



**Universidad César Vallejo**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

La gestión administrativa en la calidad del servicio de  
propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024

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

Maestro en Administración de Negocios - MBA

**AUTOR:**

Ascencio Castillo, Victor Hugo ([orcid.org/0000-0002-7846-242X](https://orcid.org/0000-0002-7846-242X))

**ASESORES:**

Mg. Moran Requena, Hugo Samuel ([orcid.org/0000-0002-7077-0911](https://orcid.org/0000-0002-7077-0911))

Dra. Robladillo Bravo, Liz Maribel ([orcid.org/0000-0002-8613-1882](https://orcid.org/0000-0002-8613-1882))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelos y Herramientas Gerenciales

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

## Declaratoria de autenticidad del asesor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORAN REQUENA HUGO SAMUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión administrativa en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.", cuyo autor es ASCENCIO CASTILLO VICTOR HUGO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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 cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

LIMA, 22 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HUGO SAMUEL MORAN REQUENA <b>DNI:</b> 20097173 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7077-0911	Firmado electrónicamente por: HMORANR el 08-08- 2024 09:33:51

Código documento Trilce: TRI - 0830808



## Declaratoria de autenticidad del autor



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA**

### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ASCENCIO CASTILLO VICTOR HUGO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La gestión administrativa en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
VICTOR HUGO ASCENCIO CASTILLO <b>DNI:</b> 09865077 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7846-242X	Firmado electrónicamente por: VASCENCIOCA el 22- 07-2024 10:36:35

Código documento Trilce: TRI - 0830807

### **Dedicatoria**

A mi madre, Margarita, por su amor incondicional y su apoyo inquebrantable. A mi hija, Celeste Michelle, por ser mi inspiración constante. A mi hijo, Luis Mathias, por su energía y determinación que me motivan cada día. Este logro es para ustedes, con todo mi amor y gratitud.

### **Agradecimiento**

A la Universidad UCV, por brindarme las herramientas y el conocimiento necesarios para alcanzar este logro. A mi asesor, Hugo Morán, por su guía y apoyo incondicional. A mi asesor de titulación Mario Landers, por su orientación y alcances. A Alessandro Chiri, administrador del condominio, por su colaboración y comprensión. A todas las personas que me inspiran a aprender y superarme cada día, gracias por ser mi motivación constante. Este éxito es reflejo de su influencia y apoyo.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor .....	ii
Declaratoria de autenticidad del autor.....	iii
Dedicatoria .....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice de contenidos .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	21
III. RESULTADOS .....	29
IV. DISCUSIÓN.....	45
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES .....	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXOS .....	57

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 – Cruce entre gestión administrativa y calidad de servicio.....	29
Tabla 2 – Cruce entre planeación y calidad del servicio.....	31
Tabla 3 – Cruce entre organización y calidad del servicio.....	33
Tabla 4 – Cruce entre dirección y calidad del servicio.....	35
Tabla 5 – Cruce entre control y calidad del servicio.....	37
Tabla 6 – Informe de ajuste de la hipótesis general.....	40
Tabla 7 – El R cuadrado ( $R^2$ ) de la hipótesis general.....	40
Tabla 8 – Informe de ajuste de la hipótesis específica 1.....	41
Tabla 9 – El R cuadrado ( $R^2$ ) de la hipótesis específica 1.....	41
Tabla 10 – Informe de ajuste de la hipótesis específica 2.....	42
Tabla 11 – El R cuadrado ( $R^2$ ) de la hipótesis específica 2.....	42
Tabla 12 – Informe de ajuste de la hipótesis específica 3.....	43
Tabla 13 – El R cuadrado ( $R^2$ ) de la hipótesis específica 3.....	43
Tabla 14 – Informe de ajuste de la hipótesis específica 4.....	44
Tabla 15 – El R cuadrado ( $R^2$ ) de la hipótesis específica 4.....	44

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 - Esquema de diseño explicativo.....	22
Figura 2 - Descriptivo de gestión administrativa y calidad de servicio.....	29
Figura 3 - Descriptivo de planeación y calidad de servicio.....	31
Figura 4 - Descriptivo de organización y calidad de servicio.....	33
Figura 5 - Descriptivo de dirección y calidad de servicio.....	35
Figura 6 - Descriptivo de control y calidad de servicio.....	37



## Resumen

Este trabajo de investigación está alineado al objetivo de desarrollo sostenible 8 – Trabajo decente y crecimiento económico. Tuvo como objetivo general identificar de qué manera es la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024; investigación de tipo básica, nivel explicativo o correlacional causal, transversal, diseño no experimental, el cual contó con una muestra de 204 propietarios de un condominio del Rímac, se aplicó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, la información al ser procesada con el programa SPSS v29, obtuvo como resultado principal que la “gestión administrativa” tiene influencia en la “calidad de servicio”, según el  $R^2$  de Cox y Snell con 98.2% y Nagelkerke con 98.4%. Se determinó que una gestión administrativa regular es predominante y que mejorar la gestión administrativa podría aumentar la apreciación de una alta calidad en el servicio para los propietarios del condominio.

**Palabras clave:** *Administración de empresas, gestión de empresas, calidad de vida, vivienda.*

## Abstract

This research work is aligned with Sustainable Development Goal 8 - Decent work and economic growth. Its general objective was to identify the influence of administrative management on the quality of service of owners of a condominium in Rimac, Lima 2024; It was a basic research, explanatory or causal correlational level, transversal, non-experimental design, which included a sample of 204 owners of a condominium in Rimac, the survey was applied as a technique and the questionnaire as an instrument, the information when processed with the SPSS v29 program, obtained as main result that the "administrative management" has influence on the "quality of service", according to the  $R^2$  of Cox and Snell with 98.2% and Nagelkerke with 98.4%. It was determined that a regular administrative management is predominant and that improving administrative management could increase the appreciation of high service quality for condominium owners.

**Keywords:** *Business administration, business management, quality of life, housing.*

## I. INTRODUCCIÓN

En España, se describió al administrador de fincas (administrador de condominios) de ser una figura crucial para la gestión administrativa, ver el mantenimiento del inmueble y la convivencia entre vecinos, pero a veces se convertía en un obstáculo para estos propósitos. Algunos problemas comunes que podía causar un administrador de fincas incluían la falta de respuesta al solicitar una factura de gastos, la ausencia en las reuniones de vecinos por la ausencia de motivación y la manera en que se percibe de que las obras realizadas no habían sido debidamente supervisadas. Se destacó que la profesión de administrador de fincas no había evolucionado acorde con las demandas de la sociedad contemporánea. Los propietarios contemporáneos tenían menos tiempo disponible, necesitaban formas más rápidas de comunicación y un mejor servicio para estar al tanto de lo que sucedía en el edificio (Sentieri, 2019).

En Estados Unidos de Norteamérica, el éxito de la compañía multinacional Fogel no solo radicaba en la calidad de sus productos, sino también en la excelencia de su servicio al cliente y en su sistema de atención posventa. Esta combinación ha permitido que Fogel expanda su presencia no solo en Norteamérica, sino también en el continente europeo. y algunos países latinoamericanos como Guatemala. Esta expansión subrayó la relevancia de la calidad del servicio como una parte fundamental en favor del triunfo de las empresas, especialmente en un mercado donde los consumidores demandan cada vez más y esperan un trato especial (Barnett, 2021).

En Malasia, se resaltó el valor de la calidad en el servicio como el elemento distintivo y esencial para el desempeño de la organización en contextos de alta competencia. Se hace referencia que la calidad del servicio y el vínculo con la satisfacción del cliente han sido temas ampliamente estudiados y considerados cruciales en estrategias de marketing. A pesar de la extensa investigación en general, la calidad del servicio en la industria aérea, particularmente para Malaysia Airlines, aún no ha sido profundamente explorada y necesita más estudio debido a las características únicas de esta industria comparada con otros sectores de servicios (Farooq et al, 2018).

En Australia ha estado en aumento la proporción de los que habitan en apartamentos, ello por el impulso de su gobierno. Pero se tiene un problema con los hogares de bajos ingresos, para el tema de su mantenimiento y soporte en el tiempo, pues la asistencia es dada por el gobierno local, y no por el gobierno nacional. Las experiencias de vida en apartamentos están medidas por la calidad y el diseño del entorno construido (tanto en los edificios como en los vecindarios), la naturaleza y calidad en la provisión de servicios locales y los perfiles demográficos y la combinación de residentes de apartamentos en un área. Las investigaciones recientes identificaron las necesidades de bienestar, comunidad y asequibilidad de los departamentos de bajos ingresos y señalan maneras en que esas necesidades pueden satisfacerse mejor a través de políticas y prácticas (Easthope et al, 2020).

En Colombia, se observó que el manejo de cuestiones como el cuidado de mascotas, la asignación de espacios de estacionamiento, el control del consumo de drogas, las disputas entre vecinos y otros conflictos requiere una atención minuciosa por parte del administrador y la junta directiva. Desde una perspectiva financiera, se observó deficiencias en la elaboración de presupuestos, errores en la información contable y ausencia de políticas contables. Además, se destacó que el administrador ejerce como el representante legal de la propiedad, y en muchas ocasiones se ve limitado por problemas no resueltos en el pasado en la comunidad (Hernando, 2023).

En Chile, los administradores deberán demostrar al menos 2 años de experiencia y completar la certificación en un plazo máximo de 18 meses. Esta actualización busca profesionalizar el campo, ofreciendo una base sólida a administradores bien preparados, lo que potencialmente mejorará las condiciones laborales y salariales. Los requisitos incluyen tener licencia de enseñanza media, haber completado un curso de administración para condominios o tener una certificación de competencias laborales, además de no tener condenas por delitos como estafas económicas. (Campillay, 2024).

En Argentina, observaron que para la solución a la problemática de la vivienda se requiere una política urbana integral que proporcione las infraestructuras necesarias para una vida digna, incluyendo el trabajo y los desplazamientos. Para ello, es fundamental tomar decisiones estratégicas en los proyectos: optar por ubicaciones que favorezcan el transporte sostenible, integrar las viviendas con el

entorno del barrio y sus servicios, crear una red de equipamientos de diferentes escalas, impulsar la vivienda colectiva en áreas urbanas densas para evitar la expansión territorial excesiva, y situar los proyectos teniendo en cuenta el contexto ecológico y las características climáticas del lugar. También es crucial diseñar espacios comunes que sirvan de enlace entre el ámbito privado de las viviendas y el espacio público de las calles, promoviendo así la interacción y el conocimiento entre vecinos. En el futuro inmediato, la red de espacios intermedios jugará un papel vital en fomentar la sociabilidad, solidaridad y civismo de los residentes, garantizando su derecho a la ciudad (Fish et Al. 2011).

A nivel nacional, la legislación actual - Ley 27157 -, promulgada en 1999, no ha experimentado revisiones ni ajustes que la adapten a las cambiantes realidades y demandas del mercado inmobiliario y la convivencia en condominios y edificios multifamiliares. A raíz de esta falta de actualización, han surgido diversas propuestas legislativas con el propósito de enmendar o revocar la presente ley y proponer un nuevo marco normativo que regule de manera más eficiente, contemporánea y participativa la administración de condominios y edificios multifamiliares en el país, como la creación del Registro Administrativo de Administradores de Edificaciones en el Decreto legislativo 1568 (Cavero, 2023).

Hace dos décadas, la gestión y el manejo de los condominios era responsabilidad de un grupo de vecinos designados en una junta, pero esto empezó a cambiar con la llegada de empresas de administración inmobiliaria, especialmente en áreas residenciales de niveles socioeconómicos A y B. Inicialmente, estas empresas asignaban administradores a tiempo parcial o completo, pero la rotación era alta debido a la falta de beneficios sociales y los altos costos de mantenimiento. La gestión de la empresa debe ser integral, minimizando la participación de la junta de propietarios y cumpliendo con las obligaciones establecidas. Es importante aliarse con empresas de mantenimiento para atender problemas críticos. Además, se sugiere que las empresas de administración informen sobre deudores morosos, lo que podría dar una nueva cara a la gestión inmobiliaria (Herrera, 2019).

Sin embargo, no todos los grupos de residentes han tenido la capacidad de organizarse adecuadamente, ya sea por limitaciones económicas para contratar servicios de administración o por falta de habilidades para gestionar sus áreas

comunes. La problemática principal es la necesidad de una administración inmobiliaria eficiente y con una buena calidad de servicio en Lima Metropolitana, capaz de cumplir con la cada vez mayor solicitud de servicios de administración de edificios. Esta necesidad presentó desafíos significativos para la prestación de estos servicios. (Ramírez, 2020).

El desarrollo del sector inmobiliario y el fortalecimiento de una clase media en Lima Metropolitana han generado una alta demanda de servicios de administración de edificios. Sin embargo, muchos grupos de residentes enfrentan dificultades para gestionar adecuadamente sus áreas comunes, ya sea debido a restricciones económicas para contratar servicios de administración o a la falta de habilidades organizativas. La presentación de un plan empresarial para una compañía que ofrece servicios de administración de edificios, enfocándose en la transparencia total mediante un sitio web y una app móvil. El objetivo fue abordar la problemática de la administración de edificios en Lima Metropolitana, proporcionando un servicio de calidad, eficiente y transparente que satisfaga las demandas de los residentes de los niveles socioeconómicos B y C en la zona N° 6 (Felipe et al, 2021).

En Lima, al igual que en otras ciudades latinoamericanas, se han enfrentado desafíos sociales de larga data. La introducción del fondo Mi Vivienda desencadenó un boom inmobiliario que resultó en la construcción masiva de conjuntos residenciales en la ciudad. Estos complejos se caracterizan por su énfasis en la seguridad y la separación del entorno urbano, lo que ha contribuido a la precariedad de los espacios públicos y a la percepción generalizada de la inseguridad ciudadana. La fortificación de estos conjuntos, presentada como una solución, ha exacerbado los problemas urbanos, promoviendo la fragmentación urbana y la exclusión social (Müllauer-Seichter, 2019).

En el condominio Altos del Rímac etapa 3 se identificaron varios problemas. Estos incluyeron deficiencias en el personal de limpieza y conserjería, una falta de eficacia en el servicio de seguridad que permite la entrada de individuos y vehículos no autorizados, y una falta de inducción adecuada para el personal. Además, se señala que algunos miembros del personal muestran una actitud poco empática. La administración del condominio no proporciona horarios para los trabajadores ni utiliza periódicos murales para comunicar normas de convivencia y listados de morosos. La

demora en resolver infracciones a las normas de convivencia también es un problema, ya que las cámaras de seguridad no parecen revisarse regularmente. Por último, el servicio de gestión de la empresa administradora presenta fallos, como la falta de informes económicos mensuales entendibles para los que no dominan la tecnología, supervisión inadecuada del personal y la falta de disponibilidad del administrador en horarios alternativos para los propietarios que no pueden acudir durante el horario habitual de oficina (Villanueva, 2023).

