidad y el nivel de experiencia del personal, condicionalmente el ejemplo enfatiza la importancia de cumplir con estos estándares de calidad técnica para cumplir con los requisitos fundamentales de los clientes (a y Haslinda, 2014). Sin embargo, la calidad funcional se refiere a la experiencia subjetiva del cliente a lo largo de la interacción del servicio, que incluye cosas como empatía, comunicación clara, personalización y atención individualizada (Woodall, 2001).

En la definición conceptual de calidad de servicio se consideró el aporte de Rosales (2018) que refiere a la brecha entre lo que los clientes demandan de un servicio específico y lo que los gerentes y ejecutivos creen que el cliente debería recibir. Del mismo modo, Budianto (2019) es el grado en que los empleados en el mercado moderno cumplen con sus funciones en las operaciones de la empresa para satisfacer las necesidades de los clientes de manera adecuada y satisfactoria, así como en línea con sus propias expectativas.

La primera dimensión son los elementos tangibles según Perez et al. (2023) se refieren a cosas que nuestros sentidos pueden detectar, como aquellas con forma y sustancia que ocupan espacio real donde estas características se pueden experimentar a través del tacto, la vista, el oído, el olfato y el gusto, que estén relacionados en asuntos directamente relacionados con la estimulación sensorial que se puede experimentar físicamente.

El indicador condición de las instalaciones de acuerdo con Alarcón et al. (2023) es el estado físico, funcional y operativo de los sistemas y componentes que componen una infraestructura o un edificio porque evaluar el estado de las instalaciones es fundamental para asegurar su correcto funcionamiento, garantizar

la seguridad de los usuarios y alargar su vida útil, puesto que puede revelar si están en buen estado, si necesitan mantenimiento o reparaciones, o si deben actualizarse o reemplazarse. Le sigue el indicador aspecto de las habitaciones según Alarcón et al. (2023) es el atractivo visual general y la calidad estética de los espacios internos de una casa, además, el diseño, la decoración y los elementos estéticos juegan un papel en la creación de un cierto ambiente y sentido del estilo en un espacio determinado.

Se tiene como segunda dimensión a fiabilidad según Perez et al. (2023) es la confiabilidad y consistencia de un proveedor de servicios para brindar el nivel de servicio acordado o esperado a sus clientes. significa ser capaz de cumplir las promesas, los compromisos y las expectativas proporcionando un servicio coherente y sin errores. Tiene como indicador a la seguridad en tiempo de atención de acuerdo con Malpartida et al. (2021) es el tiempo que tarda un proveedor de servicios en responder a la solicitud de asistencia de un cliente después de haber realizado una consulta o planteado un problema porque es tan crucial para brindar un servicio de alta calidad y una vida la altura de las expectativas de los clientes, el tiempo de respuesta es un factor importante para determinar si están satisfechos o no con un negocio.

Seguidamente se tiene al indicador precisión en el servicio a criterio de Suárez et al. (2019) es la precisión y exactitud con la que se presta un servicio o el grado en que se cumplen las expectativas del cliente, puesto que la precisión en el servicio es vital ganar y retener el patrocinio porque a los clientes felices les gusta regresar y porque es más probable que los clientes satisfechos recomienden un negocio a otros.

La tercera dimensión es la capacidad de respuesta según Perez et al. (2023) es la rapidez y eficacia con la que un proveedor de servicios responde a las preguntas, inquietudes y solicitudes de su clientela. lo que implica la voluntad y la capacidad de actuar con rapidez, brindar soluciones oportunas y responder de manera efectiva a las solicitudes. La satisfacción del cliente y su percepción de la calidad del servicio que recibieron están directamente influenciados por la rapidez con la que pueden obtener respuestas a sus preguntas o inquietudes (Murillo et al. 2019). Los proveedores de servicios deben esforzarse por responder rápida, fácil y eficazmente a las consultas de los clientes, demostrando su dedicación para

satisfacer las necesidades de los clientes y superando sus expectativas (Numpaque et al. 2019).

Su indicador es la receptibilidad para la ayuda según Florián et al. (2020) es la disposición y voluntad de una persona para aceptar la ayuda de otros, debiendo ser receptivo significa que está abierto a nuevas ideas y dispuesto a considerar los consejos y sugerencias de los demás. La voluntad de aceptar y beneficiarse de la ayuda es un factor crucial en maximizar la utilidad de cualquier asistencia que se brinde, debiendo ser receptivos y abiertos a la nueva información nos permite obtener consejos útiles de otras personas y, en última instancia, mejorar nuestras propias circunstancias personales y profesionales (Taype et al. 2019). Le sigue el indicador prontitud en la ayuda a criterio de Taype et al. (2019) es la prontitud y eficacia con que se brinda ayuda a quienes la necesitan.

La cuarta dimensión es la seguridad según Perez et al. (2023) es la capacidad de mantener segura la información personal de los clientes mientras se presta un servicio. Su indicador credibilidad según Florián et al. (2020) sirve para mantener segura la información personal de los clientes mientras se presta un servicio.

Le continúa el indicador confianza donde Suárez et al. (2019) señalan que es la confianza de los consumidores en la capacidad de una empresa o proveedor para brindar un servicio de alta calidad se conoce como "garantía del servicio". Le sigue el indicador cortesía de acuerdo con Florián et al. (2020) es la amabilidad, el respeto y la atención que muestra un proveedor de servicios a sus clientes cuando interactúan y brindan el servicio. Esta es una parte crucial de la experiencia del cliente porque ayuda a fomentar una conexión agradable y fructífera con el negocio (Murillo et al. 2019).

La última dimensión es la empatía según Perez et al. (2023) es la que implica reconocer y responder adecuadamente al conjunto único de circunstancias, sentimientos y expectativas de un cliente, pues trata de ponerse en el lugar del cliente para conocer mejor su situación y demostrar empatía por sus preocupaciones y experiencias. El proveedor de servicios se esfuerza por ponerse en el lugar del cliente, teniendo en cuenta sus requisitos, objetivos y limitaciones específicos, pero requiere ponerse en los zapatos del otro y pensar en cómo se siente o cómo sería afectado por una determinada circunstancia (Numpaque et al.

2019). Además, puede reconocer y comprender las emociones del cliente, tanto positivas como negativas, y responder adecuadamente a ambas, debiendo mostrar una preocupación y compasión genuinas por las preocupaciones, los triunfos y otras emociones del cliente (Murillo et al. 2019).

Su primer indicador es la personalización en la orientación en palabras de Murillo et al. (2019) es adaptar la experiencia de un usuario al proporcionar contenido y sugerencias a su conjunto único de circunstancias, ya que el objetivo es proporcionar a cada usuario una experiencia personalizada y significativa que se adapte a sus propias necesidades y preferencias. Le sigue el indicador adaptación a las necesidades del inquilino según Numpaque et al. (2019) es la medida en que un arrendador o dueño de una propiedad puede cumplir con los requisitos específicos de un inquilino en relación con un espacio alquilado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

En este trabajo se consideró una investigación de aplicada, ya que mediante el estudio de ambas variables se realizará tomando en cuenta el conocimiento existente en el campo académico. En este sentido, Leyva et al. (2022) establecen que este tipo de investigación se enfoca en el progreso del conocimiento teórico y científico sin tomar en cuenta de manera inmediata su aplicabilidad práctica. La finalidad de la investigación aplicada radica en la comprensión de fenómenos y principios fundamentales subyacentes.

3.1.2. Diseño de investigación

Para este caso, se consideró un diseño no experimental dado que no se manipuló la calidad de servicio de forma descontrolada. Es así como, Montes et al. (2022) señalan que es cuando no implica manipulación intencional de las variables. Se basa principalmente en observar fenómenos en su entorno natural y luego analizarlos desde allí.

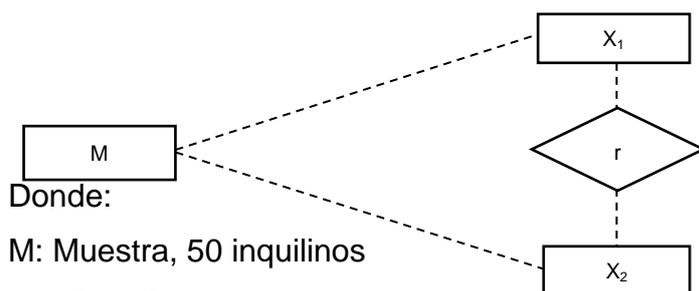
Así mismo, fue transversal porque la información se recopiló en un solo punto de tiempo de las variables que se están estudiando. En esta línea, Leyva et al. (2022) se utiliza para describir y analizar la conexión entre variables en un momento determinado.

Del mismo modo, fue descriptivo porque se caracterizó por detallar los fenómenos de las variables tal cual como existen en la realidad. De La Lama et al. (2022) mencionan que depende de recopilar información a través de observaciones, encuestas, entrevistas y otros medios para proporcionar una descripción completa del fenómeno que se investiga.

Igualmente, fue correlacional porque se pretende determinar la asociación entre las dos variables junto a sus dimensiones sin intervención mal intencionada de los investigadores en las condiciones de los fenómenos encontrados. Según Montes et al. (2022) esto permite medir el grado de asociación estadística entre variables sin establecer una relación causal entre ellas. La conexión no implica causalidad, ya que puede haber asociación entre variables sin que una sea causa de la otra.

Figura 1

Diseño descriptivo - correlacional de la investigación



Donde:

M: Muestra, 50 inquilinos

X₁: Gestión de propiedades

r: Relación

x₂: Calidad de servicio

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de propiedades

Definición conceptual: Es responsable de la gestión eficiente del mantenimiento y las reparaciones de la propiedad, las relaciones con los inquilinos y los asuntos legales a fin de maximizar el valor de la propiedad para el propietario y brindar una experiencia de vida positiva a los inquilinos (Miyashita, 2020).

Definición operacional: Fue evaluada mediante la encuesta conformada por quince ítems que fueron formulados tomando en cuenta cada indicador, ya que será aplicada a los inquilinos de los predios ubicados en la Urb. Monterrico de la ciudad de Jaén, tomando en cuenta sus dimensiones: Mantenimiento y reparación de la propiedad, la administración de inquilinos y la gestión legal.

Indicadores: La variable estuvo conformada por doce indicadores, de los cuales la propiedad en buen estado, inspección regular de la propiedad, la identificación de problemas, la gestión de reparaciones y el mantenimiento preventivo, la selección de inquilinos, la gestión de contratos de arrendamiento, la resolución de problemas con los inquilinos y la resolución de conflictos con los inquilinos, además, las normas de zonificación, los requisitos de construcción y las leyes de arrendamiento.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual: se refiere a la brecha entre lo que los clientes demandan de un servicio específico y lo que los gerentes y ejecutivos creen que el cliente debería recibir (Rosales, 2018).

Definición operacional: Fue evaluada mediante la encuesta conformada por quince ítems que fueron formulados tomando en cuenta cada indicador, ya que será aplicada a los inquilinos de los predios ubicados en la Urb. Monterrico de la ciudad de Jaén, tomando en cuenta sus dimensiones: elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.

Indicadores: La variable estuvo conformada por once indicadores, como la condición de las instalaciones y el aspecto de las habitaciones corresponden a la dimensión elementos tangibles, la seguridad en tiempo de atención y precisión en el servicio pertenecen, también, la receptibilidad para la ayuda y la prontitud, igualmente, la credibilidad, la confianza y la cortesía, y la personalización en la orientación y la adaptación a las necesidades del inquilino corresponden a la empatía.

Escala de medición: Ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por los cincuenta inquilinos de los predios ubicados en la Urb. Monterrico de la ciudad de Jaén. En este sentido, De La Lama et al. (2022) exteriorizan que es un conjunto de unidades individuales que comparten características que son analizadas y de las cuales se obtienen datos empíricos.

- **Criterios de inclusión:** Las personas que alquilen departamento en la Urbanización Monterrico, los inquilinos que se encuentren en sus domicilios en el momento que los investigadores apliquen las encuestas y, además, todos aquellos inquilinos que de forma voluntaria decidan participar en responder las encuestas formuladas por los investigadores.
- **Criterios de exclusión:** Aquellos inquilinos que no decidan participar en esta investigación y, además, aquellos que no se encuentren al momento que los propietarios de este trabajo apliquen las encuestas.

3.3.2. Muestra

Para este caso se consideró una muestra censal dado que está conformada por la totalidad del universo, llegando a un total de 50 inquilinos de los predios ubicados en la Urb. Monterrico de la ciudad de Jaén. García y Sánchez (2020) señalan que implica un estudio exhaustivo de todos los elementos o individuos de una población, eliminando la necesidad de selección aleatoria o inferencia estadística para estimar parámetros.

3.3.3. Muestreo

Se consideró un muestreo censal que pertenece al muestreo probabilístico porque todos tienen una posibilidad de participar en este trabajo. De acuerdo con Leyva et al. (2022) es aquella que asegura que cada individuo de la población tenga una probabilidad única de ser seleccionado para formar parte de la muestra, evitando así la exclusión de algún miembro de esta.

3.3.4. Unidad de análisis

En este caso estuvo conformado por cada inquilino asignados en la muestra de estudio. Leyva et al. (2022) mencionan que es la base para todos los análisis posteriores y las inferencias extraídas de los datos recopilados.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se consideró como técnica de recolección de datos a la encuesta porque se va a recoger datos de la muestra de estudio. De acuerdo con García y Sánchez (2020) señalan que es un conjunto de preguntas estandarizadas y bien estructuradas para hacerles a sus participantes con el fin de recopilar datos sobre las variables de interés.

Del mismo modo, se utilizó como instrumento de recolección de datos al cuestionario que estuvo conformado por 30 ítems, de los cuales quince corresponden a la variable 1 y quince pertenecen a la variable 2, siendo validados previamente por profesionales con grado de maestría o doctor con experiencia en docencia universitaria.

Tabla 1*Validación del instrumento por juicio de expertos*

Experto	Grado	Resultado	Decisión
África del Valle Calanchez Urribarri	Doctora	Aprobado	Aplicable
Kerwin Jose Chavez Vera	Doctor	Aprobado	Aplicable
Edith Govany Pérez Pérez	Magister	Aprobado	Aplicable

Nota: Elaboración propia

Además, para conseguir la confiabilidad de los ítems se utilizó el Alfa de Cronbach aplicando a una prueba piloto de 10 inquilinos con el fin de verificar el grado de confianza de cada ítem.

Tabla 2*Confiabilidad de los instrumentos*

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos	Decisión
Gestión de propiedades	0.908	15	Excelente
Calidad de servicio	0.887	15	Bueno

Nota: Elaboración propia con datos del SPSS V 27.

El análisis de la tabla revela que la gestión inmobiliaria alcanzó un alfa de Cronbach de 0,908, lo que indica que sus ítems son excelentes. Por otro lado, la calidad del servicio registró un valor de 0,887, lo que sugiere que sus ítems son buenos. En conclusión, los ítems de ambas variables son aceptables para la investigación.

3.5. Procedimientos

El primer paso ha sido decidirse por un tema de investigación que se ajuste a estos criterios y que además sea factible en términos de tiempo y recursos. Además, ahora se está realizando una revisión exhaustiva de la literatura relevante sobre el tema de investigación. El problema de investigación también se ha definido en este trabajo que se intenta abordar. Igualmente, se ha decidido un enfoque metodológico que fortalecerá la recopilación y el análisis de datos. Esto requiere decidir sobre un diseño de investigación apropiado, identificar variables relevantes y herramientas de medición, y organizar los procedimientos de recolección de datos. También se utilizarán encuestas porque la recopilación de datos dese utilizarán para sacar conclusiones, hacer recomendaciones y presentar hallazgos.

3.6. Método de análisis de datos

Método descriptivo: una técnica para resumir y presentar datos en forma narrativa. Se incluyen el cálculo de las medidas de tendencia central (como la media, la mediana y la tendencia) y las medidas de dispersión (como la desviación estándar y el rango intercuartílico), así como el desarrollo de gráficos, tablas y diagramas para ilustrar los datos.

Método inferencial: El coeficiente de correlación de Spearman se utilizó dado que las variables son ordinales y no siguen una distribución normal dado que el p valor fue inferior a 0.05, permitiendo a los investigadores considerar este coeficiente (ver anexo 07).

3.7. Aspectos éticos

Consentimiento informado: Porque se obtuvo el consentimiento informado de los participantes antes de que participen en el estudio ya que mediante ello se asegura de que los participantes comprendan completamente el propósito, los procedimientos, los riesgos y los posibles beneficios del estudio antes de aceptar participar. García y Sánchez (2020) exteriorizan que los principios éticos son pautas y normas esenciales que guían la conducta ética de los investigadores durante todos los procesos de su trabajo, debiendo tomar en cuenta la confidencialidad y el anonimato, el beneficio y no maleficencia, los agradecimientos y reconocimientos en su estudio. Estos criterios se aplican a nivel mundial y en el Perú.

- Confidencialidad y anonimato: Se garantizó el anonimato y la confidencialidad de todos los datos y proteger la información personal de los participantes del estudio mediante códigos o identificadores en lugar de su nombre real para mantener intacta su privacidad porque esto permite garantizar el almacenamiento y la gestión seguros de los datos para evitar la divulgación no autorizada.
- Beneficio y no maleficencia: La investigación benefició a la sociedad de alguna manera, ya sea directa o indirectamente, y no se someterá a los participantes a daños innecesarios. Además, se consideró tanto las posibles desventajas como las ventajas de la investigación y luego se tomará las precauciones que sean necesarias.

- Agradecimientos y reconocimientos: Los investigadores aseguraron de reconocer adecuadamente a las personas y organizaciones que tuvieron un papel en su investigación. Esto incluye a todas las personas que lo han ayudado de alguna manera, ya sea como consultor, miembro del equipo, patrocinador financiero o de otra manera.

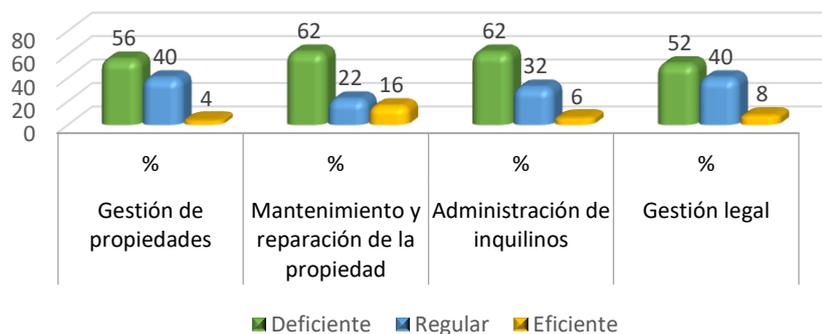
IV. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Objetivo específico 1: Evaluar la situación actual de la gestión de propiedades que se realiza en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023

Figura 1

Situación actual de la gestión de propiedades que se realiza en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023



Nota: Elaboración propia con datos del SPSS V 27.