En cuanto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (del inglés Sustainable Development Goals), este trabajo de investigación se realizó enfocado hacia el Objetivo número 8: Trabajo decente y crecimiento económico (del inglés Decent work and economic growth), ya que se aspira a crear un entorno económico que beneficie a todos, asegurando que el crecimiento económico no solo sea sostenido, sino también inclusivo y equitativo, proporcionando empleo digno y respetando los derechos laborales. (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2015).

Dada la situación problemática anteriormente mencionada, surge el siguiente inconveniente: ¿Qué influencia ejerce la gestión administrativa en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024? Y tenemos los siguientes problemas específicos: a) ¿Qué influencia ejerce la planeación en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024? b) ¿Qué influencia ejerce la organización en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024? c) ¿Qué influencia ejerce la dirección en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024? d) ¿Qué influencia ejerce el control en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024?

La justificación de este trabajo de investigación radica en su meta, la cual es entender de qué modo la gestión administrativa tiene influencia o causa algún impacto en la calidad del servicio de las compañías o empresas dedicadas al servicio de administración de condominios o edificios multifamiliares.

Justificación metodológica. Para llevar a cabo este trabajo se hizo uso de la investigación básica para ampliar el conocimiento sin aplicación práctica; es una relación causal-correlacional que examina la conexión entre dos o más variables; se

empleó un método cuantitativo para recopilar y analizar datos y poner a prueba las hipótesis.

Justificación teórica. Este trabajo investigativo se desarrolló con el objetivo de enriquecer el saber actual en el tema de administración de condominios. Los hallazgos obtenidos serán estructurados en una propuesta que se añadirá al cuerpo de conocimiento de la Ciencia de la Administración. El propósito central es demostrar de qué manera la gestión administrativa tiene influencia en la calidad del servicio proporcionado a los propietarios de una empresa administradora de condominios y edificios multifamiliares.

Justificación práctica. La investigación ofrecerá una perspectiva sobre cómo tiene influencia la gestión administrativa sobre la calidad del servicio de un condominio ubicado en el distrito del Rímac, y tiene como finalidad ser fuente de asesoramiento para otros investigadores, los favorecidos o beneficiarios de esta investigación será la junta de delegados del condominio y los propietarios/residentes que lo habitan.

Se hace la propuesta del siguiente objetivo general: Identificar de qué manera es la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024. Así mismo, se proponen como objetivos específicos: a) Identificar de qué manera es la influencia de la planeación en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024. b) Identificar de qué manera es la influencia de la organización en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024. c) Identificar de qué manera es la influencia de la dirección en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024. d) Identificar de qué manera es la influencia del control en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.

Conforme a lo expuesto, de la descripción de la situación problemática y del objetivo general se establece la presunción general: La gestión administrativa tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024. Las presunciones específicas: a) La planeación tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024. b) La organización tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024. c) La dirección tiene influencia en la calidad del



servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024. d) El control tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.

Como parte de los antecedentes internacionales, de acuerdo con AIMulhim (2023), la problemática que trato es la comprensión de cómo la gestión administrativa y la tecnología de la información influyen en la obtención del logro de los propósitos dentro de un determinado contexto del gobierno digital, y cómo los métodos utilizados para administrar el conocimiento pueden mediar esta relación. La investigación se situó dentro de una perspectiva cuantitativa, utilizando análisis de regresión y mediación para investigar estas relaciones en el contexto del gobierno electrónico. Los resultados revelaron que tanto la gestión administrativa como los sistemas de información impactan de manera significativa en los logros del gobierno electrónico (H4 la gestión administrativa tiene una vinculación significativa con las prácticas de gestión del conocimiento en el valor de  $\beta = 0,263$ ,  $t = 3,417$ ,  $p < 0,001$ ), y que los métodos de gestión del conocimiento actúan como mediadoras en esta relación. Esto sugiere que la efectividad del gobierno electrónico puede mejorarse poniendo en práctica un adecuado método de gestión del conocimiento que faciliten la incorporación de la gestión administrativa y la tecnología de la información.

El trabajo de Musasa y Tlapana (2023), se centró en examinar el impacto de la calidad del servicio para las tiendas minoristas en la frecuencia de compras de los clientes. Utilizando una adaptación del modelo RSQS, la investigación buscó comprender mejor esta relación. Se adoptó un enfoque de investigación cuantitativa, empleando encuestas para recopilar datos de la impresión de los consumidores o clientes sobre la calidad del servicio y con qué frecuencia realizan compras. Los resultados demostraron una alta confiabilidad de las dimensiones analizadas, respaldada por un alto coeficiente alfa de Cronbach (0,877). Se utilizó un examen utilizando regresión lineal con múltiples variables para validar las hipótesis, encontrando relaciones significativas entre la atmósfera, la confiabilidad y la frecuencia de compras, aunque la política no mostró una relación significativa. A pesar de que los valores de R2 fueron bajos, se consideraron estadísticamente significativos debido al enfoque del estudio. Estos resultados revelan una conexión importante entre la calidad del servicio para las tiendas minoristas y la frecuencia de compras de los clientes, destacando aspectos como la amabilidad del personal, la facilidad para

encontrar productos y la eficiencia del servicio como factores clave que influyen en la frecuencia de compras.

También tenemos a Pérez et al. (2022) cuyo trabajo se enmarcó en una investigación descriptiva de naturaleza cuantitativa, cuyo objetivo fue analizar cómo la gestión administrativa impacta en la calidad del servicio, considerando las normativas legales vigentes. Para abordar esta temática, se empleó una metodología que permitió recopilar datos de la variable independiente - VI y de la variable dependiente – VD, en instituciones sujetas a regulaciones legales. Emplearon distintas técnicas de recopilación de datos, como cuestionarios o sesiones de entrevistas, y posteriormente se realizó un análisis estadístico para identificar relaciones significativas. Los hallazgos del estudio ofrecieron una perspectiva clara sobre cómo una gestión administrativa efectiva posee efectos en la calidad del servicio, en consonancia con las normativas legales establecidas. Se identificaron prácticas exitosas de gestión administrativa que contribuyeron en mejorar la calidad del servicio, así como áreas de mejora que se tomó atención para garantizar que se cumplan las normativas legales y la satisfacción del cliente. Su estudio proporcionó una comprensión profunda sobre cómo la gestión administrativa y las regulaciones legales influyen en la calidad del servicio, lo cual puede ser de utilidad para organizaciones y entidades gubernamentales que buscan mejorar sus prácticas administrativas y adherirse a los requisitos de calidad establecidos por la legislación.

Complementando a lo anterior, tenemos a Acosta (2022) cuyo objetivo principal de su estudio fue determinar la relación de la gestión administrativa y la calidad del servicio en los cementerios municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Los resultados señalaron una conexión entre los aspectos de ambas variables, confirmando la hipótesis alternativa de que la gestión administrativa impacta en la calidad del servicio. Además, reflejó que, a causa de la pandemia, el personal administrativo tuvo dificultades para atender al público, esto tuvo un impacto directo en los usuarios, quienes necesitaron ajustarse a recibir atención de manera virtual. La calidad del servicio es un aspecto crucial para instituciones tanto públicas como privadas, y evaluar la satisfacción de los usuarios se ha vuelto esencial. La investigación siguió un método descriptivo y de correlación, utilizando encuestas adaptadas de investigaciones previas. Se emplea el software SPSS para procesar los datos recopilados de los usuarios de los cementerios

municipales. La fiabilidad del cuestionario se establece mediante el coeficiente alfa de Cronbach, demostrando una alta consistencia del 92.5%. El coeficiente de Spearman se utilizó para analizar la relación entre las 2 variables y verificar las hipótesis propuestas. La data obtenida respaldó que, si existe la relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, apoyando la hipótesis alternativa.

Cavalcanti (2023) elaboró un estudio y su objetivo fue resaltar la percepción del juez-gerente sobre la gestión administrativa en el poder judicial y su impacto en la organización del registro y la rapidez de tramitación de los casos en los Tribunales Especiales de Pernambuco. Para lograrlo, se adoptó un enfoque cualitativo de carácter exploratorio, utilizando investigación de campo. La recolección de data se realizó a través de un cuestionario semiestructurado en línea, aplicado a los Jueces de los Tribunales Especiales del Tribunal de Justicia del Estado de Pernambuco. El análisis de la información se realizó mediante el software Atlas.ti, utilizando el procedimiento de análisis de contenido. La investigación reveló que el principal problema del Poder Judicial brasileño era el retraso en la prestación judicial, causado por exigencias excesivas, obstáculos derivados de la legislación procesal, y deficiencias estructurales y de gestión administrativa. La implementación de un modelo de gestión innovador, que creara un ambiente de excelencia y promoviera una prestación judicial eficiente, rápida y razonable, imponía desafíos a la administración de las actividades principales de los jueces. En conclusión, el estudio destacó la importancia de mejorar la gestión administrativa en el Poder Judicial, buscando soluciones que optimizaran el desempeño de los tribunales, haciéndolos más capaces y efectivos en la realización de su misión. La inversión en capacitación y seguimiento del trabajo de los jueces-administradores, así como la implementación de planes de gestión, fueron identificadas como medidas cruciales para lograr este objetivo. Mejorando la gestión administrativa, sería posible enfrentar los desafíos del sistema judicial brasileño y promover un acceso más rápido y justo a la justicia para toda la sociedad.

Anelli (2023) realizó una investigación en Brasil cuyo objetivo general era identificar la evaluación de la calidad de los servicios prestados por los Centros de Gestión, Contabilidad y Finanzas del Ejército (CGCFEx) según los agentes de administración apoyados, de naturaleza cuantitativa, se llevó a cabo en el ámbito de

acción de los 70 CGCFEx ubicados en los estados de Pernambuco, Alagoas y Paraíba. Se diseñó un instrumento de investigación basado en la metodología SERVQUAL, que se aplicó a 294 agentes de administración. Los resultados indicaron que tres aspectos principales eran considerados para determinar la calidad del servicio: el tiempo de respuesta a las consultas, los aspectos técnicos del trabajo y el trato a los agentes administrativos. Se concluyó que los usuarios estaban en general satisfechos con los servicios; que los Oficiales Superiores eran más exigentes, pero también más satisfechos que los Oficiales de menor rango; que los agentes con mayor experiencia mostraban un mayor nivel de satisfacción que los principiantes; y que aquellos con más de 9 años de experiencia estaban más satisfechos que los que llevaban menos de 2 años trabajando con los servicios ofrecidos por los 70 CGCFEx.

Finalizando la revisión de antecedentes extranjeros, se tiene a Paredes (2020), en su estudio abordó la problemática de la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en las instituciones de educación superior públicas. Fue una investigación de descriptiva y correlativa que utilizó un método cuantitativo para examinar esta asociación. En la investigación, se empleó la regresión múltiple para explorar la conexión entre varios aspectos de la gestión administrativa y la calidad del servicio. Los resultados se detallan en su tabla 12, donde se muestran las correlaciones entre cada aspecto y la calidad del servicio. Se resaltó que la dirección presenta la correlación más alta, positiva y significativa con la calidad del servicio (0,853; p-valor < 0,05). En segundo lugar, en relevancia se encuentra el componente de organización, que también evidencia una conexión positiva y relevante con la calidad del servicio (0,808; p-valor < 0,05). En tercer lugar, se posiciona la planificación, con una correspondencia positiva y significativa de (0,739; p-valor < 0,05) con la calidad del servicio. Al final, el análisis revela una correlación positiva y notable entre el control (0,785; p-valor < 0,05) con la calidad del servicio. Estos resultados indicaron que el componente de dirección ejerce la mayor influencia en la impresión de la calidad del servicio de parte de los encuestados. Se identificaron prácticas exitosas de gestión administrativa que ayudan a mejorar la calidad del servicio, así como áreas de mejora que requieren atención para asegurar la satisfacción completa del estudiantado y demás usuarios de estas instituciones. En resumen, la investigación proporciona información valiosa acerca de la relevancia de

la gestión administrativa adecuada junto a la prestación de servicios de calidad en el entorno de la educación superior pública.

Como antecedente nacional tenemos a Escalante et al. (2021) donde el objetivo de estudio ha sido analizar el vínculo entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en empleados del ámbito educativo. Se enmarcó en la corriente positivista, utilizando un enfoque de tipo cuantitativo e investigación básica, corte transversal y nivel correlacional, aplicó el procedimiento hipotético-deductivo. Su muestra la conformaron 88 colaboradores del sector educativo, incluyendo maestros, personal de administración y directivos. Empleó 2 cuestionarios sobre gestión administrativa y compromiso organizacional, aprobados por profesionales y con una alta confiabilidad según los coeficientes alfa de Cronbach de 0.885 y 0.801 de manera correspondiente. Se analizaron los resultados empleando el coeficiente Rho de Spearman, obteniendo valores de X para gestión administrativa e Y para el compromiso organizacional. Ha confirmado que, si se da una relación positiva y significativa para ambos factores, lo que sugiere que una gestión efectiva se relaciona con un mayor compromiso por parte de los colaboradores.

La investigación de Sanchez (2023) fue determinar cómo la calidad del servicio influye en la percepción institucional de una clínica en Urdesa, Guayaquil. Utilizó un enfoque no experimental y un diseño transversal, analizando variables que muestran una conexión causal. El grupo de estudio consistió en 150 pacientes, y la recopilación de data se realizó mediante encuestas con un cuestionario específico para la recolección de información. Identificó una correspondencia significativa, respaldada por un coeficiente de Pearson de 0.905 y una significancia entre las variables inferior a  $p = 0.05$ , confirmando la hipótesis planteada. En conclusión, se determinó que la percepción institucional de la clínica es influenciada por la calidad del servicio. En lo que concierne a los objetivos específicos, se halló una conexión positiva muy significativa en las áreas de capacidad de respuesta y de la empatía, con coeficientes de Pearson de 0.902 y 0.903 correspondientemente, con respecto a la variable dependiente. Respecto a las dimensiones de fiabilidad, de seguridad y de tangibilidad, se registraron coeficientes de Pearson de 0.833, 0.836 y 0.842, respectivamente.

Según Salazar (2023), su estudio se centró en establecer la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el hospital subregional de

Andahuaylas, Apurímac, durante el año 2023. Se empleó una metodología no experimental, enfoque cuantitativo y correlacional, abarcando una muestra de 109 usuarios seleccionados de una población total de 153. Para la recopilación de data, se empleó un cuestionario elaborado para cuantificar las variables independiente y dependiente. Las evidencias confirmaron la hipótesis alternativa, evidenciando una interrelación significativa para ambas variables. Se obtuvo un Rho de Spearman de 0.745 y un nivel de significancia de 0.000. Estos descubrimientos indican una fuerte correspondencia positiva en la gestión administrativa y la calidad del servicio en el centro hospitalario estudiado.

Por otra parte, Salazar (2022) analizó la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro de Servicios SEDAPAL Breña en 2021. Se empleó el enfoque descriptivo, de naturaleza cuantitativa, utilizando una muestra de 45 empleados a los que se les administraron dos cuestionarios. Los resultados demostraron que el 15.56% de entrevistados opinaba sobre la gestión administrativa que era insatisfactoria, mientras que el 51.11% la evaluaba como aceptable y el 33.33% como satisfactoria. Sobre la calidad del servicio, el 11.11% la consideraba inadecuada, el 60% la juzgaba como aceptable y el 29.89% la calificaba como satisfactoria. Se determinó que hay una correlación relevante de 0.735 entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, por lo que se refleja una conexión directa entre ambos aspectos en el ámbito analizado.

Ygnacio (2023), desarrolló una investigación con el propósito de explorar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio (QoS). Es importante destacar que el estudio adoptó un diseño no experimental, tipo básico, utilizando un enfoque cuantitativo y un nivel de correlación y causalidad, con la técnica de deducción hipotética. La muestra se conformó por 100 colaboradores y los datos fueron recopilados mediante encuestas de opción múltiple. La fiabilidad de los datos fue confirmada con coeficientes de 0.866 y 0.940 para cada variable, respectivamente, considerados adecuados. El hallazgo principal indicó que el 59% de los empleados percibía la gestión administrativa como efectiva, mientras que el 41% la consideraba poco efectiva. En cuanto a la calidad del servicio, el 48% la evaluó como eficiente y el 52% como poco eficiente. La conclusión principal reveló que la gestión administrativa tenía una valoración de 47.962 utilizando la técnica de Wald, con una medida de significancia de 0.000, sugiriendo una distribución no gaussiana.

Respecto a la calidad del servicio, se observó una posibilidad de variación de 0.003 y un valor de 8.910 en la técnica de Wald. En consecuencia, se validó la hipótesis alternativa, demostrando que la gestión administrativa influye en la calidad del servicio en una Unidad de Gestión Educativa Local de Cajamarca en 2023.

Para finalizar con los antecedentes nacionales, se presenta el estudio de López (2022), cuyo objetivo principal fue investigar cómo la gestión administrativa influye en la calidad del servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas ubicada en Lima Este, durante el año 2021. Utilizó una metodología aplicada, de análisis cuantitativo y metodología no experimental, aplicando un nivel de correlación causal. El grupo de interés estuvo compuesto por el personal empleado en una empresa privada específica. Se seleccionaron al azar 114 individuos de una población total de 2800 colaboradores mediante muestreo probabilístico. Los participantes completaron encuestas sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio, las cuales fueron valoradas por especialistas para asegurar su validez y pertinencia. La fiabilidad de las herramientas se examinó utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach. Los resultados del estudio mostraron una conexión importante entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Se determinó un chi-cuadrado de 61.155 con un valor p de 0.000, indicando una significancia estadística con un grado de significancia menor a  $p < 0.05$ . Esto llevó al rechazo de la hipótesis nula, demostrando que las variables no son independientes y que existe una dependencia entre ellas, apoyando la hipótesis general propuesta. Además, la adecuación de los resultados también confirmó esta relación, con un valor p de 0.666 en comparación con un alfa de 0.05, lo que sugiere que el modelo presentado y los resultados obtenidos indican de manera clara la influencia de una variable sobre la otra.

Como parte de las teorías que se emplea en esta investigación tenemos:

**Variable Independiente – Gestión Administrativa:** Se define como un procedimiento que busca coordinar y mejorar los recursos de un conjunto social con el objetivo de alcanzar los máximos niveles de efectividad, eficiencia, cualidad, producción y potencial en el logro de sus metas, con el fin de obtener el mayor rendimiento posible. En el presente, tanto la administración como la gestión juegan roles esenciales en la evolución de toda entidad o comunidad ya que es importante para la competencia en un mundo globalizado. Con la aplicación de planes de gestión,

se optimiza el desempeño laboral y se crean pautas, sistemas y procesos para incrementar la productividad y eficacia. Las fases del proceso administrativo comprenden: la etapa mecánica o estructural, que incluye la PLANEACIÓN y la ORGANIZACIÓN, y de otro lado la etapa dinámica u operativa, que abarca la DIRECCIÓN y el CONTROL (Münch, 2018).

La gestión administrativa implica todos los pasos, procedimientos y elecciones que una entidad realiza para diseñar, organizar, liderar y fiscalizar la gestión del personal, los recursos financieros y recursos materiales con el fin de lograr los propósitos predefinidos. Este procedimiento involucra la adopción de decisiones, la repartición de responsabilidades, la organización de actividades y la evaluación del desempeño para asegurar el logro eficiente de las metas de la entidad (Robbins et al., 2013).

La gestión administrativa involucra la estructuración y empleo de recursos particulares para lograr metas dentro de un contexto organizacional (Hitt et al., 2006).

La gestión administrativa es definida como el proceso mediante el cual una o varias personas coordinan las tareas laborales de otros con la intención de alcanzar resultados de calidad superior los cuales no podrían ser logrados por una persona trabajando individualmente. Esta definición implica que la obtención de mejores resultados está directamente influenciada por la calidad de la gestión. En general, hay diversas formas de entender la gestión, y los intentos de definirla se remontan a tiempos antiguos (Soplapuco et al., 2021).

**La planeación**, requiere establecer con claridad la dirección y los objetivos que la organización persigue, evaluando el entorno y elaborando estrategias para reducir riesgos, con el objetivo de lograr arribar a la misión y la visión definidas por la organización. (Münch, 2018).

La planificación es una técnica de toma de decisiones orientado hacia el futuro de la organización y hacia la consecución de sus objetivos (Hitt et al., 2006). Es la elección de misiones y metas, junto con las estrategias para alcanzarlas; este proceso implica la toma de decisiones, es decir, seleccionar una acción entre diversas opciones disponibles (Wehrich et al., 2017).



**La organización**, implica crear y establecer estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos con el objetivo de simplificar y aumentar la efectividad del trabajo. Su finalidad es simplificar las actividades, coordinar funciones y recursos para maximizar el rendimiento (Münch, 2018).

La tarea de organizar dentro del ámbito administrativo consiste en reunir de manera sistemática los recursos, teniendo en cuenta las interacciones entre los roles y quienes los desempeñan, y vinculándolos con la dirección estratégica global de la organización. Dado el contexto de un mundo caracterizado por la incertidumbre y la ambigüedad, esta labor representa un desafío fundamental para los gestores, pues su objetivo es instaurar un orden en la organización para prevenir el caos en el ambiente laboral (Hitt et al., 2006).

Organización: Configuración planificada y oficial de roles o posiciones (Weihrich et al., 2017). Implica establecer la estructura formal de la organización (organigrama) y coordinar las relaciones sociales entre los miembros del equipo. Esta fase incluye la integración social (Hernández, 2011).

**La dirección**, implica llevar a cabo los planes, guiando las acciones de las personas a través del impulso, la toma de decisiones, la transmisión de información y la capacidad de liderazgo. A pesar de que cada fase del proceso administrativo es importante, es durante la etapa de dirección donde se realiza la implementación de los planes y se lleva a cabo la ejecución de todos los aspectos de la administración. Esta etapa es tan fundamental que a menudo los términos "administrar" y "dirigir" se entremezclan, al punto que en inglés se utilice la palabra "Management" para abarcar ambos conceptos. En realidad, durante la fase de dirección se ponen en práctica todas las fases del proceso de gestión, y el éxito de cualquier organización está fuertemente vinculado a una dirección eficaz (Münch, 2018).

La función de dirección, también conocida como liderazgo, ha sido categorizada de diversas maneras a lo largo del tiempo. A diferencia del término "dirección", el liderazgo no implica necesariamente un enfoque autocrático. No obstante, tanto la dirección como el liderazgo se basan en el proceso de ejercer influencia sobre otros individuos a fin de lograr los propósitos de la entidad. Esto incluye inspirar a los colaboradores, participar de manera eficaz en contextos grupales

y comunicar de manera motivadora sobre los esfuerzos con el propósito de llegar a los objetivos y/o metas de la organización (Hitt et al., 2006).

La dirección es el procedimiento de ejercer influencia en personas para que contribuyan al cumplimiento de metas, tanto a nivel organizacional como grupal (Wehrich et al., 2017).

**El control**, estrechamente relacionado con la planificación, constituye una etapa en el proceso administrativo donde se analizan los resultados alcanzados en comparación con los objetivos planificados, con el propósito de corregir cualquier desviación y comenzar de nuevo el ciclo. La evaluación y el control, una etapa crucial del proceso administrativo, conllevan el establecimiento de criterios para valorar los resultados, cuyo propósito es corregir desviaciones, evitar errores futuros y constantemente mejorar el rendimiento de la organización (Münch, 2018).

En las empresas contemporáneas, el concepto de "control" a veces no describe adecuadamente su esencia, ya que puede connotar un enfoque autoritario o dictatorial, similar al concepto de "dirección". Sin embargo, esto es poco común, aunque en circunstancias particulares un administrador podría recurrir a este enfoque. La función principal del control es supervisar el trabajo de aquellos bajo la supervisión del administrador. Esto puede lograrse de varias maneras, como establecer estándares de desempeño, supervisar continuamente el rendimiento en tiempo real y evaluar el desempeño general. Los resultados de esta evaluación informan el proceso de planificación. Por lo tanto, es crucial entender estas cuatro funciones administrativas como componentes de un proceso interdependiente y recurrente (Hitt et al., 2006).

La tarea gerencial de control involucra evaluar y ajustar el desempeño para resguardar la consecución de las metas y estrategias fijadas por la organización, y está íntimamente relacionada con la función de planificación. Aunque algunos autores sostienen que estas funciones están intrínsecamente vinculadas, se examinan por separado. No obstante, la planificación y el control son interdependientes y requieren coexistir para ser eficaces. Sin metas ni planes, el control no tiene sentido, ya que la evaluación del rendimiento debe realizarse en relación con los estándares previamente establecidos (Wehrich et al., 2017).

**Variable Dependiente - Calidad de Servicio:** Ofrecer un servicio de calidad ofrece beneficios al atraer a clientes genuinos: aquellos que se sienten satisfechos al elegir una organización o entidad después de recibir sus servicios, consumidores o clientes que regresan y que recomiendan positivamente la empresa a otros. La excelencia en el servicio distingue a una compañía de sus rivales y/o competidores de una manera que resulta significativa para sus consumidores. A pesar de que las organizaciones que operan en el rubro de los servicios a menudo tienen instalaciones, equipos y ofertas de servicios similares, aquellas que brindan un servicio de calidad no son percibidas por los clientes como idénticas. Actos auténticos de aprecio por parte del proveedor de servicios o la habilidad para responder eficazmente a solicitudes muy específicas pueden hacer que, desde la óptica de sus clientes, una compañía se distinga significativamente de otros proveedores de servicios similares. La calidad del servicio se evalúa con el patrón SERVQUAL, el cual consiste en cinco dimensiones: la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (Zeithaml et al., 1993).

La noción de calidad puede resultar confusa, ya que su percepción varía de manera subjetiva y se relaciona con distintos criterios dependiendo de las funciones individuales dentro de la cadena de producción y marketing. Además, su significado evoluciona con el tiempo a medida que la disciplina de la calidad se desarrolla y madura, y no existe una definición universalmente aceptada por asesores y profesionales del negocio. Diversas perspectivas, como la trascendente, producto, usuario, valor, manufactura y cliente, ofrecen enfoques distintos para comprender la calidad en diferentes partes de una organización (Evans y Lindsay, 2020).

La calidad se define como la relación entre la mentalidad de la organización y los procesos diarios que gestiona, con el objetivo constante de alcanzar la excelencia en cada individuo involucrado. La meta es transformar la sociedad, satisfacer las demandas del entorno y cumplir con las expectativas de las partes involucradas (Aldana et al., 2011).

En Estados Unidos, la calidad del servicio a menudo se reduce a dos categorías: autoservicio o falta de servicio, con esta última siendo una preocupación común para los consumidores. Sin embargo, las empresas están reconociendo cada vez más la importancia del servicio para el éxito futuro de sus negocios. Este libro

analiza cómo las principales empresas de servicios han mantenido su éxito mediante la prestación de servicios de calidad. Aunque es inevitable que algunas empresas fallen en ocasiones, la mayoría de los proveedores de servicios líderes superan consistentemente los estándares de calidad, alcanzando niveles de satisfacción del cliente del 98 al 99% o más. Estos resultados se deben a una gestión efectiva y a la aplicación de principios básicos de calidad en el servicio, que son el corazón y el alma del éxito en este campo (Denton, 1991).

Para alcanzar la calidad en el servicio se necesita una comprensión exhaustiva de cómo se producen los servicios. Estos son principalmente actividades inmateriales que involucran el contacto entre el cliente, los empleados y/o las instalaciones físicas con el propósito de atender las demandas del usuario. Debido a la naturaleza intangible de los servicios, los clientes los juzgan según sus percepciones, lo cual impacta en la reputación corporativa y la credibilidad de la empresa. La apreciación del cliente sobre la excelencia y el nivel de satisfacción en los servicios se ve influenciada significativamente por las experiencias pasadas y la imagen de la compañía. En cuanto a la calidad del servicio es difícil de medir ya que es inmaterial, no se puede almacenar, inspeccionar fácilmente, ni anticipar su resultado. La calidad del servicio es ampliamente determinada por las interacciones con el personal, lo que lleva a los clientes a evaluarla al momento de recibirla (Cantú, 2011).

**Elementos tangibles**, tiene que ver con el aspecto y la situación de las instalaciones físicas, los implementos, el recurso humano y los materiales o equipos de comunicación, los cuales se refieren al aspecto visual y presentación de dichos elementos (Zeithaml et al., 1993).

Alude a los componentes físicos como la infraestructura, el personal, los documentos y el material de comunicación empleados por la empresa. A simple vista, conforman la percepción que la empresa proyecta. Para cultivar la lealtad, esta apariencia física debe superar las expectativas del cliente. (Lovelock et al., 2004).