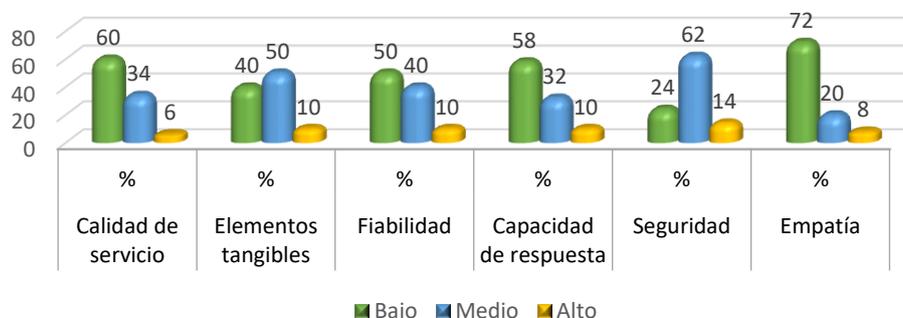
Interpretación: Los datos presentan un panorama preocupante de la gestión inmobiliaria en varias áreas clave. En la categoría "Gestión de la propiedad", más de la mitad, concretamente el 56%, recibió una calificación deficiente. Esto es alarmante, sobre todo si se tiene en cuenta que sólo un pequeño 4% obtuvo una calificación de eficiente. La situación es similar en la categoría "Mantenimiento y reparación de la propiedad", donde un asombroso 62% de las propiedades recibieron una calificación deficiente. Aquí, sin embargo, el 16% obtuvo una calificación de eficiente, lo que es ligeramente más alentador, pero sigue siendo insuficiente.

La "Gestión de inquilinos" también muestra signos de problemas significativos, con un 62% de las propiedades calificadas como deficientes en este aspecto. Sólo el 6% se calificó a sí mismo como eficiente en la gestión de inquilinos, lo que sugiere que las relaciones con los inquilinos es un área que requiere una mejora inmediata. Por último, en "Gestión jurídica", aunque la situación es ligeramente mejor, con un 52% calificado de deficiente, sigue siendo motivo de preocupación. En esta categoría, el 8% obtuvo una calificación de eficiente, que es la más alta entre las cuatro áreas evaluadas, pero aún deja mucho margen de mejora.

Objetivo específico 2: Deducir nivel de la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023.

Figura 2

Nivel de la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023



Nota: Elaboración propia con datos del SPSS V 27.

Interpretación: Los datos ofrecen una visión detallada de la percepción de la calidad en distintos aspectos de un servicio. Por lo que respecta al aspecto "Calidad del servicio", el 60% de las respuestas fueron calificadas de bajas, mientras que sólo el 6% alcanzaron un nivel alto. Esto sugiere que la calidad global percibida del servicio es insatisfactoria para la mayoría de los encuestados. En cuanto a los "Elementos tangibles", como las instalaciones o el equipamiento, el 40% de las respuestas se calificaron de bajas y el 50% de medias. Sólo el 10% fueron calificadas de alta calidad, lo que indica que hay margen de mejora en este ámbito. La "Fiabilidad" del servicio también muestra una tendencia preocupante: el 50% de las respuestas fueron calificadas como bajas y sólo el 10% como altas. Esto sugiere que la fiabilidad es un área que necesita atención inmediata. En "Capacidad de respuesta", el 58% de las respuestas fueron calificadas como bajas y sólo el 10% como altas. Esto podría indicar que los tiempos de respuesta y la eficiencia del servicio al cliente son áreas que requieren mejoras significativas.

La "Seguridad" es el único aspecto en el que la mayoría de las respuestas (62%) fueron calificadas como medias. Sin embargo, sólo el 14% fueron consideradas de calidad alta, lo que sugiere que, aunque la percepción de la seguridad es mejor que en otros aspectos, todavía hay margen de mejora. Por último, la "empatía" es el aspecto más preocupante, con un 72% de respuestas calificadas de baja y sólo un 8% de alta. Esto sugiere que la calidad del trato humano y la comprensión hacia los clientes son aspectos que requieren una revisión y mejora urgentes.

Análisis inferenciales

Objetivo específico 3: Comprobar la relación de la gestión de propiedades con las dimensiones de la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023.

Hi: Existe relación significativa de la gestión de propiedades con las dimensiones de la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023.

Ho: No existe relación significativa de la gestión de propiedades con las dimensiones de la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023.

Tabla 3

Relación de la gestión de propiedades con las dimensiones de la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023

		Elementos tangibles		Capacidad de respuesta			
			Fiabilidad	Seguridad	Empatía		
Rho de Spearman	Gestión de propiedades	Coficiente de correlación	,618	,595	,063	,737	,828
		Sig. (bilateral)	,001	,000	,09	,002	,002
		N	50	50	50	50	50

Nota: Elaboración propia con datos del SPSS V 27.

Interpretación: Los datos revelan algunas relaciones interesantes entre la calidad del servicio en diferentes aspectos y la gestión de la propiedad. Lo más llamativo es que "Empatía" presenta la correlación más fuerte ($Rho=0.828$) y es estadísticamente muy significativa ($p\text{ valor}=0.002$). Esto sugiere que la calidad del trato humano es un factor crucial para una buena gestión inmobiliaria. La "Seguridad" también muestra una fuerte correlación positiva ($Rho=0.737$) y es estadísticamente significativa ($p\text{ valor}=0.002$), lo que indica que los clientes valoran mucho sentirse seguros en los inmuebles gestionados. Los datos demuestran que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Por otro lado, "Elementos tangibles" y "Fiabilidad" también son estadísticamente significativos ($p\text{ valor}=0.001 - 0.000$), pero con una correlación moderada ($Rho=0.618 - 0.595$). Esto significa que, aunque importantes, no son tan críticos como

"Seguridad" y "Empatía" para una buena gestión inmobiliaria. Sorprendentemente, la "Capacidad de respuesta" muestra una correlación muy baja ($Rho=0.063$) y no es estadísticamente significativa (P valor= 0.09). Esto podría interpretarse como que la rapidez en la atención al cliente o en la resolución de problemas no es un factor clave para la gestión inmobiliaria en esta muestra concreta.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023.

Tabla 4

Relación entre la gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023

		Gestión propiedades	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Gestión propiedades	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,838
		Sig. (bilateral)	,000
		N	50

Nota: Elaboración propia con datos del SPSS V 27.

Interpretación: Los datos revelan una correlación extremadamente fuerte y significativa entre "Gestión inmobiliaria" y "Calidad del servicio", con un coeficiente de correlación de 0,838. Este alto nivel de correlación sugiere que una buena gestión inmobiliaria está estrechamente relacionada con la percepción de una alta calidad del servicio. En otras palabras, si la gestión inmobiliaria es eficaz, es muy probable que la calidad del servicio también sea alta, y viceversa.

La significación bilateral es también extremadamente baja ($p=0,000$), lo que refuerza la idea de que esta correlación no es fruto del azar, sino que es estadísticamente significativa. En resumen, si se pretende mejorar la calidad del servicio, es crucial centrar los esfuerzos en la gestión inmobiliaria, ya que ambas variables están fuertemente interconectadas. Este hallazgo podría ser especialmente útil para los gestores inmobiliarios y los responsables de la calidad del servicio, ya que pone de relieve la importancia de una gestión eficiente para alcanzar altos niveles de satisfacción de los clientes.

V. DISCUSIÓN

El estudio en cuestión aborda varios aspectos críticos de la gestión de propiedades y la calidad del servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca, durante el año 2023. Los resultados se dividen en varios objetivos, que van desde la gestión de la propiedad hasta la calidad del servicio. Esta discusión pretende comparar estos resultados con las teorías existentes en la literatura académica, interpretar y comentar los hallazgos, y señalar las limitaciones del estudio.

En lo referente al objetivo general, Los resultados presentados en el análisis indican una asociación fuerte y estadísticamente significativa entre la "Gestión inmobiliaria" y "Calidad del servicio", como demuestra un coeficiente de correlación del 0,838%. El nivel de correlación observado sugiere una asociación significativa entre una gestión inmobiliaria eficaz y la percepción de una calidad de servicio superior. En pocas palabras, cuando la gestión inmobiliaria es eficaz, es probable que la calidad del servicio sea excelente, y a la inversa. El vínculo observado no es atribuible al azar, sino que presenta significación estadística, como demuestra el nivel de significación bilateral extremadamente bajo ($p=0,000$).

Este hallazgo coincide con estudios anteriores como el de Muczynski (2023), porque encontraron una sigma bilateral inferior al 0.05 y un Rho de Spearman de 0.874, demostrando una relación significativa entre la gestión de propiedades y calidad de servicio. Esto sugiere que una gestión inmobiliaria eficiente no solo afecta a la calidad del servicio, sino también al valor de mercado de las viviendas.

El estudio de Muczynski (2023) encontró que mantienen un nexo altamente significativo y positivo, dado que lograron un p valor menor a 0.05 y una Rho de Spearman de 0.797. Es así que las características de la propiedad, como el estado del edificio y la accesibilidad, influyen en el precio de la vivienda. Por lo tanto, una gestión adecuada de estas características puede aumentar el valor de las viviendas.

Se fundamenta lo antes manifestado en la teoría de la gestión de activos inmobiliarios de Kinnard (1987) y los fundamentos teóricos sobre la calidad del servicio, como el modelo Servqual, proporcionan un marco conceptual para

comprender la relación entre la gestión y la calidad del servicio. Una gestión eficiente de los activos inmobiliarios puede aumentar su valor y generar rendimientos financieros. Además, Zuo et al. (2021) destacaron la importancia de una gestión de calidad en el servicio de alquiler. Los elementos clave en los servicios inmobiliarios son la eficiencia, la viabilidad y la seguridad. Por lo tanto, una gestión eficiente de la calidad puede conducir a un servicio de alquiler mutuamente beneficioso. A la par, Oviedo (2023) y Lozano (2019) ambos estudios mostraron que una gestión adecuada puede conducir a una mejor calidad del servicio, ya sea en viviendas de alquiler o en otros sectores.

En el primer objetivo específico, la gestión de la propiedad recibió una calificación insatisfactoria del 56%. Si tenemos en cuenta que únicamente el 4% recibió una calificación eficiente, la situación se vuelve aún más alarmante. Resultados comparables se observaron en la clasificación "Mantenimiento y reparación de la propiedad", donde un notable 62% de todas las propiedades evaluadas resultaron deficientes. Además, la "Gestión de inquilinos" también presenta indicadores preocupantes, con un 62% de las propiedades evaluadas mostrando deficiencias en esta faceta. Por último, en el área de "Gestión jurídica" se observa una ligera mejora, aunque sigue siendo motivo de preocupación, ya que el 52% de los participantes obtuvieron una calificación deficiente. En el presente grupo, el 8% de los elementos fueron calificados como eficientes, lo que representa la calificación más alta entre las cuatro áreas de una evaluación. Sin embargo, aún hay margen de mejora.