**Fiabilidad**, tiene que ver con la capacidad para ofrecer o dar el servicio previamente ofrecido de forma confiable y precisa (Zeithaml et al., 1993).

Implica brindar el servicio comprometido de forma exacta, oportuna y con alta calidad. Es importante garantizar que el servicio proporcionado coincida con las

idealizaciones del cliente y evaluar si los empleados están capacitados y claramente identificados para abordar las dudas de los clientes (Lovelock et al., 2004).

**Capacidad de respuesta**, trata sobre la voluntad y disposición de apoyar y/o ayudar a los consumidores o usuarios brindándoles un servicio ágil y rápido (Zeithaml et al., 1993).

Se trata de la habilidad de la empresa para ofrecer una respuesta rápida y brindar asistencia inmediata al cliente. La lealtad se establece cuando la empresa atiende las necesidades del cliente incluso antes de que éste las perciba, o cuando se esfuerza al máximo por satisfacer las necesidades del cliente (Lovelock et al., 2004).

**Seguridad**, se refiere a la competencia y la dedicación demostradas por los empleados, así como sus capacidades para generar confianza y credibilidad (Zeithaml et al., 1993).

Es la combinación de conocimiento, credibilidad, profesionalismo y seguridad que contribuyen a generar confianza en el cliente. Garantizar que los empleados estén bien informados implica que la empresa invierta en una formación eficaz. Sin embargo, la formación por sí sola no garantiza empleados competentes. La selección cuidadosa, la evaluación adecuada y la remuneración justa son factores fundamentales para desarrollar empleados que sean excelentes representantes de la empresa y capaces de resolver problemas de manera efectiva (Lovelock et al., 2004).

**Empatía**, es el servicio personalizado que las compañías u organizaciones brindan a sus clientes (Zeithaml et al., 1993).

La disponibilidad sencilla, la comunicación efectiva y la comprensión del cliente conducen a un servicio personalizado que genera en el cliente la sensación de ser tratado de manera única (Lovelock et al., 2004).

Los fundamentos de este estudio recaen en la epistemología positivista se sustenta fundamentado en la idea de que el conocimiento genuino se obtiene únicamente a través de la confirmación de hipótesis utilizando el método científico. Dentro de esta perspectiva filosófica, se postula que todo conocimiento auténtico se sustenta en la experiencia de los fenómenos y sus relaciones, o bien es verdadero por definición, siendo analítico y tautológico. En su libro "Curso de Filosofía Positiva",

se introdujo el positivismo como una filosofía que aboga por la observación y la experimentación como los únicos métodos legítimos para adquirir conocimiento (Comte, 2004). En este escenario, un estudio basado en la epistemología positivista se distingue por la utilización meticulosa del procedimiento científico, la captación y estudio de datos empíricos, y la verificación objetiva de las hipótesis formuladas.

## II. METODOLOGÍA

### 2.1 Tipo y diseño de la investigación

**Tipo:** La investigación básica se orientó en comprender los fundamentos y las razones que demuestran la ocurrencia de un evento, un procedimiento o fenómeno concreto. También llamada investigación teórica, se ocupa del estudio de fenómenos naturales o vinculados a la ciencia fundamental. Aunque estas investigaciones a menudo no tienen aplicaciones inmediatas, son fundamentales y originales, ofreciendo una visión profunda y sistemática de un problema y permitiendo la extracción de explicaciones y conclusiones científicas y lógicas. Contribuyen a expandir las fronteras del conocimiento y sirven como base para investigaciones aplicadas posteriores (Arias et al., 2022).

**Diseño:** Fue de diseño no experimental porque hizo referencia a estudios en los cuales no se manipulan deliberadamente las variables. En cambio, los fenómenos y variables se vieron o midieron tal como se presentaban en su contexto natural para su estudio. A diferencia de un experimento, donde el investigador crea una situación controlada para evaluar los efectos de un tratamiento o condición específica en varias circunstancias, El enfoque de la investigación no experimental es la medición y observación de variables sin intervenir con su curso natural. (Hernández y Mendoza, 2018).

**Nivel:** Esta indagación fue de nivel explicativo, esta modalidad se distingue por su capacidad para identificar relaciones causa-efecto entre las variables, siendo más detalladas y organizadas en comparación con enfoques anteriores. Se definen variables independientes (causas) y variables dependientes (efectos), permitiendo la formulación de hipótesis que buscan establecer causalidad (Arias et al., 2022).

**Enfoque:** El estudio se realizó utilizando un enfoque cuantitativo, que se centró en la evaluación de los aspectos de los fenómenos sociales. Esto implicó la deducción de una secuencia de afirmaciones que expresan las conexiones entre las variables examinadas, derivadas de un enfoque teórico pertinente para la cuestión

problemática. Este método busca establecer generalizaciones y estandarizar los hallazgos alcanzados (Bernal, 2010).

La investigación cuantitativa se caracteriza por su rigor y sofisticación; los datos numéricos posibilitan la elaboración de tablas y gráficos los cuales representan un fenómeno de forma clara. Las disciplinas sociales, como la ciencia económica y la ciencia administrativa, han adoptado este enfoque cuantitativo de las ciencias exactas (Del Cid et al., 2007).

**Procedimiento:** Se utilizó el procedimiento hipotético deductivo, que implica una serie de pasos donde se comienzan con afirmaciones en forma de hipótesis y se busca contradecir o invalidar esas hipótesis, derivando conclusiones de ellas que deben ser confrontadas con la realidad (Bernal, 2010).

**Corte:** Se recolectó los datos en un único momento y de una sola vez; por lo tanto, es de corte transversal o transeccional. Estas investigaciones pueden abarcar aspectos exploratorios, descriptivos y correlacionales (Arias et al., 2022).

## Figura 1

*Esquema de diseño explicativo*



Nota: Elaboración propia - Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

**VI** = Gestión administrativa

**VD** = Calidad de servicio

→ = Conexión causal

## 2.2 Variables y operacionalización

### **Variable Independiente: Gestión administrativa**

**Definición conceptual:** Se conceptualiza como un procedimiento que busca coordinar y mejorar los recursos de un conjunto social con el objetivo de alcanzar los



máximos niveles de efectividad, eficiencia, cualidad, producción y potencial en el logro de sus metas, con el fin de obtener el mayor rendimiento posible. En el presente, tanto la administración como la gestión juegan roles esenciales en la evolución de toda entidad o comunidad ya que es importante para la competencia en un mundo globalizado. Con la aplicación de planes de gestión, se optimiza el desempeño laboral y se crean pautas, sistemas y procesos para incrementar la productividad y eficacia. Las fases del proceso administrativo comprenden: la etapa mecánica o estructural, que incluye la PLANEACIÓN y la ORGANIZACIÓN, y de otro lado la etapa dinámica u operativa, que abarca la DIRECCIÓN y el CONTROL (Münch, 2018).

**Definición operacional:** La gestión administrativa fue evaluada con un cuestionario, siendo cuatro dimensiones que son: Planeación, organización, dirección y control, empleándose la escala de Likert: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

**Indicadores:** Se tiene para la dimensión planeación: Objetivos y estrategias, políticas y programas, anticipar el futuro, fijar el rumbo y presupuesto; para organización: Definir procesos, optimizar recursos, organigrama, manuales, división del trabajo; para dirección: Liderazgo, motivación, ejecución de planes, toma de decisiones y comunicación; y para la última dimensión control: Detectar y prevenir errores, definición de estándares, medición, sistemas de información y auditoría.

**Escala de medición:** Escala ordinal

**Variable Dependiente: Calidad de servicio**

**Definición conceptual:** Ofrecer un servicio de calidad ofrece beneficios al atraer a clientes genuinos: aquellos que se sienten satisfechos al elegir una organización o entidad después de recibir sus servicios, consumidores o clientes que regresan y que recomiendan positivamente la empresa a otros. La excelencia en el servicio distingue a una compañía de sus rivales y/o competidores de una manera que resulta significativa para sus consumidores. A pesar de que las organizaciones que operan en el rubro de los servicios a menudo tienen instalaciones, equipos y ofertas de servicios similares, aquellas que brindan un servicio de calidad no son percibidas por los clientes como idénticas. Actos auténticos de aprecio por parte del

proveedor de servicios o la habilidad para responder eficazmente a solicitudes muy específicas pueden hacer que, desde el enfoque de sus clientes, una compañía se distinga significativamente de otros proveedores de servicios similares. La calidad del servicio se evalúa con el patrón SERVQUAL, que consiste en cinco dimensiones: la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (Zeithaml et al, 1993).

**Definición operacional:** Se empleó un cuestionario elaborado para valorar la calidad del servicio, el mismo que abarcaba cinco dimensiones: Elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, empleándose la escala de Likert: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

**Indicadores:** Se cuenta con la dimensión elementos tangibles: Instalaciones, equipo, personal, materiales de comunicación; para fiabilidad: Realizar servicio prometido, el servicio es fiable, el servicio es cuidadoso; para capacidad de respuesta: Disposición y voluntad de ayuda, proporciona servicio rápido, atención a los usuarios; para seguridad: Conocimiento de los empleados, habilidades de los empleados, inspiran credibilidad y confianza; y para la última dimensión empatía: Comunicación clara y amigable, gestión de quejas y reclamaciones, personalización del servicio

**Escala de medición:** Escala ordinal

### 2.3 Población, muestra, muestreo

**Población:** Consiste en un grupo de sujetos, los cuales comparten características parecidas o comunes entre ellos, ya sea de manera finita o infinita (Arias et al, 2022). Cuando nos referimos al conjunto completo de los sujetos seleccionados y al objeto de estudio, usamos los términos "población" o "universo" (Del Cid et al, 2007). La población de este estudio fue de 432 propietarios del condominio Altos del Rímac etapa 3.

**Criterios de inclusión:** Los participantes han sido solo propietarios del condominio donde se ha realizado el estudio, y su participación fue voluntaria.

**Criterios de exclusión:** No se admitió la participación de inquilinos, familiares u otro tipo de residentes incluyendo menores de edad.

**Muestra:** Dentro del paradigma cuantitativo, La muestra corresponde a una parte particular de la población o grupo objetivo, de la cual se recopilará la data. Es crucial establecer y precisar este conjunto de manera anticipada, garantizando su representatividad respecto a la población total. El propósito del investigador es que los hallazgos alcanzados en la muestra puedan ser aplicados o extendidos al vasto de la población, en términos de validez externa, tal como se abordó en referencia a los experimentos. Por consiguiente, se busca que la muestra sea estadísticamente representativa. (Hernández et al., 2014). En este estudio participaron 204 propietarios.

**Muestreo:** Se refiere al método utilizado para investigar una muestra específica. A partir de este proceso aplicado a la población, se genera un estadístico, que es una medida derivada de un cálculo o una operación estadística. Este estadístico proporciona una estimación o una cifra que indica la cantidad real de elementos en la población (Arias et al., 2022). Se empleo un muestreo probabilístico, sobre los propietarios del condominio Altos del Rímac etapa 3.

**Unidad de análisis:** Estuvo compuesta por los propietarios del condominio Altos del Rímac etapa 3.

## **2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos**

**Técnica:** En cuanto a la recopilación de la información podemos usar varias técnicas. Para la elaboración de este estudio se empleó la encuesta. Es una estrategia comúnmente empleada para recabar datos, aunque su fiabilidad se ve cada vez más cuestionada debido a la influencia de los sesgos de los encuestados.

Consiste en elaborar un grupo de preguntas o un cuestionario con el fin de obtener información de la población (Bernal, 2010).

**Instrumento:** Para recolectar la data se empleó el cuestionario. El cuestionario está estructurado por una serie de interrogantes creadas para recopilar la información necesaria y con ello lograr los objetivos de la investigación. Es un procedimiento formal destinado para obtener información del objeto de estudio, la cual es el foco central del problema investigado (Bernal, 2010).

**Validez:** Una herramienta de medición se considera válida, cuando puede evaluar de manera precisa aquello para lo que fue creado (Bernal, 2010). Se realizó la verificación para esta investigación con la revisión de 3 expertos.

**Confiabilidad:** La congruencia de la data de una encuesta se puede estimar mediante preguntas que estén interrelacionadas dentro de una misma entrevista. El seguir un proceso idóneo para llevar a cabo la encuesta resultará en un mayor grado de fiabilidad (Del Cid et al., 2007).

La fiabilidad de un cuestionario se relaciona con la coherencia de las calificaciones o valoraciones obtenidas de los mismos encuestados cuando se les evalúa en diferentes momentos utilizando los mismos cuestionarios. Se realizó la corroboración de la validación de los dos cuestionarios usándose el método de Alpha de Cronbach, obteniendo por consiguiente 0.967 para 20 elementos de gestión administrativa y 0.969 para 16 elementos de calidad de servicio, tanto en MS Excel como en el SPSS v29 (Ver anexo 4).

## 2.5 Procedimientos

Se empleó un cuestionario en Google Forms donde se exponían las preguntas de ambas variables, herramienta que se compartió en el grupo de WhatsApp de los propietarios del condominio Altos del Rímac etapa 3. Se obtuvo la colaboración de los vecinos del autor de la investigación obteniéndose el consentimiento previo.

## 2.6 Método de análisis de datos

Cuando examinamos la data numérica, es importante tener en cuenta dos aspectos: en primer lugar, que los modelos estadísticos son una representación de la realidad y no la realidad en sí misma; en segundo lugar, que los resultados numéricos siempre deben interpretarse considerando el contexto (Hernández et al., 2014)

Estadística descriptiva: Disciplina dentro de la estadística la cual ofrece sugerencias sobre cómo sintetizar de manera clara y sencilla la data de una investigación utilizando gráficos, figuras, cuadros o tablas (Rendón et al., 2016).

El proceso de cómo se obtuvieron los resultados inició con la recopilación de datos, se realizó presentando dos instrumentos a la empresa administradora, correspondientes a las dos variables del estudio de investigación. Luego, se informó a los propietarios del condominio a través de los grupos de WhatsApp donde todos interactúan. Tras su colaboración, se obtuvieron los cuestionarios completados, los cuales se enviaron mediante un enlace, ya que el instrumento se creó con Google Forms. Posteriormente, se procedió a tabular los datos utilizando Excel y, tras clasificar los resultados como mala, regular y buena, se transfirieron al programa SPSS v29 para su procesamiento y obtención de la data con los hallazgos de las variables y de sus dimensiones.

Estadística inferencial: Pertenece al área de la estadística, la cual abarca las técnicas y procedimientos correspondientes para inferir particularidades o características de un grupo poblacional, a partir de muestras aleatorias de manera científicamente válida. Su objetivo es llegar a conclusiones sobre la población, asignando una medida objetiva de duda razonable. La inferencia estadística incluye dos aspectos principales y son el cálculo de parámetros y de otro lado la verificación de hipótesis estadísticas (Rustom, 2012).

En primer lugar, se realizó el análisis descriptivo, posteriormente, se continuó con la elaboración del análisis cuantitativo empleando este tipo de estadística. Este procedimiento involucró la ejecución de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, con ello

se verificó la normalidad de la data y luego definir el tipo de estadístico a aplicar. La prueba dio como conclusión que las variables no presentan un comportamiento normal.

## **2.7 Aspectos éticos**

Este estudio se elaboró según la normativa ética de la Resolución del Consejo Universitario 0470-2022/UCV (Universidad César Vallejo [UCV], 2024), se empleó criterios de formato de la séptima edición de APA para su redacción, y se respetó los derechos de autor reservados por los creadores de la información. tomada como referencia o fuente para realizar esta investigación. Se reserva absoluta discreción de los participantes voluntarios de este estudio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Análisis descriptivo

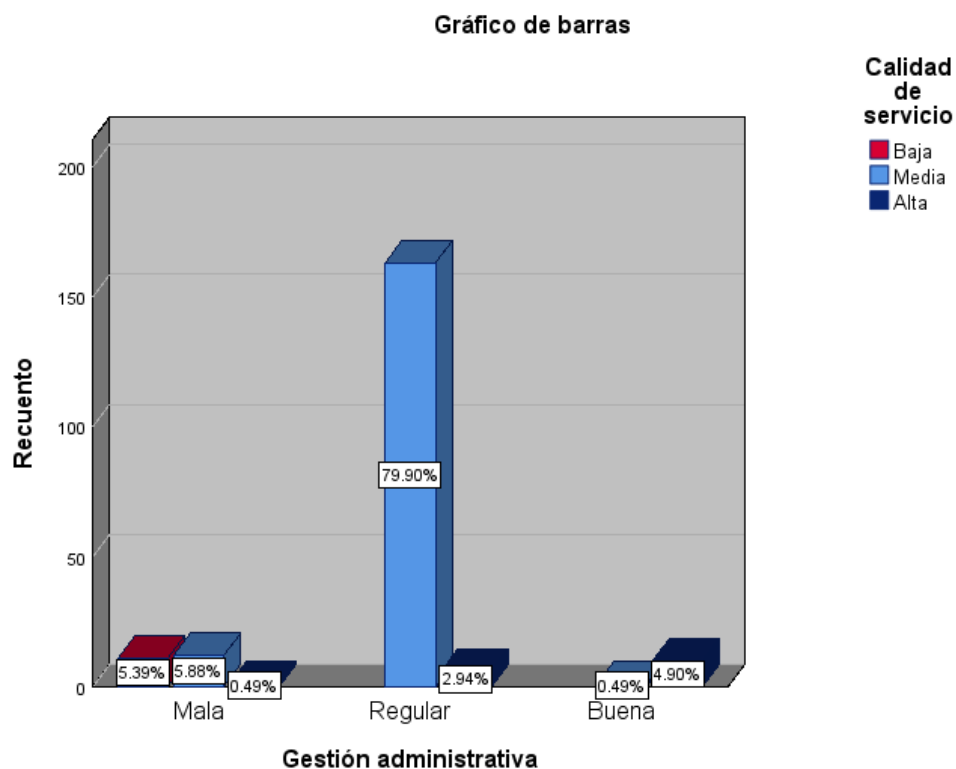
Tabla 1

*Cruce entre gestión administrativa y calidad de servicio*

		Calidad de servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
Gestión administrativa	Mala	11	12	1	<b>24</b>
		5.39%	5.88%	0.49%	<b>11.76%</b>
	Regular	0	163	6	<b>169</b>
		0.00%	79.90%	2.94%	<b>82.84%</b>
Buena	0	1	10	<b>11</b>	
	0.00%	0.49%	4.90%	<b>5.39%</b>	
Total	Recuento	<b>11</b>	<b>176</b>	<b>17</b>	<b>204</b>
	% del total	<b>5.39%</b>	<b>86.27%</b>	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 2

*Descriptivo de gestión administrativa y calidad de servicio*



Se puede apreciar en la tabla 1 y la figura 2, que gran parte de los casos indicaron una gestión administrativa regular, con un 82.84% del total. Dentro de esta categoría, la mayoría percibió una calidad de servicio media (79.90% del total). La gestión administrativa mala se asocia mayormente a una calidad de servicio baja o media. La gestión administrativa buena, aunque tuvo pocos casos, tiende a asociarse más con una alta calidad de servicio (4.90% del total). En general, la calidad de servicio media fue la más común, independientemente de la forma de gestión administrativa, representando el 86.27% del total de casos.

Estos resultados sugieren que una gestión administrativa regular es predominante y que mejorar la gestión administrativa podría aumentar la apreciación de una alta calidad en el servicio.



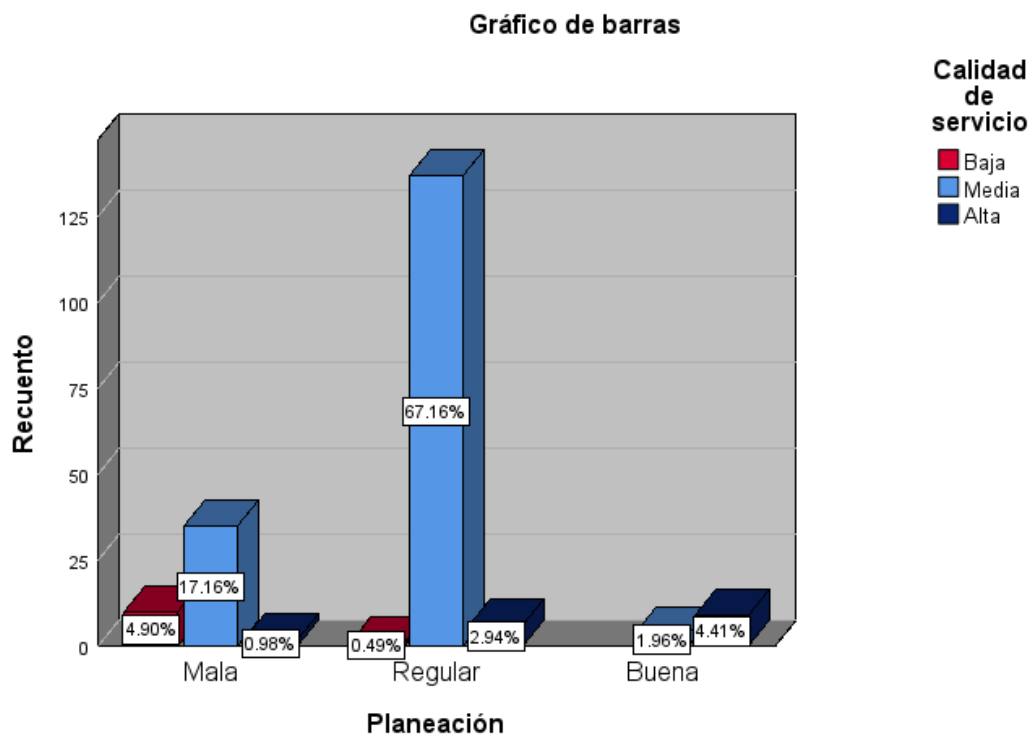
**Tabla 2**

*Cruce entre planeación y calidad del servicio*

		Calidad de servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
Planeación	Mala	10	35	2	<b>47</b>
		4.90%	17.16%	0.98%	<b>23.04%</b>
	Regular	1	137	6	<b>144</b>
		0.49%	67.16%	2.94%	<b>70.59%</b>
Buena		0	4	9	<b>13</b>
		0.00%	1.96%	4.41%	<b>6.37%</b>
Total	Recuento	<b>11</b>	<b>176</b>	<b>17</b>	<b>204</b>
	% del total	<b>5.39%</b>	<b>86.27%</b>	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 3**

*Descriptivo de planeación y calidad de servicio*



Se puede apreciar en la tabla 2 y la figura 3, un gran número de los casos se concentraron en una planeación regular, con un 70.59% del total. Dentro de esta categoría, la mayoría percibió una calidad de servicio media (67.16% del total). La planeación mala estuvo asociada mayormente con una calidad de servicio media

(17.16% del total), aunque también tuvo una proporción significativa en la baja calidad de servicio (4.90% del total). La planeación buena, aunque tuvo pocos casos, tiende a asociarse más con una alta calidad de servicio (4.41% del total). En general, la calidad de servicio media fue la más común, independientemente del tipo de planeación, representando el 86.27% del total de casos.

Estos resultados sugieren que una planeación regular es predominante y que mejorar la planeación podría aumentar la apreciación de una alta calidad en el servicio.

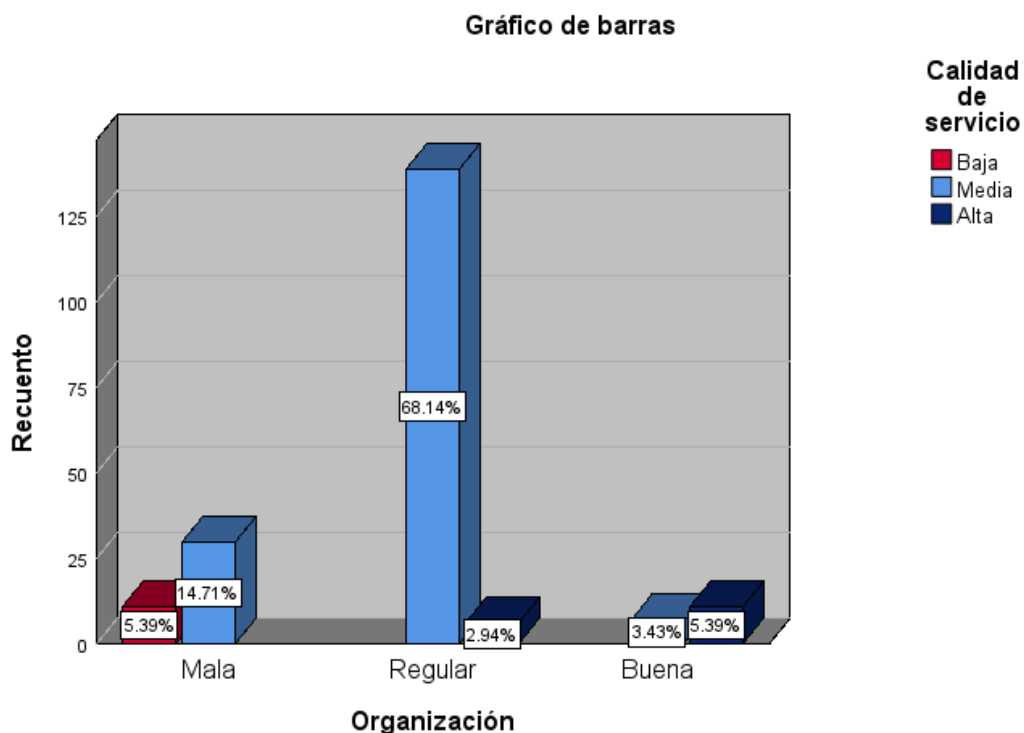
**Tabla 3**

*Cruce entre organización y calidad del servicio*

		Calidad de servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
<b>Organización</b>	Mala	11 5.39%	30 14.71%	0 0.00%	<b>41</b> <b>20.10%</b>
	Regular	0 0.00%	139 68.14%	6 2.94%	<b>145</b> <b>71.08%</b>
	Buena	0 0.00%	7 3.43%	11 5.39%	<b>18</b> <b>8.82%</b>
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>11</b>	<b>176</b>	<b>17</b>	<b>204</b>
	<b>% del total</b>	<b>5.39%</b>	<b>86.27%</b>	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 4**

*Descriptivo de organización y calidad de servicio*



Se puede apreciar en la tabla 3 y la figura 4, un gran número de los casos se concentraron en una organización regular, con un 71.08% del total. Dentro de esta categoría, la mayoría percibió una calidad de servicio media (68.14% del total). La

organización mala estuvo asociada mayormente con una calidad de servicio media (14.71% del total), aunque también tuvo una proporción significativa en la baja calidad de servicio (5.39% del total). La organización buena, aunque tuvo pocos casos, tiende a asociarse más con una alta calidad de servicio (5.39% del total). En general, la calidad de servicio media fue la más común, independientemente del tipo de organización, representando el 86.27% del total de casos.

Estos resultados sugieren que una organización regular es predominante y que mejorar la organización podría aumentar la apreciación de una alta calidad en el servicio.

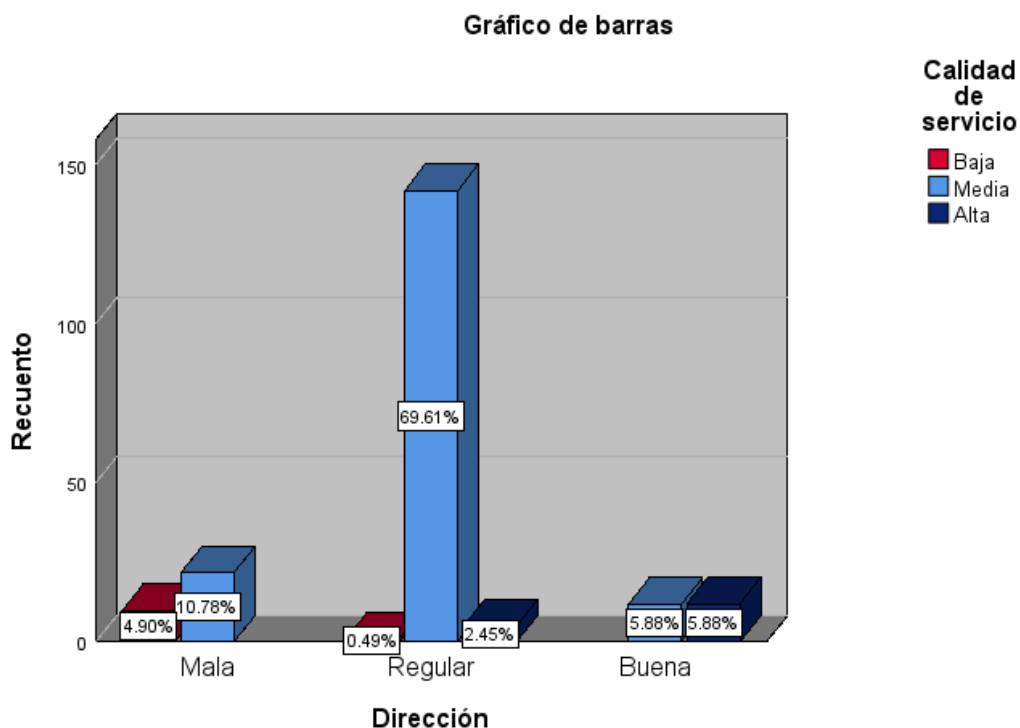
**Tabla 4**

*Cruce entre dirección y calidad del servicio*

		Calidad de servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
Dirección	Mala	10 4.90%	22 10.78%	0 0.00%	32 15.69%
	Regular	1 0.49%	142 69.61%	5 2.45%	148 72.55%
	Buena	0 0.00%	12 5.88%	12 5.88%	24 11.76%
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>11</b>	<b>176</b>	<b>17</b>	<b>204</b>
	<b>% del total</b>	<b>5.39%</b>	<b>86.27%</b>	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 5**

*Descriptivo de dirección y calidad de servicio*



Se puede apreciar en la tabla 4 y la figura 5, un gran número de los casos se concentraron en una dirección regular, con un 72.55% del total. Dentro de esta categoría, la mayoría percibe una calidad de servicio media (69.61% del total). La

dirección mala estuvo asociada mayormente con una calidad de servicio media (10.78% del total), aunque también tuvo una proporción significativa en la baja calidad de servicio (4.90% del total). La dirección buena, aunque tuvo menos casos en comparación con la regular, tiende a asociarse de manera equilibrada con una calidad de servicio media y alta (cada una con un 5.88% del total). En general, la calidad de servicio media fue la más común, independientemente del tipo de dirección, representando el 86.27% del total de casos.