Estos hallazgos se amparan en el estudio de Wadu (2021) dado que consiguió un 61% de insatisfacción en la gestión inmobiliaria, además, consiguió en la gestión de inquilinos un 58% en el nivel deficiente. Este estudio refuerza la idea de que una gestión inmobiliaria eficiente no sólo beneficia a los inquilinos, sino que también repercute directamente en la rentabilidad del negocio. Por otro lado, Sanderson y Road (2020) revelaron que la gestión inmobiliaria es deficiente un 69%, destacando de esta forma la importancia de una excelente atención al cliente en la gestión inmobiliaria. En la gestión legal encontraron que es deficiente un 49%.

Lo establecido se fortalece mediante la teoría de la inversión inmobiliaria de Robert Kiyosaki donde Rhner y Rodríguez (2017) y en la aportación conceptual de

Miyachita et al. (2020) dado que proporcionan marcos teóricos útiles para comprender la complejidad de la gestión inmobiliaria. Kiyosaki según Rhner y Rodríguez (2017) se centra en la importancia del análisis y la toma de decisiones informadas en la inversión inmobiliaria, lo que resulta especialmente relevante en un escenario en el que más de la mitad de las propiedades evaluadas mostraban deficiencias en la gestión. Miyachita et al. definen la gestión inmobiliaria como un conjunto de responsabilidades que van desde el mantenimiento y las reparaciones hasta las relaciones con los inquilinos y las cuestiones legales, aspectos todos ellos que requieren una atención inmediata.

Con respecto al segundo objetivo específico, la información ofrece una perspectiva polifacética de la opinión de los ciudadanos sobre la calidad global del servicio. El porcentaje de respuestas calificadas de insatisfactorias en la escala "Calidad del servicio" fue del 60%. Esto indica que la mayoría de los participantes en la encuesta perciben su impresión general de la calidad del servicio como insatisfactoria. El 40% de las respuestas recibieron una calificación negativa, mientras que el 50% se consideraron regulares, cuando se preguntó por los "Elementos tangibles", que engloban objetos como edificios y maquinaria. La fiabilidad del servicio también muestra una tendencia preocupante, con un 50% de las respuestas calificadas de bajas y un 10% de altas. Esto sugiere que existe una necesidad acuciante de mejorar la fiabilidad. En relación con la "Capacidad de respuesta", se observa que el 58% de las respuestas se califican de "bajas". Esto podría indicar la necesidad de implementar mejoras significativas en los tiempos de respuesta y en la eficiencia del servicio al cliente. En "Seguridad", se observó que la mayoría de las respuestas (exactamente el 62%) fueron calificadas como medias, lo que implica que, aunque la percepción de la seguridad es más favorable en comparación con otros aspectos, todavía hay margen de mejora. Por último, la característica "empatía" es la más preocupante, con un 72% de respuestas clasificadas como bajas y sólo un 8% como altas. Esto apunta a la urgencia de una revisión y mejora inmediatas en relación con la calidad de la interacción humana y la capacidad de empatizar con el cliente.

El estudio de Benzaquen y Narro (2023) encontraron que la calidad de servicio es deficiente un 67%. Su investigación sugiere que una gestión eficaz de la calidad,

que incluya la toma de decisiones de alto nivel y un enfoque centrado en la satisfacción del cliente, puede contribuir a una mayor calidad del servicio. Por otro lado, el estudio de Gutiérrez y Valdiviezo (2019) encontraron que la calidad de servicio es deficiente un 57%, los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad, son deficientes un 64%, 47%, 59% y 60%, respectivamente. En este sentido, Large y König (2009) también ofrecen una perspectiva útil al sugerir que el objetivo debería ser cerrar estas brechas a través de una mejor comunicación, formación del personal y desarrollo de estándares de servicio.

En cuanto a la definición conceptual de la calidad del servicio, las aportaciones de Rosales (2018) y Budianto (2019) sugieren que la calidad del servicio es una función tanto de las expectativas del cliente como de la ejecución del servicio por parte de los empleados. Esto refuerza la idea de que la mejora de la calidad del servicio requerirá un enfoque multifacético que aborde tanto las expectativas del cliente como la ejecución del servicio.

Tomando en cuenta el tercer objetivo específico, El análisis revela asociaciones significativas entre la calidad del servicio y la gestión de la propiedad. La observación más notable es que la variable "Empatía" tiene el mayor coeficiente de correlación ($Rho=0,828$) y es estadísticamente significativa (valor $p=0,002$). Esto implica que la eficacia de la gestión inmobiliaria depende de la calidad del contacto humano. La importancia de la sensación de seguridad de los clientes en los inmuebles gestionados se pone de manifiesto por una correlación positiva significativa ($Rho=0,737$, $p=0,002$). Por el contrario, los "Elementos tangibles" y "Fiabilidad" presentan significación estadística (valor $p=0,001 - 0,000$), pero con una correlación moderada ($Rho= 0,618 - 0,595$). Esto implica que los factores "Seguridad" y "Empatía" tienen mayor importancia para facilitar la gestión eficiente de la propiedad. Cabe señalar que la variable "Capacidad de respuesta" presenta un coeficiente de correlación bajo ($Rho=0,063$) y no demuestra significación estadística (valor $P=0,09$). Esta observación implica que, en el contexto de esta muestra concreta, la importancia de un servicio rápido al cliente o de una resolución eficaz de los problemas puede no ser significativa en la gestión inmobiliaria.

El estudio de Ruiz y Calero (2019) encontraron que la gestión de propiedades y calidad de servicio poseen resultados no paramétricos dado que obtuvieron un p valor inferior a 0.05, además, demostraron que la gestión inmobiliaria mantiene un nexo positivo con los elementos tangibles, la seguridad y la fiabilidad, dado que lograron valores de 0.802, 0.789, 0.674. En cambio, con la capacidad de respuesta no concuerdan, porque estos investigadores lograron un p valor menor al 0.05 y una Rho de Spearman de 0.689. Esto podría tener implicaciones para la gestión de propiedades, donde la mejora en dimensiones como la empatía y la seguridad podría conducir a una mayor satisfacción del cliente y, potencialmente, a precios de alquiler más altos.

Esto se alinea con la teoría de la agencia de Michael C. Jensen y William H. Meckling, donde Ganga et al. (2015) enfatizan que esta teoría plasma la importancia de alinear los intereses del propietario y del administrador. En este contexto, la empatía y la seguridad podrían considerarse indicadores clave del éxito de la alineación entre las partes interesadas. Del mismo modo, Zaldivar et al. (2021) y Pérez et al. (2023) ofrecen perspectivas adicionales sobre la gestión de la propiedad y la calidad del servicio. Zaldivar et al. hacen hincapié en la importancia de un proceso exhaustivo de investigación y selección para encontrar inquilinos adecuados, lo que podría tener un impacto directo en la percepción de seguridad y empatía. Pérez et al. (2023), por su parte, ofrecen una descomposición detallada de varias dimensiones de la calidad del servicio, como la fiabilidad, la capacidad de respuesta y la seguridad, y cómo estas dimensiones afectan a la satisfacción del cliente.

VI. CONCLUSIONES

1. Respecto al objetivo principal de este estudio, los hallazgos destacan una relación significativa entre la gestión de propiedades y la calidad del servicio prestado; esta correlación, robusta y constante, indica que una gestión de propiedades eficiente podría impactar favorablemente en la percepción de la calidad del servicio; tal asociación se evidencia de manera clara y consistente en los diversos aspectos analizados, lo cual fortalece la interpretación de que este vínculo no es aleatorio, sino una tendencia concreta y cuantificable
2. Con respecto al primer objetivo específico, se deduce que la gestión de propiedades presenta deficiencias apreciables; estas limitaciones son especialmente evidentes en las áreas de mantenimiento y reparación, así como en la administración de inquilinos; en contraste, aunque existe, la insuficiencia en la gestión legal es menos acentuada; este hallazgo indica áreas clave en las que mejorar la gestión de propiedades podría resultar en una mejora notable de su eficiencia y efectividad en general.
3. En relación con el segundo objetivo específico, se determina que la calidad del servicio percibida es generalmente baja; esta baja calidad es particularmente pronunciada en la dimensión de empatía, seguida por la capacidad de respuesta y la fiabilidad; sin embargo, las dimensiones de seguridad y elementos tangibles muestran un desempeño ligeramente mejor, manteniéndose en un nivel regular; estos hallazgos destacan áreas críticas de mejora para elevar la calidad del servicio ofrecido.
4. Al evaluar el tercer objetivo específico, se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la nula; la gestión de propiedades muestra una correlación significativa con la empatía y la seguridad; sin embargo, en las dimensiones de elementos tangibles y fiabilidad, la correlación es moderada; en contraste, la relación con la capacidad de respuesta es mínima, indicando una falta de conexión significativa; estos resultados enfatizan la relevancia de ciertos aspectos de la gestión de propiedades y su impacto diferencial en el servicio.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los propietarios de los inmuebles de la Urb. Monterrico de Jaén automatizar los procesos de gestión de propiedades, desde el mantenimiento hasta la atención a los requerimientos y necesidades de sus inquilinos. También, se recomienda que apliquen encuestas a los inquilinos de forma bimensual con el fin de conocer la percepción sobre la calidad de servicio en los inmuebles, debiendo ser analizadas mediante herramientas de análisis gratuitas como Inogr.am, Piktochart, Flourish, etc., dado que estas van a permitir analizar, evaluar y conocer a profundidad los cuellos de botella que deben ir mejorando en todos los procesos de la gestión de propiedades.
2. Se recomienda a los propietarios de los inmuebles de la Urb. Monterrico de Jaén, capacitarse en temas de gestión de bienes raíces que les permita cumplir con los procesos de manera eficiente que son sumamente importantes para mejorar la gestión de inquilinos, brindar un mantenimiento y reparación adecuada de las propiedades, y sobre todo deben contar con un asesor jurídico especializado en bienes raíces con el propósito de elaborar y acondicionar los contratos de alquiler a todas las bases legales que permitan posteriormente exigir el cumplimiento de las cláusulas establecidas en el documento.
3. Se recomienda a los propietarios de los inmuebles de la Urb. Monterrico de Jaén, lograr la mejora continua mediante el cumplimiento de los procesos operativos y de atención a los requerimientos de los inquilinos. Además, se recomienda realizar visitas permanentes a las instalaciones de la propiedad con el fin detectar los desperfectos que puedan existir en el equipamiento, mantenimiento y en las instalaciones del inmueble, dado que, mediante ello, se podrá planificar los arreglos necesarios para que los inquilinos se sientan seguros en sus respectivas habitaciones.
4. Se recomienda a los propietarios de los inmuebles de la Urb. Monterrico de Jaén llevar cursos de inteligencia emocional que les permita conseguir habilidades sociales y emocionales que estén centradas en mejorar la calidad del trato humano que le vienen brindando a los inquilinos. Igualmente, se recomienda mejorar las medidas de seguridad de los