Estos resultados reflejan que una dirección regular es predominante y que mejorar la dirección podría aumentar la apreciación de una alta calidad en el servicio.

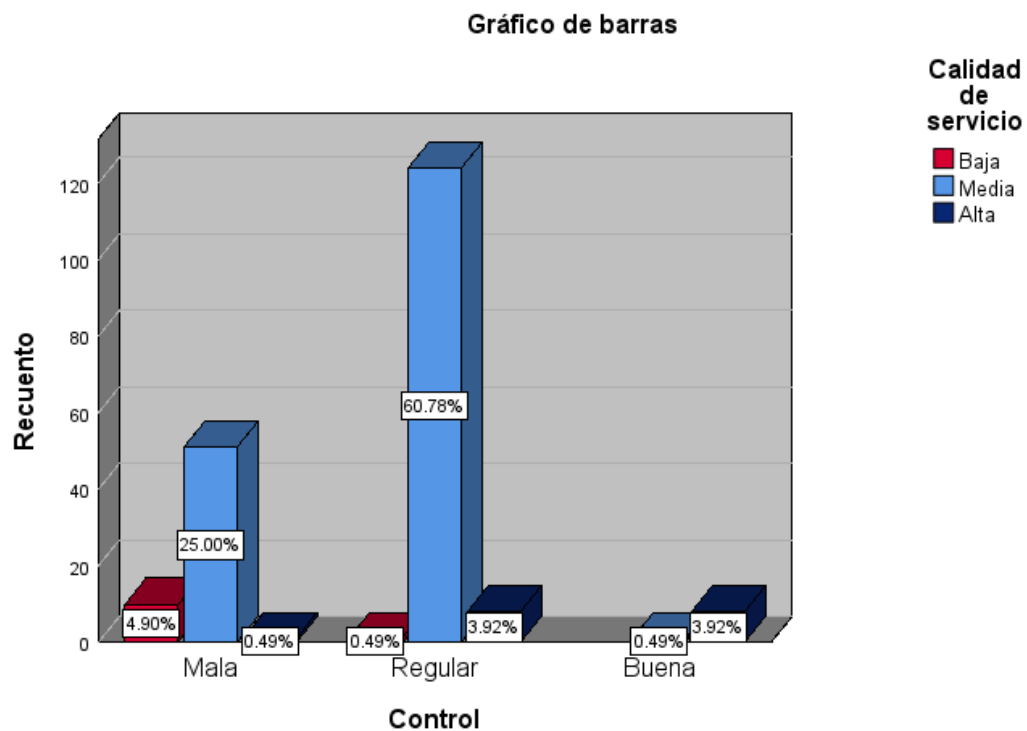
**Tabla 5**

*Cruce entre control y calidad del servicio*

		Calidad de servicio			Total
		Baja	Media	Alta	
<b>Control</b>	Mala	10 4.90%	51 25.00%	1 0.49%	<b>62</b> <b>30.39%</b>
	Regular	1 0.49%	124 60.78%	8 3.92%	<b>133</b> <b>65.20%</b>
	Buena	0 0.00%	1 0.49%	8 3.92%	<b>9</b> <b>4.41%</b>
<b>Total</b>	<b>Recuento</b>	<b>11</b>	<b>176</b>	<b>17</b>	<b>204</b>
	<b>% del total</b>	<b>5.39%</b>	<b>86.27%</b>	<b>8.33%</b>	<b>100.00%</b>

**Figura 6**

*Descriptivo de control y calidad de servicio*



Se puede apreciar en la tabla 5 y la figura 6, un gran número de los casos se concentraron en un control regular, con un 65.20% del total. Dentro de esta categoría, la mayoría percibió una calidad de servicio media (60.78% del total). El control malo estuvo asociado mayormente con una calidad de servicio media (25.00% del total),

aunque también tuvo una proporción significativa en la baja calidad de servicio (4.90% del total). El control bueno, aunque tuvo pocos casos, tiende a asociarse más con una alta calidad de servicio (3.92% del total). En general, la calidad de servicio media fue la más común, independientemente del tipo de control, representando el 86.27% del total de casos.

Estos resultados sugieren que un control regular es predominante y que mejorar el control podría aumentar la apreciación de una alta calidad en el servicio.



### **3.2 Regresión logística ordinal**

López-Roldan y Fachelli (2015), nos dicen que es una técnica estadística multivariable que examina la relación y/o dependencia de una variable dependiente o subordinada y varias variables independientes o autónomas, de manera similar al análisis de regresión lineal tradicional. Su finalidad es predecir comportamientos, es decir, calcular las probabilidades de que ocurra un evento determinado por la variable subordinada en vinculación a un conjunto o grupo de variables autónomas.

En contraste con la regresión lineal, la regresión logística busca explicar o predecir la pertenencia o identidad a un grupo en función de una variable dependiente, utilizando una o más variables independientes, que podrían ser tanto cuantitativas como cualitativas. Su objetivo es determinar los atributos o elementos que diferencian los grupos establecidos por la variable dependiente, de manera similar al análisis discriminante, pero con la ventaja adicional de poder considerar variables independientes de cualquier nivel de medición.

### **3.3 Prueba de hipótesis**

De acuerdo con Pimienta (2003), el fondo de una verificación de hipótesis radica en comprobar si hay un nexo entre variables, basándose en las suposiciones previas del investigador sobre el problema en estudio, permitiendo que los hechos confirmen o refuten algo. Toda observación, prueba y experimentación se realiza con el objetivo principal de poner a prueba las inquietudes del investigador, manifestadas mediante las relaciones entre variables, mediante pruebas empíricas.

### **3.4 Decisión estadística**

Según Daza (2022), una vez obtenido el p-valor, se hace una comparación con el nivel de significancia ( $\alpha$ ) y se procede de la siguiente manera: Si el p-valor es mayor o igual al nivel de significación ( $\alpha$ ) ( $p\text{-valor} \geq \alpha$ ), se da por aceptada la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se tiene como conclusión que no hay suficiente evidencia para dar por aceptada la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Si el p-valor es menor que el grado de significancia ( $\alpha$ )

(p-valor <  $\alpha$ ), se rechaza la hipótesis nula (H0) y se concluye que hay evidencia suficiente para dar por aceptada la hipótesis alternativa (H1).

En detalle, si el valor de significancia (Sig) es mayor o igual a 0.05 (p-valor  $\geq$  0.05), no se rechaza la hipótesis nula. Por el contrario, si el valor de significancia (Sig) es menor a 0.05 (p-valor < 0.05), se da por no aceptada la hipótesis nula. Aquí,  $\alpha$  representa el grado de significancia, utilizando un nivel de confianza al 95% y una tolerancia de error al 5%.

### 3.5 Hipótesis general

**Ho:** La gestión administrativa no tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.

**Ha:** La gestión administrativa tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.

**Tabla 6**

*Informe de ajuste de la hipótesis general*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo intersección	817.769			
Final	0.000	817.769	45	0.000

La tabla 6 muestra que el valor de significancia es 0.000 ( $p < 0.05$ ); por lo cual, se da por aceptada la Ha (hipótesis alternativa general) formulada y no se acepta la Ho (hipótesis nula). Esto indica que la gestión administrativa si tiene una influencia en la calidad del servicio.

**Tabla 7**

*El R cuadrado ( $R^2$ ) de la hipótesis general*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0.982
Nagelkerke	0.984
McFadden	0.639

De acuerdo con el test Pseudo R cuadrado ( $R^2$ ) de Cox y Snell, se estableció que la gestión administrativa, tiene influencia en la calidad de servicio, alcanzando un valor del 98.2%. Asimismo, con Nagelkerke se llegó a la misma conclusión, con un valor del 98.4%.

### 3.6 Hipótesis específica 1

**Ho1:** La planeación no tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.

**Ha1:** La planeación tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.

**Tabla 8**

*Informe de ajuste de la hipótesis específica 1*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo intersección	625.758			
Final	0.000	625.758	19	0.000

La tabla 8 indica que el valor de significancia es 0.000 ( $p < 0.05$ ); por lo cual, se acepta la Ha1 (hipótesis específica 1) formulada, y no se acepta la Ho (hipótesis nula 1), teniendo como resultado que la planeación sí tiene una influencia en la calidad del servicio.

**Tabla 9**

*El R cuadrado ( $R^2$ ) de la hipótesis específica 1*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0.953
Nagelkerke	0.955
McFadden	0.489

Según el test Pseudo R cuadrado ( $R^2$ ) de Cox y Snell, se precisó que la dimensión planeación si tiene influencia en la variable dependiente (calidad del

servicio), con un valor del 95.3%. Por otro lado, Nagelkerke determinó lo mismo, con un valor del 95.5%.

### 3.7 Hipótesis específica 2

**Ho2:** La organización no tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.

**Ha2:** La organización tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.

**Tabla 10**

*Informe de ajuste de la hipótesis específica 2*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo intersección	607.615			
Final	0.000	607.615	18	0.000

La tabla 10, nos muestra que el valor de significancia es 0.000 ( $p < 0.05$ ); por lo cual, se da por aceptada la Ha2 (hipótesis específica 2) y no se acepta la Ho2 (hipótesis nula 2), teniendo como resultado que la organización sí tiene influencia en la calidad del servicio.

**Tabla 11**

*El R cuadrado ( $R^2$ ) de la hipótesis específica 2*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0.949
Nagelkerke	0.951
McFadden	0.475

De acuerdo con el test Pseudo R cuadrado ( $R^2$ ) de Cox y Snell, se halló que la dimensión organización si tiene una influencia en la variable dependiente (calidad del servicio), con un valor del 94.9%. Por otro lado, Nagelkerke obtuvo resultados similares, con un valor del 95.1%.

### 3.8 Hipótesis específica 3

**Ho3:** La dirección no tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.

**Ha3:** La dirección tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.

**Tabla 12**

*Informe de ajuste de la hipótesis específica 3*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo intersección	632.460			
Final	0.000	632.460	19	0.000

La tabla 12 nos revela que el valor de significancia es 0.000 ( $p < 0.05$ ); por lo cual, se da por aceptada la Ha3 (hipótesis específica 3) y no se acepta la Ho3 (hipótesis nula 3), teniendo como resultado que la dirección si tiene influencia en la calidad del servicio.

**Tabla 13**

*El R cuadrado ( $R^2$ ) de la hipótesis específica 3*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0.955
Nagelkerke	0.957
McFadden	0.494

Según el test Pseudo R cuadrado ( $R^2$ ) de Cox y Snell, se halló que la dimensión dirección si tiene influencia en la variable dependiente (calidad del servicio), con un valor del 95.5%. Por otro lado, Nagelkerke obtuvo un valor similar del 95.7%.

### 3.9 Hipótesis específica 4

**Ho4:** El control no tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.

**Ha4:** El control tiene influencia en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.

**Tabla 14**

*Informe de ajuste de la hipótesis específica 4*

<b>Modelo</b>	<b>Logaritmo de la verosimilitud -2</b>	<b>Chi-cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
Sólo intersección	593.740			
Final	0.000	593.740	16	0.000

La tabla 14 indica que el valor de significancia es 0.000 ( $p < 0.05$ ); por lo cual, se da por aceptada la Ha4 (hipótesis específica 4) y no se acepta la Ho4 (hipótesis nula 4), concluyendo que el control, si tiene influencia en la calidad del servicio.

**Tabla 15**

*El R cuadrado ( $R^2$ ) de la hipótesis específica 4*

<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Cox y Snell	0.946
Nagelkerke	0.947
McFadden	0.464

De acuerdo con el test Pseudo R cuadrado ( $R^2$ ) de Cox y Snell, se halló que la dimensión control si influye en la variable dependiente (calidad del servicio), con un valor del 94.6%. Además, Nagelkerke obtuvo resultados similares, con un valor del 94.7%.

#### IV. DISCUSIÓN

El propósito central de esta investigación fue identificar de qué manera influye la gestión administrativa en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024. Al procesar los datos, se pudo determinar, conforme a los resultados reflejados en la tabla 1 y figura 2, que el 82.84% percibe a la gestión administrativa como regular y, respecto a la calidad del servicio, el 86.27% percibe que es media. La tabla 6, demuestra que se obtuvo un valor de significancia de 0.000 ( $p$  valor menor a 0.05); por lo cual, se da por aceptada la hipótesis general ( $H_a$ ) y no se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ ). Se concluyó que la variable independiente, gestión administrativa, si tiene una influencia en la variable dependiente, calidad del servicio. Además, el valor Pseudo  $R^2$  indicó que la gestión administrativa si tiene influencia en la calidad del servicio con un 98.2% y un 98.4% según Cox y Snell y Nagelkerke, respectivamente.

Revisando los resultados obtenidos, se encuentra similitud con los de la investigación de López (2022), su objetivo general fue examinar la incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de una compañía privada de servicios de instalaciones mecánicas en Lima Este. En su análisis estadístico, se obtuvo una  $\text{Sig.} < 0.005$  y un valor  $p$  de 0.000, se halló que la gestión administrativa si tiene influencia en la calidad del servicio. Se observa que la planeación, organización, dirección y control son aspectos clave en la gestión administrativa.