inmuebles, debiendo colocar señalizaciones en zonas de alto peligro, deben colocar en puntos visibles para los inquilinos los contactos de las diversas instituciones públicas de la zona para cualquier situación de emergencia.

5. Se recomienda encarecidamente a futuros estudiantes de grado y posgrado, empresarios y cualquier persona interesada en la gestión inmobiliaria y la calidad del servicio que investiguen sobre este tema. La gestión inmobiliaria se presenta como una variable crucial para optimizar la toma de decisiones relativas a los aspectos financieros y económicos de quienes se dedican al alquiler de inmuebles. Además, un enfoque bien informado en este ámbito puede redundar en una mejora significativa de la calidad del servicio ofrecido a los inquilinos. Además, se sugiere complementar esta investigación con el estudio de otras variables relevantes. Por ejemplo, la integración de plataformas online, el cumplimiento de la normativa legal, la implementación de estrategias de precios dinámicos y la oferta de amenidades como Wi-Fi, gimnasio y seguridad, pueden aportar una visión más completa y enriquecedora. Estos elementos adicionales permiten ampliar los conocimientos en un campo académico en el que aún existen lagunas de información.

REFERENCIAS

- Alarcón, S.P., Carrasco, M.C., Rodríguez, V.H., Vargas, J.L., Camacho, F.D., & Rimapa, L.R. (2023). Strategic Management and Quality of Service of Public Transportation Companies from Bagua – Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5). <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1762>
- Barrecnachea, M. (2020). *Los alquileres en tiempos de coronavirus*. <https://ius360.com/los-alquileres-en-tiempo-de-coronavirus/>
- Benzaquen, J.B. & Narro, J.P. (s. f.). *Total quality management in Peruvian goods companies during the COVID-19 pandemic*. 30(5), 1536-1561. <https://doi.org/10.1108/BIJ-09-2021-0529>
- Budianto, A. (2019). *Customer Loyalty: Quality of Service*. 3(1), 299-305. <http://dx.doi.org/10.25157/jmr.v3i1.1808>
- Cánales, J.I.H. (s. f.). *¿En Cuántas Casas Has Vivido?: Vivienda Social de Alquiler Sustentable en Chile*. (pp. 1-10). <https://doi.org/info:doi/>
- De La Lama, P., Zubirán, M.A., & García, A. (2022). Los instrumentos de la investigación científica. Hacia una plataforma teórica que clarifique y gratifique. *Horizonte de la Ciencia*, 12(22), 189-202. <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.22.1078>
- Fernández, J., González, A, Goertzen, G., Bojartschuk, M., Espínola, L., & Ibarra, M.R. (s. f.). Precio promedio de alquiler de departamentos de 2 y 3 ambientes en el Barrio San Roque de Asunción, Paraguay. *ScientiAmericana*, 5(2), 1-4. <https://americanscience.edu.edu.py/index.php/americanscience/article/view/2>
- Florián, N.J., Gálvez, N.C., & Barsallo, R. (2020). Plan de mejora de atención al usuario interno para la satisfacción del usuario externo en Reque—Chiclayo 2019. *ZHOECOEN*, 12(4), 525-535. <https://doi.org/10.26495/tzh.v12i4.1401>
- G.J., S., Robles, R.E., Serrano, G.L., Serrano, H.G., Armijo, A.M., & Anchundia, R.E. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38(2), 153-169. <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>

- Ganesh, R. & Haslinda, A. (2014). Evolution and Conceptual Development of Service Quality in Service Marketing and Customer Satisfaction. *International Review of Management and Business Research*, 3(2), 1189-1197. <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=bc5462a61f811c858f2be81e1952f6fb71f4b8a2>
- Ganga, F., Quiroz, J., & Maluk, S.A. (2015). ¿Qué hay de nuevo en la teoría de la agencia (TA)? Algunos trabajos teóricos y empíricos aplicados a las organizaciones. 15, 685-707. <https://www.redalyc.org/pdf/3537/353744533019.pdf>
- García, F. (2022). La limitación de precios privados por actividad administrativa. El caso de los precios de los alquileres de vivienda mediante decreto-ley. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 59, 164-234. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8899602>
- García, J.R., & Sánchez, P.A. (2020). Diseño teórico de la investigación: Instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información tecnológica*, 31(6), 159-170. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000600159>
- Georgiev, G. (2022). The Benefits of Real Estate Investment. *University of Massachusetts*, 1-16. <http://bit.ly/3P8Qo6t>
- Gestión. (2023). Nuevo requisito al alquilar inmuebles a extranjeros, ¿afectará al mercado? <https://gestion.pe/tu-dinero/inmobiliarias/nuevo-requisito-al-arrendar-inmuebles-a-extranjeros-afectara-al-mercado-de-alquileres-noticia/>
- Gutiérrez, J.J. & Valdiviezo, V.O. (2019). *Prospección Socioeconómica de la Implementación de un Sistema de Alquiler de Bicicletas como Red de Transporte Público en la Ciudad de Trujillo, 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46950/Guti%c3%a9rrez_MJJ-Valdiviezo_MVO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, E.S. (2019). *Factibilidad de la mejora de la rentabilidad del negocio de alquiler de cuartos habitación para vivienda con un enfoque de marketing* [[Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]].

- http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10491/Hurtado_re.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Jaramillo, M., & Escobar, B. (2021). *Reactivando para un mejor país después de la pandemia de COVID-19: Una propuesta de diagnóstico y acción para el Perú*. <https://www.grade.org.pe/wp-content/uploads/DI122WEBF-28012022.pdf>
- Large, R.O. & Konig, T. (2009). A gap model of purchasing's internal service quality: Concept, case study and internal survey. *Journal of Purchasing and Supply Management*, 15(1), 24-32. <https://doi.org/10.1016/j.pursup.2008.10.001>
- Leyva, M.Y., Estupiñán, J., & Batista, N. (2022). *Investigación científica: Perspectiva desde la neutrosfía y productividad*. 14(S5), 640-649. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3334>
- Lozano, J.L. (2019). *Administración de procesos y la calidad de servicio en IVESTUSAC, distrito de Los Olivos, año 2019* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42884/Lozano_AJL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Malpartida, J.N., Tarmeño, L., & Olmos, D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri - Professionals*, 2(1), 53-51. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i1.28>
- Mauri, A.G. (2013). A Review of Literature on the Gaps Model on Service Quality: A 3-Decades Period: 1985–2013. *International Business Research*, 6(12), 134-144. <http://dx.doi.org/10.5539/ibr.v6n12p134>
- Minta, L.F. & Feijó, T.E. (2023). *Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio del transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo*. 8(1). doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1613
- Miyashita, S., Katoh, S., Anzai, T., & Sengoku, S. (2020). Intellectual Property Management in Publicly Funded R&D Program and Projects: Optimizing Principal-Agent Relationship through Transdisciplinary Approach. *Sustainability*, 12(23), 1-17. <https://doi.org/10.3390/su12239923>
- Montes de Oca, Y., Barros, C.I., & Castillo, S.N. (s. f.). Metodología de investigación en emprendimiento: Una estrategia para la producción científica de docentes

- universitarios. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVII(2), 381-390.
<https://www.redalyc.org/journal/280/28070565025/28070565025.pdf>
- Muczyński, A. (s. f.). *Potential impact of property management on the market value of dwellings in multi-owned housing*. 110, 1-21.
<https://doi.org/10.1007/s10901-023-10032-2>
- Murillo, J.P., Bellido, L., Huamani, P., Garnica, O., & Munares, J.C. (2019). Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: Análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(3), 288-297.
<http://dx.doi.org/10.15381/anales.803.16846>
- Numpaque, A., Buitrago, L.A., & Pardo, D.F. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2), 1-14.
<https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
- Núñez, P., Hansen, J., Aprea, V., Álvarez Ricciardi, M. B., Oviedo, S., Fustiñana, A., Rino, P., Kohn Loncarica, G., & Piantino, J. (2023). Management of status epilepticus in childhood: A survey conducted at pediatric hospitals in the City of Buenos Aires. *Archivos argentinos de pediatría*, 121(2), e202202696. Scopus. <https://doi.org/10.5546/aap.2022-02696.eng>
- Ovuedo, St. A. (2023). *Condiciones del servicio turístico de alquiler de casas de playa en el balneario de zorritos, febrero – abril 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes].
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/64026/TESIS%20-%20OVIDO%20ZEVALLLOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Perez, B.J. (2023). Logistics Management and Quality Of Service in a Municipality of Bagua, Peru. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), 1-18. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1759>
- Ramezani, A., Feiz, S., & Baharun, R.,. (2015). Service Quality Measurements: A Review. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(2), 267-286. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v5-i2/1484>
- Rehner, J. & Rodríguez, S. (2017). *Inversión inmobiliaria en tiempos de auge y crisis: ¿Es la ciudad un producto minero o un derivado financiero?* 67, 183-210. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-34022017000200010>

- Robert C. Kyle, Spodek, Marie E., & Baird, Floyd M. (s. f.). *Property Management* (9na.). Kaplan Real Estate Education. https://cesource.com/courses/Property_Management_9e.pdf
- Rosales, D.N. (s. f.). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31086/ROSA_LES_TD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ruiz, G.P. & Calero, O.P. (2019). *Relación entre los elementos de la discriminación digital y el precio de alquiler por noche asignado a habitaciones privadas en AIRBNB en Lima moderna* [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/efc9b51f-c83e-4a29-8830-f60475e22e16/content>
- Ruiz, G.P., C., O. P. (2019). *Relación entre los elementos de la discriminación digital y el precio de alquiler por noche asignado a habitaciones privadas en AIRBNB en Lima moderna* [[Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/efc9b51f-c83e-4a29-8830-f60475e22e16/content>
- Sanderson, D.C. & Read, D.C. (s. f.). *Recognizing and realizing the value of customer-focused property management.* 38(5), 749-764. <https://doi.org/10.1108/PM-04-2020-0029>
- Sanfelici, D. (2017). *La industria financiera y los fondos inmobiliarios en Brasil: Lógicas de inversión y dinámicas territoriales.* XVII(54), 367-397. <http://dx.doi.org/10.22136/est002017685>
- Shen, Q.; Hua, Y.; Huang, Y.; Ebstein, R.; Yu, X.; Wu, Z. (2022). *Knowledge management and modern digital transformation of the property management industry in China.* 26(8), 2133-2144. <https://doi.org/10.1108/JKM-04-2021-0320>
- Siarni, S. & Gorji, M. (2012). The measurement of service quality by using SERVQUAL and quality gap model. *Indian Journal of Science and Technology*, 5(1), 1956-1960. <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=541820f606dd4ae00f863a1f2bb7a6fbc707a83a>

- Taype, W., Chucas, L., De La Cruz, L., & Tineo, J.A. (2019). Tiempo de espera para atención médica urgente en un hospital terciario después de implementar un programa de mejora de procesos. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(4), 438-442. <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i4.16705>
- Wadu, J. (2021). *Quantifying the value of high-quality property management*. 39(5), 636-652. <https://doi.org/10.1108/PM-01-2021-0003>
- Wadu, J. (2021). *Quantifying the value of high-quality property management*. 39(5), 636-652. <https://doi.org/10.1108/PM-01-2021-0003>
- Wilkinson, S., & Zalejska, J.A. (2021). *Student accommodation, environmental behaviour and lessons for property managers*. 39(3), 305-324. <https://doi.org/10.1108/PM-09-2020-0055>
- Woodall, T. (2001). Six Sigma and Service Quality: Christian Grönroos Revisited. *Journal of Marketing Management*, 17(5-6), 595-607. <https://doi.org/10.1362/026725701323366953>
- Zaldivar, D.A., Díaz, D.G., Bueno, M.V., & Pucuna, C.E. (2022). Manual de funciones para la administración del condominio Centro de Viviendas de Guayaquil. *EXTRAORDINARIO*, 3(2), 172-197. <https://doi.org/10.47606/ACVEN/PH0071>
- Zuo, W., Zhang, X., Zeng, S., & Liu, L. (2021). *A LINMAP Method Based on the Bounded Rationality of Evaluators for Property Service Quality Evaluation*. 9, 122668-122684. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3109296>

ANEXOS

ANEXO 01: Cuadro de operacionalización de las variables

Gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Gestión de propiedades	Es responsable de la gestión eficiente del mantenimiento y las reparaciones de la propiedad, las relaciones con los inquilinos y los asuntos legales a fin de maximizar el valor de la propiedad para el propietario y brindar una experiencia de vida positiva a los inquilinos (Miyashita, 2020).	Mantenimiento y reparación de la propiedad Administración de inquilinos Gestión legal	Propiedad en buen estado Inspección regular de la propiedad Identificación de problemas Gestión de reparaciones Mantenimiento preventivo Selección de inquilinos Gestión de contratos de arrendamiento Resolución de problemas con los inquilinos Resolución de conflictos con los inquilinos Normas de zonificación Requisitos de construcción Leyes de arrendamiento	Ordinal Tipo Likert

Calidad de servicio	se refiere a la brecha entre lo que los clientes demandan de un servicio específico y lo que los gerentes y ejecutivos creen que el cliente debería recibir (Rosales, 2018).	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Condición de las instalaciones Aspecto de las habitaciones Seguridad en tiempo de atención Precisión en el servicio Receptibilidad para la ayuda Prontitud en la ayuda Credibilidad Confianza Cortesía Personalización en la orientación Adaptación a las necesidades del inquilino	Ordinal Tipo Likert
---------------------	--	---	---	------------------------

ANEXO 02: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			Propiedad en buen estado Inspección regular de la propiedad Identificación de problemas Gestión de reparaciones Mantenimiento preventivo Selección de inquilinos Gestión de contratos de arrendamiento Resolución de problemas con los inquilinos Resolución de conflictos con los inquilinos Normas de zonificación Requisitos de construcción Leyes de arrendamiento	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: No experimental de corte transversal – descriptiva – correlacional Población y muestra: 40 propietarios de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023 Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023?	Determinar la relación entre la gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023	Existe relación significativa entre la gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023	Gestión de propiedades	Mantenimiento y reparación de la propiedad Administración de inquilinos Gestión de inquilinos		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			Condición de las instalaciones Aspecto de las habitaciones Seguridad en tiempo de atención Precisión en el servicio	
¿Cuál es la relación del mantenimiento y reparación de la	Evaluar la relación del mantenimiento y reparación de la	HE1. Existe relación significativa del mantenimiento y	Calidad de servicio	Elementos tangibles Fiabilidad		

<p>propiedad con la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023?</p>	<p>propiedad con la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023</p>	<p>reparación de la propiedad con la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023.</p>	<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Receptibilidad para la ayuda Prontitud en la ayuda Credibilidad Confianza Cortesía</p>
<p>¿Cuál es la relación del de la administración de inquilinos con la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023?</p>	<p>Describir la relación de la administración de inquilinos con la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023</p>	<p>HE2. Existe relación significativa de la administración de inquilinos con la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023.</p>	<p>Seguridad</p>	<p>Personalización en la orientación Adaptación a las necesidades del inquilino</p>
<p>¿Cuál es la relación de la gestión legal con la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023?</p>	<p>Comprobar la relación de la gestión legal con la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023</p>	<p>HE3. Existe relación significativa de la gestión legal con la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización</p>	<p>Empatía</p>	<p>Personalización en la orientación Adaptación a las necesidades del inquilino</p>

Cajamarca
2023?

Monterrico Jaén,
Cajamarca 2023.

ANEXO 3. Instrumentos de Recolección de Datos

Gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023

ENCUESTA

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: GESTIÓN DE PROPIEDADES

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Dimensión: Mantenimiento y reparación de la propiedad					
El mantenimiento y reparación que realiza el arrendatario permiten que la propiedad este en buen estado					
El arrendatario cumple con realizar la inspección regular de la propiedad					
La identificación de problemas de parte del arrendatario permite mejorar las condiciones del alquiler					
La gestión de reparaciones planificadas por el arrendatario se ejecuta en los plazos programados					
El arrendatario informa con los plazos establecidos en el contrato sobre los mantenimientos preventivos a ejecutar					
Dimensión: Administración de inquilinos					

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
La selección de nuevos inquilinos de parte del arrendatario ha permitido evitar problemas en la limpieza del establecimiento					
La selección de inquilinos contribuye a mantener un ambiente seguro y tranquilo en las propiedades de alquiler					
La gestión de contratos de arrendamiento realiza por el arrendatario es en el plazo de vencimiento de este					
El arrendatario demuestra capacidad para resolver los problemas con los inquilinos					
La resolución de conflictos con los inquilinos se ha realizado tomando en cuenta los eventos generados					
Dimensión: Gestión legal					
El arrendatario publica las normas de zonificación de la propiedad en un lugar que los inquilinos lo puedan visualizar					
Las normas de zonificación contribuyen a mantener el orden y la armonía en las propiedades de alquiler					

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
El arrendatario cumple con entregar a los inquilinos el informe de defensa civil que se cumple con los requisitos de construcción					
Los requisitos de construcción garantizan la calidad y seguridad de las propiedades de alquiler en la Urbanización Monterrico					
En el contrato de arrendamiento se toman en cuenta todas las leyes de arrendamiento					

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Dimensión: Elementos tangibles					
La condición de las instalaciones permite que reciba una calidad de servicio					
El aspecto de las habitaciones le permiten descansar sin ningún inconveniente					
Las habitaciones cuentan con un ambiente agradable y acogedor					
Dimensión: Fiabilidad					
El arrendatario le brinda la seguridad en tiempo de atención cuando presenta su reclamo					
El arrendatario se preocupa en ser preciso en la prestación del servicio de alquiler de la propiedad					
Se cumplen las expectativas en cuanto a la precisión del servicio ofrecido en las habitaciones					
Dimensión: Capacidad de respuesta					
El arrendatario cumple con la receptibilidad para la ayuda cuando algún inquilino presenta alguna emergencia					
El arrendatario ha publicado los números de					

PREGUNTAS	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
emergencia que permitan una prontitud en la ayuda en el caso de algún suceso adverso					
El propietario del inmueble ofrece una pronta ayuda cuando se le solicita					
Dimensión: Seguridad					
El arrendatario demuestra credibilidad en sus acciones					
El arrendatario genera confianza para pagar su mensualidad antes de la fecha del vencimiento					
El arrendatario demuestra siempre cortesía al momento de atender las solicitudes de los inquilinos					
Dimensión: Empatía					
El arrendatario se interesa en personalizar la orientación acorde al conocimiento de sus inquilinos					
El propietario del inmueble proporciona una atención personalizada y orientación acorde a tus necesidades					
El arrendatario aplica encuestas para conocer las necesidades del inquilino					

ANEXO 04: Consentimiento informado



Consentimiento Informado

Título de la investigación: **Gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023**

Investigadores: **Cahuana Soto, Lesly Jannina y Ocupa Fuentes, Yhien Kelvin**

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023", cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado del programa de titulación de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de cada uno de los habitantes de la urbanización Monterrico, Jaén.