De manera similar a los hallazgos de Ygnacio (2023), su objetivo fue hallar cómo la gestión administrativa incide en la calidad del servicio en una UGEL de Cajamarca. Tuvo una significancia de 0.000; para la calidad del servicio, se obtuvo una significancia de 0.000, ratificando la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio.

Estos resultados se avalan en la teoría de Münch (2018) y de Robbins et al. (2013), la gestión administrativa abarca varias etapas o funciones, y el conocimiento es fundamental para implementar métodos, técnicas y enfoques de gestión. En cualquier empresa, la administración se divide en dos fases: una estructural, que incluye la planeación y la organización, donde se determina la mejor manera de

alcanzar uno o varios objetivos; y otra operacional, que abarca la dirección y el control, donde se ponen en práctica todas las actividades imprescindibles para llegar a los objetivos establecidos en la fase estructural.

También se respalda con la teoría de Zeithaml et al. (1993), nos mencionan que la calidad de cualquier servicio depende principalmente de la eficacia con la que se operen, de manera integrada, los numerosos elementos involucrados en su prestación y de la capacidad de cada uno de estos componentes para satisfacer las expectativas de los clientes. Estos elementos incluyen: las personas que realizan diversas tareas relacionadas con el servicio final; los equipos que apoyan estas tareas; y el entorno físico donde se desarrollan los servicios.

En relación con el objetivo específico 1, se aprecia los resultados de la tabla 2 y la figura 3 muestran que el 70.59% percibe una planeación regular; además, el 67.16% del total percibe una calidad de servicio media. La tabla 8, muestra que se obtuvo un valor de significancia de 0.000 ( $p$  valor menor a 0.05); por lo cual, se da por aceptada la hipótesis específica 1, y no se acepta la hipótesis nula 1, determinándose que la dimensión planeación si tiene influencia en la calidad del servicio. En cuanto al valor Pseudo  $R^2$  determinó que la planeación si influye en la calidad del servicio con un 95.3% según Cox y Snell y con un 95.5% según Nagelkerke.

Al igual que en el estudio de Ygnacio (2023), la planeación obtuvo un valor de significancia de 0.000; y la calidad del servicio, una significancia de 0.038. Por lo cual, no se acepta la hipótesis nula, y se confirma la hipótesis alternativa 1, determinando que la planeación si tiene influencia en la calidad del servicio.

Estos resultados obtenidos se avalan en la teoría de Münch (2018) y de Weihrich et al. (2017), donde se establece que la planeación define la dirección de la organización y es el punto inicial del proceso administrativo, esencial para el éxito empresarial. Responde a preguntas clave como qué se quiere, quiénes son y hacia dónde se dirigen. Esto fomenta la eficiencia, maximiza el uso de los recursos, disminuye los costos y mejora la productividad al establecer objetivos claros. Finalmente se basó en la teoría de Denton (1991), donde precisa que las interacciones positivas o negativas con los clientes deben llegar a la alta dirección,



para que esta respalde a sus colaboradores, la dirección valora y reconoce la importancia del personal que brinda un servicio de calidad, esto debe ser parte de su planeación para mantener un estándar de calidad.

En cuanto al objetivo específico 2, de la tabla 3 y la figura 4, podemos apreciar que el 71.08% percibió la organización como regular y el 68.14% percibió la calidad del servicio como media. La tabla 10, nos exhibe un valor de significancia de 0.000 (p valor menor a 0.05); por lo cual, se da por aceptada la hipótesis específica 2 y no se acepta la hipótesis nula 2, concluyendo que la dimensión organización si tiene influencia en la calidad del servicio. Según el valor Pseudo R<sup>2</sup>, se determinó que la organización si influye en la calidad del servicio con un 94.9% según Cox y Snell y un 95.1% según Nagelkerke.

Tal como se observó en la investigación de Ygnacio (2023), la organización obtuvo un valor de significancia de 0.000; y la calidad del servicio, se tuvo un valor de significancia de 0.000. Por lo cual, no se acepta la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa 2, determinando que la organización si tiene influencia en la calidad del servicio.

Estos resultados se respaldan en la teoría de Münch (2018) y de Hitt et al. (2006), según la cual el propósito de la organización es hacer el trabajo más sencillo y gestionar de forma eficiente las funciones y los recursos. Busca hacer que los procesos sean fluidos para los empleados y mejorar la atención al cliente. Durante este período se establecen las unidades operativas, las formaciones, los métodos, los mecanismos y los escalafones indispensables para lograr las metas organizacionales. Además, se basó en la teoría de Lovelock et al. (2004), donde muchas empresas han invertido en investigar las demandas de su clientela, mejorar la calidad del servicio y medir la satisfacción continuamente. A pesar de estos esfuerzos, mantener altos niveles de calidad a lo largo del tiempo sigue siendo un desafío, por lo que dentro de su organización debe existir un área que supervise la calidad del servicio.

En relación al objetivo específico 3, la tabla 4 y la figura 5, muestran que el 72.55% percibe la dirección como regular y el 69.61% percibe la calidad del servicio como media. La tabla 12, nos exhibe un valor de significancia de 0.000 (p valor menor

a 0.05); por lo cual, se da por aceptada la hipótesis específica 3 y no se acepta la hipótesis nula 3, determinando que la dimensión dirección si tiene influencia en la calidad del servicio. Según el valor Pseudo R<sup>2</sup>, se halló que la dirección si tiene influencia en la calidad del servicio con un 95.5% según Cox y Snell y un 95.7% según Nagelkerke.

Con resultados comparables a los de Salazar (2023), donde la dirección obtuvo un valor de Sig. igual a 0.000, y la calidad de servicio de igual forma un valor de Sig. igual a 0.000. Por lo cual, no se acepta la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa 3, determinando que la dirección si tiene influencia en la calidad del servicio.

Los resultados se avalan en la teoría de Münch (2018) y de Hitt et al. (2006), donde se menciona que el liderazgo es la competencia de un individuo para influir y conducir a sus seguidores hacia el cumplimiento de una visión. La dirección es el ámbito en el que se materializan los planes y se ejecutan todos los componentes de la administración, lo que a veces confunde los términos de administración y dirección. Ejercer la dirección implica llevar a cabo cada fase del proceso administrativo, y el éxito de una organización está fuertemente vinculado a una dirección eficaz. Las decisiones de un directivo deben apoyarse en un proceso racional y seleccionar las técnicas adecuadas según el tipo de decisión, considerando costos, riesgos, información disponible, nivel de origen, repercusiones e importancia.

Los principios de dirección incluyen la resolución de conflictos, la gestión efectiva del conflicto, la imparcialidad del mando, la coordinación de intereses y la jerarquía. Además, se refuerza con la teoría de Zeithaml et al. (1993), donde se establece que un servicio de calidad genera mayores beneficios. Con un servicio de calidad, todos se benefician: consumidores, empleados, directivos, accionistas, la comunidad y el país.

Respecto al objetivo específico 4, la tabla 5 y figura 6 nos muestra que una gran cantidad de casos se concentraron en un control regular, con un 65.20% del total; y en cuanto a la calidad del servicio, la mayoría la percibió como media, con un 60.78% del total. El control malo estuvo asociado principalmente con una calidad de

servicio media con un 25.00% del total, aunque también tuvo una proporción significativa en la baja calidad del servicio con un 4.90% del total. El control bueno, aunque en menor cantidad de casos, tendió a asociarse más con una alta calidad del servicio, con un 3.92% del total. En general, la calidad del servicio media fue la más común, independientemente del tipo de control, representando el 86.27% del total de casos.

En la tabla 14, se encontró una significancia de 0.000 (p valor menor a 0.05); por lo cual, se da por aceptada la hipótesis específica 4 y no se acepta la hipótesis nula, determinando que la dimensión control si tiene influencia en la variable dependiente calidad del servicio. De acuerdo con la prueba Pseudo R<sup>2</sup> de Cox y Snell, la dimensión control si influye en la variable calidad del servicio con un valor del 94.6%. Por otro lado, con Nagelkerke se determinó que el control si tiene influencia en la calidad de servicio, con un valor del 94.7%.

De manera similar a los hallazgos de Salazar (2023), donde el control obtuvo un valor de Sig. igual a 0.000; y la calidad de servicio de igual manera un valor de Sig. igual a 0.000. Por lo cual, no se acepta la hipótesis nula y se confirma la hipótesis alternativa 4, determinándose que el control si tiene influencia en la calidad del servicio.

Los resultados se basan en la teoría de Münch (2018) y de Weihrich et al. (2017), donde se menciona que lo ideal es seleccionar y emplear los métodos y técnicas de control que maximicen el agrado de los consumidores o clientes, los colaboradores, la comunidad, el entorno y los socios o accionistas, cumpliendo así con la misión de la compañía. Esta idea se refuerza con la teoría de Cantú (2011), quien señala que, en cualquier proceso, ya sea administrativo o de producción, intervienen múltiples variables que repercuten en la calidad del producto y/o servicio. Controlar el proceso implica monitorearlo regularmente para detectar desviaciones de los rangos permitidos y tomar medidas correctivas para devolverlo a su nivel óptimo.

## V. CONCLUSIONES

**Primero.** Se evidencia que la gestión administrativa si tiene influencia en la calidad del servicio, obteniéndose un valor de significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo cual se da por aceptada la hipótesis general. De manera descriptiva, se mostró que el 82.84% percibió la gestión administrativa de forma regular, y referente a la calidad del servicio, el 86.27% la percibió como media.

**Segundo.** Se evidencia que la planificación si tiene una influencia en la calidad del servicio, obteniéndose un valor de significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo cual se da por aceptada la hipótesis específica 1. De manera descriptiva, se mostró que el 70.59% percibió una planeación regular; además, el 67.16% del total percibió una calidad de servicio media.

**Tercero.** Se evidencia que la organización si tiene influencia en la calidad del servicio, obteniéndose un valor de significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo cual se da por aceptada la hipótesis específica 2. De manera descriptiva, se mostró que el 71.08% percibió la organización como regular, y el 68.14% percibió la calidad del servicio como media.

**Cuarto.** Se evidenció que la dirección si tiene influencia en la calidad del servicio, obteniéndose un valor de significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo cual se da por aceptada la hipótesis específica 3. De manera descriptiva, se mostró que el 72.55% percibió la dirección como regular y el 69.61% percibió la calidad del servicio como media.

**Quinto.** Se evidencio que el control si tiene influencia en la calidad del servicio, obteniéndose un valor de significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ), por lo cual se da aceptada la hipótesis específica 4. De manera descriptiva, se mostró que el 65.20% percibió un control regular y el 60.78% percibió la calidad del servicio como media.

## VI. RECOMENDACIONES

**Primera.** Para la alta dirección de la empresa administradora de condominios y edificios multifamiliares, se recomienda hacer el monitoreo de la gestión administrativa, haciendo una revisión de su planeación, su estructura organizativa, revise el liderazgo y empatía de sus administradores destacados en cada unidad operativa (condominio), y se realice un control de todas las operaciones.

**Segunda.** Al administrador del condominio Altos del Rímac etapa 3, replantear sus procesos y forma de trabajo, pues en todos los resultados estadísticos se muestra niveles medios, y si desea brindar una calidad de servicio alta, debe cambiar su metodología de trabajo. Hacer un mejor plan de trabajo, organizar mejor a su personal, dirigir manteniendo el orden, disciplina y respeto, y como control crear una lista de incidencias o quejas de los propietarios y/o residentes, entre otros que crea pertinente para tener información que pueda servirle para medir el cumplimiento o incumplimiento de actividades o metas.

**Tercera.** La junta directiva del condominio, debe ser el ente de control de la administración del condominio, auditar sus funciones y supervisar que se realice una buena labor, exigir las mejoras de atención y un buen trato a los propietarios y/o residentes. Para que se refleje una buena gestión administrativa y repercuta en la calidad de servicio en un condominio, la administración y la junta directiva deben ser un binomio, trabajar en conjunto, por el bienestar de los propietarios del condominio.

**Cuarta.** Se recomienda a los investigadores: Diagnóstico inicial: Realizar encuestas y entrevistas a los residentes y al personal administrativo para identificar las principales áreas de mejora de la gestión administrativa y la calidad del servicio; Planificación estratégica: Establecer métricas esenciales de desempeño (KPI) que faciliten el seguimiento del avance hacia los objetivos fijados; Evaluación y mejora continua: Crear vías de comunicación para obtener retroalimentación regular de los residentes y del personal, y utilizar esta información para hacer ajustes necesarios en la gestión y el servicio; Análisis de resultados: Utilizar métodos estadísticos para analizar los datos recopilados y evaluar las consecuencias de las medidas implementadas en la calidad del servicio.