El impacto de este problema de investigación radica en comprender cómo la gestión de propiedades influye en la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca en 2023. Identificar esta relación podría mejorar la experiencia del cliente, optimizar la gestión inmobiliaria y contribuir al desarrollo de estrategias más efectivas en el sector de alquiler de viviendas en esa área específica.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023"
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará la Urbanización Monterrico, Jaén. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores Cahuana Soto, Lesly Jannina, al correo electrónico: sotolesly95@gmail.com y Ocupa Fuentes, Yhien Kelvin, al correo electrónico: kelvin_ykof_96@gmail.com y la Docente asesora Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle, al correo electrónico calanchezafrica@gmail.com.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: MARITZA PEREZ SANTOS
Fecha y hora: 27 de Julio 2023 5:00pm.



Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023

Investigadores: Cahuana Soto, Lesly Jannina y Ocupa Fuentes, Yhien Kelvin

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado del programa de titulación de la Universidad César Vallejo del campus Chiclayo, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de cada uno de los habitantes de la urbanización Monterrico, Jaén.

El impacto de este problema de investigación radica en comprender cómo la gestión de propiedades influye en la calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca en 2023. Identificar esta relación podría mejorar la experiencia del cliente, optimizar la gestión inmobiliaria y contribuir al desarrollo de estrategias más efectivas en el sector de alquiler de viviendas en esa área específica.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de propiedades y calidad de servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico Jaén, Cajamarca 2023”
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará la Urbanización Monterrico, Jaén. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los Investigadores Cahuana Soto, Lesly Jannina, al correo electrónico: sotolesly95@gmail.com y Ocupa Fuentes, Yhien Kelvin, al correo electrónico: kelvin_ykof_96@gmail.com y la Docente asesora Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle, al correo electrónico calanchezafrica@gmail.com.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Segundo Amado Cajusol Yovera
Fecha y hora: 27 de Julio 2023 04:20 pm

ANEXO 6. Validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Confianza	El arrendatario genera confianza para pagar su mensualidad antes de la fecha del vencimiento	4	4	4	-
Cortesía	El arrendatario demuestra siempre cortesía al momento de atender las solicitudes de los inquilinos	4	4	4	-

Quinta dimensión / subcategoría: LA EMPATÍA

Objetivos de la dimensión: *Evaluar, reconocer y comprender las emociones de los inquilinos y responder adecuadamente para satisfacer sus necesidades.*

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personalización en la orientación.	El arrendatario se interesa en personalizar la orientación acorde al conocimiento de sus inquilinos	4	4	4	-
Adaptación a las necesidades del inquilino.	El propietario del inmueble proporciona una atención personalizada y orientación acorde a tus necesidades	4	4	4	-
	El arrendatario aplica encuestas para conocer las necesidades del inquilino	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): (Dejar Vacío)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dr. Kerwin Jose Chavez Vera**

Especialidad del evaluador: Licenciado en Administración y Dr. en Gerencia

11 de julio de 2023

.....
Dr. Kerwin José Chávez Vera
 C.E. 003058624
 Docente Investigador



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Confianza	El arrendatario genera confianza para pagar su mensualidad antes de la fecha del vencimiento	4	4	4	-
Cortesía	El arrendatario demuestra siempre cortesía al momento de atender las solicitudes de los inquilinos	4	4	4	-

Quinta dimensión / subcategoría: LA EMPATÍA

Objetivos de la dimensión: *Evaluar, reconocer y comprender las emociones de los inquilinos y responder adecuadamente para satisfacer sus necesidades.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personalización en la orientación.	El arrendatario se interesa en personalizar la orientación acorde al conocimiento de sus inquilinos	4	4	4	-
Adaptación a las necesidades del inquilino.	El propietario del inmueble proporciona una atención personalizada y orientación acorde a tus necesidades	4	4	4	-
	El arrendatario aplica encuestas para conocer las necesidades del inquilino	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): (Dejar Vacío)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Dra. África del Valle Calanchez Urribarri**

Especialidad del evaluador: Licenciada en Administración y Doctorado en Ciencias. Mención Gerencia. (Dejar Vacío)

30 de junio de 2023


Dra. África Calanchez Urribarri
CE. 000573626
Docente Investigadora

Quinta dimensión / subcategoría: LA EMPATÍA

Objetivos de la dimensión: Evaluar, reconocer y comprender las emociones de los inquilinos y responder adecuadamente para satisfacer sus necesidades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Personalización en la orientación.	El arrendatario se interesa en personalizar la orientación acorde al conocimiento de sus inquilinos	4	4	4	-
Adaptación a las necesidades del inquilino.	El propietario del inmueble proporciona una atención personalizada y orientación acorde a tus necesidades	4	4	4	-
	El arrendatario aplica encuestas para conocer las necesidades del inquilino	4	4	4	-

Observaciones (precisar si hay suficiencia): (Dejar Vacío)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador: **Mg. Edith Geovany Pérez Pérez**

Especialidad del evaluador: Licenciada en Administración y Doctorado en Ciencias. Mención Gerencia. (Dejar Vacío)



Mg. Lic. Mg. Msc. Edith Geovany Pérez Pérez
ASesor: EMPRESARIAL

19 de julio de 2023

ANEXO 7. Base de datos de las encuestas aplicadas

VARIABLE 1: GESTIÓN DE PROPIEDADES

No	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE PROPIEDADES					PROMEDIO	ADMINISTRACIÓN DE INQUILINOS					PROMEDIO	GESTIÓN LEGAL					PROMEDIO
	1	2	3	4	5		6	7	8	9	10		11	12	13	14	15	
1	2	3	1	2	3	11	2	3	3	2	1	11	2	2	1	2	1	8
2	2	2	2	2	2	10	2	1	2	2	2	9	2	1	1	2	1	7
3	2	1	1	2	1	7	1	2	2	2	2	9	3	3	4	3	3	16
4	1	1	2	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	2	1	2	2	9
5	5	5	4	5	5	24	4	3	2	2	1	12	2	1	1	2	1	7
6	2	2	2	2	2	10	2	2	1	2	1	8	2	1	5	2	1	11
7	3	5	4	3	5	20	4	3	2	2	2	13	4	1	4	4	1	14
8	2	1	1	2	1	7	1	1	1	1	1	5	2	2	3	2	2	11
9	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	4	3	5	4	3	19
10	1	1	2	2	1	7	1	2	2	2	2	9	1	1	5	1	1	9
11	1	2	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	2	1	1	2	8
12	5	4	3	2	5	19	4	3	2	2	1	12	3	3	3	4	5	18
13	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	1	8	2	2	2	1	2	9
14	5	4	3	2	5	19	4	3	2	2	2	13	2	2	1	1	2	8
15	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	2	1	1	2	1	7
16	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9	3	3	4	5	2	17
17	1	1	2	2	1	7	1	2	2	2	2	9	2	2	1	2	2	9
18	1	2	1	1	1	6	2	1	1	1	1	6	2	1	1	2	2	8
19	2	2	3	2	1	10	2	3	2	2	1	10	2	1	3	2	1	9
20	2	2	2	1	2	9	2	2	1	2	1	8	4	1	2	4	2	13
21	5	4	3	2	5	19	4	3	2	2	2	13	2	2	3	3	4	14
22	4	1	4	3	2	14	3	3	1	5	4	16	4	3	5	4	5	21
23	2	3	1	1	2	9	2	2	1	2	2	9	1	1	2	3	1	8

24	2	2	1	2	2	9	1	2	3	2	1	9	2	2	2	1	2	9
25	2	1	1	2	2	8	1	2	1	2	2	8	2	1	1	2	2	8
26	2	1	2	2	1	8	3	1	2	2	1	9	1	1	2	1	1	6
27	4	3	4	4	4	19	5	4	5	2	3	19	5	5	4	3	2	19
28	4	4	3	3	4	18	4	4	4	2	2	16	4	2	2	4	3	15
29	4	3	5	4	5	21	5	3	5	3	5	21	3	5	4	3	2	17
30	1	1	5	3	1	11	1	1	2	1	1	6	2	1	1	1	1	6
31	1	2	2	1	2	8	1	3	1	2	2	9	1	2	1	2	3	9
32	2	2	1	1	2	8	1	2	2	2	1	8	1	2	1	3	2	9
33	2	3	3	4	3	15	3	3	2	3	3	14	4	3	3	3	3	16
34	1	2	2	1	2	8	2	3	1	2	2	10	1	2	2	4	3	12
35	1	2	1	1	2	7	1	2	1	2	1	7	1	2	1	3	3	10
36	1	2	1	5	2	11	1	3	1	2	1	8	5	2	1	4	4	16
37	2	4	1	4	4	15	1	3	2	4	1	11	4	4	1	3	4	16
38	1	2	2	3	2	10	2	4	1	2	2	11	3	2	2	2	2	11
39	2	4	3	5	4	18	3	3	2	4	3	15	5	4	3	4	3	19
40	2	1	1	5	1	10	1	2	2	1	1	7	5	1	1	3	3	13
41	1	2	2	1	1	7	2	4	1	2	2	11	1	1	2	3	2	9
42	1	3	3	3	4	14	5	3	1	3	3	15	3	4	5	3	3	18
43	1	2	2	2	1	8	2	2	1	2	2	9	2	1	2	2	2	9
44	2	2	2	1	1	8	2	4	2	2	2	12	1	1	2	3	2	9
45	3	2	3	3	2	13	2	3	3	4	4	16	2	2	3	3	3	13
46	3	4	3	3	3	16	4	4	3	2	2	15	3	2	2	2	3	12
47	4	3	3	4	3	17	3	5	3	4	3	18	3	3	4	4	3	17
48	3	3	4	4	3	17	4	4	2	3	4	17	2	2	3	3	4	14
49	3	4	3	2	4	16	3	4	5	5	2	19	3	2	2	3	4	14
50	5	5	4	3	4	21	3	4	3	3	4	17	3	4	3	2	3	15

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

ELEMENTOS TANGIBLES				FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA			
16	17	18	PROMEDIO	19	20	21	PROMEDIO	22	23	24	P	25	26	27	PROMEDIO	28	29	30	PROMEDIO
1	2	2	5	2	2	1	5	1	2	2	5	2	2	2	6	2	1	2	5
3	3	3	9	2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	3	9	3	3	3	9
3	1	1	5	3	3	3	9	3	2	2	7	2	2	1	5	3	1	2	6
3	1	3	7	3	1	3	7	3	1	3	7	3	1	1	5	3	1	1	5
2	3	1	6	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
2	1	1	4	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6
3	2	3	8	4	2	2	8	2	2	2	6	1	3	3	7	3	3	1	7
2	3	2	7	1	3	2	6	1	1	2	4	3	3	2	8	2	2	2	6
2	1	1	4	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	3	5
2	1	1	4	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
3	3	3	9	3	3	3	9	4	3	3	10	4	3	3	10	4	3	3	10
2	1	4	7	1	2	3	6	3	2	1	6	3	2	2	7	1	1	3	5
2	1	4	7	1	4	3	8	1	1	1	3	1	2	2	5	1	1	1	3
1	1	5	7	2	2	2	6	1	2	4	7	1	3	1	5	4	1	2	7
2	3	1	6	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
2	3	1	6	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
2	3	1	6	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
2	3	1	6	1	1	2	4	2	2	2	6	2	2	2	6	2	2	2	6
2	1	1	4	1	2	3	6	3	1	1	5	1	2	2	5	1	1	1	3
5	3	1	9	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
5	3	1	9	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
4	4	1	9	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
2	3	2	7	2	2	2	6	2	2	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3

2	3	1	6	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
3	5	5	13	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
2	3	4	9	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
2	2	2	6	2	2	3	7	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
2	3	3	8	3	3	3	9	3	3	1	7	3	2	2	7	1	1	1	3
2	3	5	10	1	2	3	6	3	5	5	13	3	2	2	7	1	1	1	3
2	3	5	10	5	2	3	10	3	1	5	9	5	2	5	12	5	1	1	7
2	3	4	9	1	2	4	7	3	1	4	8	4	2	2	8	4	4	4	12
2	3	3	8	4	2	3	9	3	1	1	5	3	3	3	9	3	1	5	9
2	3	1	6	4	2	3	9	3	4	1	8	3	2	4	9	1	1	1	3
4	4	1	9	4	4	4	12	3	1	1	5	3	4	4	11	1	4	1	6
1	3	1	5	1	1	2	4	2	1	1	4	1	1	1	3	2	2	2	6
2	5	1	8	1	5	3	9	5	1	5	11	3	5	5	13	1	1	4	6
2	3	1	6	1	5	3	9	4	4	1	9	4	2	4	10	1	4	1	6
4	3	4	11	1	5	3	9	3	5	1	9	3	5	5	13	1	5	1	7
2	3	4	9	1	2	4	7	3	1	4	8	3	2	4	9	1	5	5	11
2	3	1	6	1	2	3	6	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3
2	3	1	6	1	2	3	6	3	1	1	5	3	2	2	7	1	1	1	3
3	1	3	7	3	3	3	9	3	3	2	8	1	3	4	8	3	3	3	9
3	2	3	8	3	3	3	9	3	1	3	7	3	3	1	7	3	3	3	9
5	4	5	14	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15
3	1	2	6	3	3	3	9	1	1	1	3	1	1	1	3	3	2	1	6
5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	5	15	5	5	1	11	5	5	5	15
5	1	5	11	4	5	5	14	5	5	5	15	4	5	4	13	4	1	1	6
1	1	5	7	5	5	1	11	1	2	5	8	1	4	1	6	1	4	1	6
4	1	3	8	4	3	3	10	3	3	3	9	3	3	3	9	3	4	3	10

ANEXO 8. Prueba de normalidad de datos

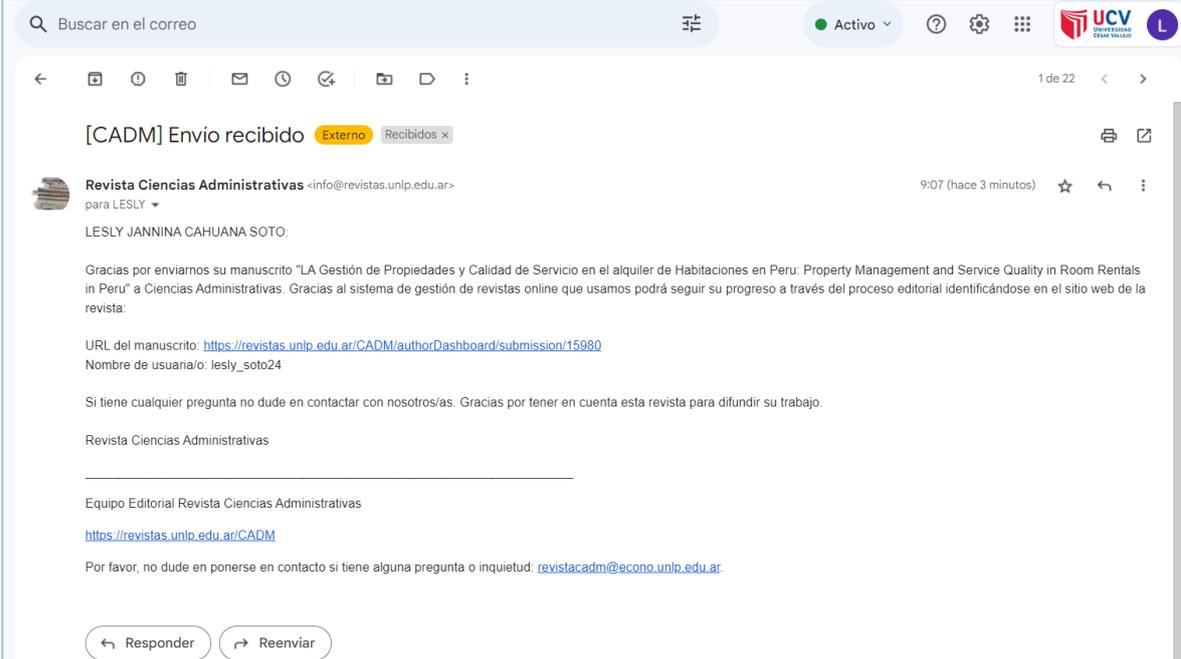
	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión propiedades	,704	50	,000
Calidad de servicio	,696	50	,000

Los resultados de la prueba de Shapiro-Wilk indican que tanto los conjuntos de datos de "Gestión de la propiedad" como los de "Calidad del servicio" no siguen una distribución normal. Así lo ponen de manifiesto los valores del nivel de significación (valor p), que en ambos casos es de 0,000. Un valor p tan bajo, sobre todo cuando es inferior al umbral típico de 0,05, nos lleva a rechazar la hipótesis nula de que los datos proceden de una distribución normal.

Además, los valores del estadístico de Shapiro-Wilk para ambos conjuntos de datos son 0,704 y 0,696, respectivamente. Estos valores, significativamente inferiores a 1, refuerzan la idea de que los datos se desvían de una distribución normal.

También es importante tener en cuenta los grados de libertad, que en este caso son 50 para ambos conjuntos de datos. Esto significa que el tamaño de la muestra es suficientemente grande para que los resultados de la prueba sean fiables.

ANEXO 8. Envío del Artículo Científico a la Revista Ciencias Administrativas



Buscar en el correo

Activo

UCV
UNIVERSIDAD
CAYMAHUAY

1 de 22

[CADM] Envío recibido Externo Recibidos x

Revista Ciencias Administrativas <info@revistas.unlp.edu.ar>
para LESLY

9:07 (hace 3 minutos)

LESLY JANNINA CAHUANA SOTO:

Gracias por enviarnos su manuscrito "LA Gestión de Propiedades y Calidad de Servicio en el alquiler de Habitaciones en Peru: Property Management and Service Quality in Room Rentals in Peru" a Ciencias Administrativas. Gracias al sistema de gestión de revistas online que usamos podrá seguir su progreso a través del proceso editorial identificándose en el sitio web de la revista.

URL del manuscrito: <https://revistas.unlp.edu.ar/CADM/authorDashboard/submission/15980>
Nombre de usuario/o: lesly_soto24

Si tiene cualquier pregunta no dude en contactar con nosotros/as. Gracias por tener en cuenta esta revista para difundir su trabajo.

Revista Ciencias Administrativas

Equipo Editorial Revista Ciencias Administrativas
<https://revistas.unlp.edu.ar/CADM>

Por favor, no dude en ponerse en contacto si tiene alguna pregunta o inquietud: revistacadm@econo.unlp.edu.ar

Responder Reenviar



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión de Propiedades y Calidad de Servicio en el alquiler de habitaciones en la Urbanización Monterrico de Jaén, Cajamarca 2023", cuyos autores son CAHUANA SOTO LESLY JANNINA, OCUPA FUENTES YHIEN KELVIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 23 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE CARNET EXT.: 005774548 ORCID: 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 30-01-2024 11:13:47

Código documento Trilce: TRI - 0735649