## REFERENCIAS

- Acosta, K. (2022). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]*. Repositorio institucional, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/35592>
- Aldana, L., Álvarez, M., Bernal, C., Díaz, M., González, C., Galindo, O., & Villegas, A. (2011). *Administración por calidad*. (U. d. Sabana, Ed.) Editorial Alfaomega.
- AlMulhim, A. (2023). The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge management practices. *Cogent Business & Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2202030>
- Anelli, A. (2023). *A avaliação da qualidade do serviço dos centros de gestão, contabilidade e finanças do exército: uma proposta conforme o modelo SERVQUAL [Tesis de maestría, Universidade Federal de Santa Maria]*. Repositorio institucional, Rio Grande do Sul, Brasil. <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/31551>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto* (1 ed.). (I. U. S.A.C., Ed.) Puno. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Barnett, L. (2021). *Comunicación interna y calidad de servicio en los condominios administrados por la empresa W&M Security S.A.C. - Lima 2019 [Tesis de maestría, Universidad Católica Sedes Sapientae, Lima]*. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/967>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3 ed.). Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Campillay, A. (2024). Administración de Edificios y Condominios Profesionalización: El Desafío para Los Administradores de Condominios. *Suplemento Diario Financiero*, pág. 27. [https://www.df.cl/noticias/site/docs/20240108/20240108121247/suplemento\\_20240109.pdf](https://www.df.cl/noticias/site/docs/20240108/20240108121247/suplemento_20240109.pdf)
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (4 ed.). McGraw-Hill/Interamericana Editores. <https://librosdeing.wordpress.com/2020/08/29/desarrollo-de-una-cultura-de-calidad-humberto-cantu-pdf/>
- Cavalcanti, A. (2023). *Gestão Administrativa no Poder Judiciário sob a visão do Juiz-Gestor [Tesis de maestría, Universidade Federal de Campina Grande]*. Repositorio institucional, Paraíba, Brasil. <http://dspace.sti.ufcg.edu.br:8080/xmlui/handle/riufcg/33220>

- Cavero, M. (2023). *Suplemento Jurídica: Innovación y actualización del marco normativo de la propiedad horizontal - Principales innovaciones del Decreto Legislativo N° 1568*. Obtenido de El Peruano - Derecho: <https://elperuano.pe/noticia/215229-suplemento-juridica-innovacion-y-actualizacion-del-marco-normativo-de-la-propiedad-horizontal>
- Comte, A. (2004). *Curso de filosofía positiva* (1 ed.). Negocios editoriales.
- Daza, C. (2022). Toma de decisión estadística. *Generación de contenidos impresos*(24). <http://dx.doi.org/10.16925/gcnc.31>
- Del Cid, A., Méndez, R., & Sandoval, F. (2007). *Investigación: Fundamentos y metodología* (1 ed.). México: Pearson Educación de México. <https://mitrabajodegrado.wordpress.com/wp-content/uploads/2014/11/cid-investigacion-fundamentos-y-metodologia.pdf>
- Denton, K. (1991). *Calidad en el Servicio a los Clientes*. Madrid: Ediciones Diaz de Santos.
- Easthope, H. (2019). *The Politics and Practices of Apartment Living*. UK: Edward Elgar Publishing Limited.
- Escalante, J., Inga, M., Anchelia, V., & Olivares, P. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9, 1-14. <https://10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Evans, J., & Lindsay, W. (2020). *Administración y control de la calidad*. Cengage Learning.
- Farooq, M., Salam, M., Fayolle, A., Jaafar, N., & Ayupp, K. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction in Malaysia airlines: A PLS-SEM approach. *Journal of Air Transport Management*, 67, 169-180. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.12.008>
- Felipe, S., Nicacio, F., Zegarra, J., & Zeña, K. (2021). *Plan de negocio de empresa administradora de edificios con enfoque de transparencia total a través de página web y aplicativo móvil para el nivel socio económico B y C de la zona N° 6 de Lima Metropolitana [Tesis de maestría - Universidad ESAN, Lima]*. Repositorio institucional. <https://repositorio.esan.edu.pe/server/api/core/bitstreams/3f74a6df-48d0-4e7b-956e-5c966dd03133/content>
- Fish, S., Etulain, J., & Pagani, G. (2011). Las problemáticas conceptuales para el diseño de la vivienda contemporánea. (U. N. Nordeste, Ed.) *Cuaderno Urbano. Espacio, cultura, sociedad*, 11(11), 27-57. <https://doi.org/10.30972/crn.1111566>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Interamericana Editores.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores.

- Hernández, S. (2011). *Introducción a la administración* (5 ed.). México: McGraw-Hill Interamericana de España S.L.
- Hernando, J. (2023). *Los condominios y el gran problema con los administradores*. Obtenido de Actualícese Video: <https://www.youtube.com/watch?v=0INho22D5DE>
- Herrera Quiñones, O. R. (2019). *Nuevo negocio busca cambiar la administración inmobiliaria*. (E. G. Business, Editor) Obtenido de Conexión ESAN. <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/nuevo-negocio-busca-cambiar-la-administracion-inmobiliaria>
- Hitt, M., Black, J., & Porter, L. (2006). *Administración* (9 ed.). México: Pearson Educación.
- López, L. (2022). *Gestión administrativa en la calidad de servicio en una empresa privada de servicios de instalaciones mecánicas, Lima Este - 2021 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima]*. Repositorio institucional, Lima. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77825>
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (1 ed.). Barcelona: Bellaterra: Universitat Autònoma de Barcelona. <https://ddd.uab.cat/record/129382>
- Lovelock, C., Reynoso, J., D'Andrea, G., & Huete, L. (2004). *Administración de Servicios Estrategias de marketing, operaciones y recursos humanos* (1 ed.). Pearson Educación de México.
- Müllauer-Seichter, W. (2019). Conflictos vecinales y mediación social en los condominios populares de Lima (Perú). *Disparidades. Revista de Antropología*, 74(2). <https://doi.org/10.3989/dra.2019.02.023>
- Münch, L. (2018). *Administración: gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos* (3 ed.). México: Pearson Educación. <https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9257>
- Musasa, T., & Tlapana, T. (2023). Assessing the significance of retail service quality on shopping frequency: an adaptation of retail service quality (RSQS) model. *European Journal of Management Studies*, 28(2), 135-147. <https://10.1108/EJMS-10-2022-0072>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (2015). *Objetivos de desarrollo sostenible - 8 trabajo decente y crecimiento económico*. Obtenido de Naciones Unidas | Paz, dignidad e igualdad en un planeta sano: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas [Tesis de maestría, UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO]*. Repositorio institucional, Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>



- Pérez, W., Serrano, J., Colcha, R., & Moreno, M. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Polo del Conocimiento*, 7(2). <https://10.23857/pc.v7i1.3634>
- Pimienta, R. (2003). *Aplicaciones de matemáticas en las ciencias sociales* (1 ed.). Mexico D.F.: UAM-X, CSH, Política y cultura.
- Ramírez Arroyo, R. M. (2020). *El mercado de prestación de servicios de administración inmobiliaria en Lima Metropolitana*. Obtenido de Repositorio de Revistas Electrónicas de la Universidad Ricardo Palma: [https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global\\_Business/article/download/2926/3264/8381](https://revistas.urp.edu.pe/index.php/Global_Business/article/download/2926/3264/8381)
- Rendón, M., Villasis, M., & Miranda, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia México*, 63(4), 397-407. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755026009>
- Robbins, S., Decenzo, D., & Coulter, M. (2013). *Fundamentos de Administración conceptos esenciales y aplicaciones* (8 ed.). México: Pearson Educación.
- Rustom, A. (2012). *Estadística descriptiva, probabilidad e inferencia. Una visión conceptual y aplicada*. (U. d. Chile, Ed.) Santiago de Chile: Departamento de Economía Agraria Facultad de Ciencias Agronómicas. [https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120284/Rustom\\_Antonio\\_Estadistica\\_descriptiva.pdf](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/120284/Rustom_Antonio_Estadistica_descriptiva.pdf)
- Salazar, L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el centro de servicios SEDAPAL Breña, 2021 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima]*. Repositorio institucional. [https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6446/UNFV\\_EUPG\\_Salazar\\_Suarez\\_Lisette\\_Maestria\\_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/6446/UNFV_EUPG_Salazar_Suarez_Lisette_Maestria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salazar, Y. (2023). *Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, Apurímac 2023 [Tesis de maestría, Universidad Norbert Wiener - Lima]*. Repositorio institucional. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/9488>
- Sanchez, K. (2023). *Calidad de servicio en la imagen institucional de una clínica en Urdesa- Guayaquil, 2023 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo - Piura]*. Repositorio institucional, Piura. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121999>
- Sentieri, M. (2019). *Ojo al elegir el administrador de fincas de tu casa: estos son los problemas más comunes que puede ocasionar*. Idealista/news. <https://www.idealista.com/news/opinion/monica-sentieri/2019/05/29/774743-ojo-al-elegir-el-administrador-de-fincas-de-tu-casa-estas-son-los-problemas-mas>
- Soplapuco, J., Centurión, C., Panta, G., Ramos, M., & Rafael, P. (2021). *Modelo de gestión administrativa del proyecto pedagógico regional para desarrollar una*

*“cultura emprendedora” en los estudiantes de Educación básica regular nivel secundario en la región Lambayeque.* Ecuador: Grupo Compás.

Universidad César Vallejo [UCV]. (2024). *Universidad César Vallejo - UCV*. UCV Transparencia:

<https://webadminportal.ucv.edu.pe/uploads/files/backup/RCUN-470-2022-UCV-Aprueba-actualizacion-del-Codigo-de-Etica-en-Investigacion-V01.pdf>

Villanueva, V. (2023). *Problemas en edificios: cómo solucionarlos de manera efectiva*. Obtenido de EDIPRO - Vive tranquilo: <https://blog.edipro.cl/problemas-en-edificios-como-solucionarlos-de-manera-efectiva>

Wehrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). *Administración una perspectiva global, empresarial y de innovación* (15 ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores.

Ygnacio, R. (2023). *Gestión administrativa en la calidad de servicio en una unidad de gestión educativa local de Cajamarca, 2023 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo - Lima]*. Repositorio institucional. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/121361>

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

## **ANEXOS**

## ANEXO 1 A - Matriz de consistencia

La gestión administrativa en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable independiente: Gestión administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b> ¿Qué influencia ejerce la gestión administrativa en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024?</p> <p><b>Problema específico 1</b> ¿Qué influencia ejerce la planeación en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024?</p> <p><b>Problema específico 2</b> ¿Qué influencia ejerce la organización en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024?</p> <p><b>Problema específico 3</b> ¿Qué influencia ejerce la dirección en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024?</p> <p><b>Problema específico 4</b> ¿Qué influencia ejerce el control en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Identificar el grado de influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.</p> <p><b>Objetivo Específico 1</b> Identificar el grado de influencia de la planeación en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.</p> <p><b>Objetivo Específico 2</b> Identificar el grado de influencia de la organización en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.</p> <p><b>Objetivo Específico 3</b> Identificar el grado de influencia de la dirección en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.</p> <p><b>Objetivo Específico 4</b> Identificar el grado de influencia del control en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> La gestión administrativa influye en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.</p> <p><b>Hipótesis Específica 1</b> La planeación influyen en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.</p> <p><b>Hipótesis Específica 2</b> La organización influye en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.</p> <p><b>Hipótesis Específica 3</b> La dirección influye en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.</p> <p><b>Hipótesis Específica 4</b> El control influye en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024.</p>	Planeación	Objetivos y estrategias Políticas y programas Anticipar el futuro Fijar el rumbo Presupuesto	1 al 5	ORDINAL	Buena
	Organización	Definir procesos Optimizar recursos Organigrama Manuales División del trabajo	6 al 10	Casi siempre (4)	Regular		
	Dirección	Liderazgo Motivación Ejecución de planes Toma de decisiones Comunicación	11 al 15	Casi nunca (2)	47 – 74		
	Control	Detectar y prevenir errores Definición de estándares Medición Sistemas de información Auditoría	16 al 20	Nunca(1)	Mala 20 – 46		
				Variable dependiente: Calidad de servicio			
	Elementos Tangibles	Instalaciones Equipo Personal	1 al 4	ORDINAL	Alta		
	Fiabilidad	Materiales de comunicación Realizar servicio prometido El servicio es fiable El servicio es cuidadoso	5 al 7	Casi siempre (4)	59 – 80		
	Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad de ayuda Proporciona servicio rápido Atención a los usuarios	8 al 10	A veces (3)	Media 37 – 58		
	Seguridad	Conocimiento de los empleados Habilidades de los empleados Inspiran credibilidad y confianza	11 al 13	Casi nunca (2)	Baja		
	Empatía	Comunicación clara y amigable Gestión de quejas y reclamaciones Personalización del servicio	14 al 16	Nunca(1)	16 – 36		
	<b>Tipo y diseño de investigación</b>		<b>Población y muestra</b>	<b>Instrumentos</b>		<b>Método de análisis</b>	
	Enfoque: cuantitativo Tipo: básico Diseño: no experimental, transversal y correlacional causal o explicativo		Población: 432 propietarios de condominio. Muestra: 204 propietarios.	Variable 1: Gestión administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario		Análisis descriptivo inferencial	
<p><b>VD → VI</b></p> <p>R<sup>2</sup></p> <p>VI: Gestión administrativa VD: Calidad de servicio R<sup>2</sup>: Regresión logística ordinal</p>		Muestreo: Probabilístico	Variable 2: Calidad de servicio Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario				

## ANEXO 1 B - Matriz de operacionalización de variables

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de medición y valores	Nivel y rango		
<b>Gestión administrativa</b>	La gestión administrativa se define como un procedimiento que busca coordinar y mejorar los recursos de un conjunto social con el objetivo de alcanzar los máximos niveles de efectividad, eficiencia, cualidad, producción y potencial en el logro de sus metas, con el fin de obtener el mayor rendimiento posible. En el presente, tanto la administración como la gestión juegan roles esenciales en la evolución de toda entidad o comunidad ya que es importante para la competencia en un mundo globalizado. Con la aplicación de planes de gestión, se optimiza el desempeño laboral y se crean pautas, sistemas y procesos para incrementar la productividad y eficacia. Las fases del proceso administrativo comprenden: la fase mecánica o estructural, que incluye la PLANEACIÓN y la ORGANIZACIÓN, y la fase dinámica u operativa, que abarca la DIRECCIÓN y el CONTROL. (Münch, 2018).	La gestión administrativa fue evaluada mediante un cuestionario, siendo cuatro dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, empleándose la escala de Likert: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).	Planeación	Objetivos y estrategias Políticas y programas Anticipar el futuro Fijar el rumbo Presupuesto	1 al 5	<b>ORDINAL</b>	<b>Buena</b>		
			Organización	Definir procesos Optimizar recursos Organigrama Manuales División del trabajo	6 al 10			Casi siempre (4)	<b>Regular</b>
			Dirección	Liderazgo Motivación Ejecución de planes Toma de decisiones Comunicación	11 al 15	Casi nunca (2)	47 – 74	<b>Mala</b>	
			Control	Detectar y prevenir errores Definición de estándares Medición Sistemas de información Auditoría	16 al 20	Nunca(1)	20 – 46		
								<b>Likert</b>	

Nota: Teoría de Münch (2018). Adaptado por Ascencio (2024).

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Ítem	Escala de medición y valores	Nivel y rango	
<b>Calidad de servicio</b>	Ofrecer un servicio de calidad ofrece beneficios al atraer a clientes genuinos: aquellos que se sienten satisfechos al elegir una organización o entidad después de recibir sus servicios, consumidores o clientes que regresan y que recomiendan positivamente la empresa a otros. La excelencia en el servicio distingue a una compañía de sus rivales y/o competidores de una manera que resulta significativa para sus consumidores. Aunque las organizaciones que operan en el ámbito de los servicios a menudo tienen instalaciones, equipos y ofertas de servicios similares, aquellas que brindan un servicio de calidad no son percibidas por los clientes como idénticas. Actos auténticos de aprecio por parte del proveedor de servicios o la habilidad para responder eficazmente a solicitudes muy específicas pueden hacer que, desde la perspectiva de sus clientes, una empresa se distinga significativamente de otros proveedores de servicios similares. La calidad del servicio se evalúa con el modelo SERVQUAL, el cual consiste de cinco dimensiones: TANGIBILIDAD, FIABILIDAD, CAPACIDAD DE RESPUESTA, SEGURIDAD y EMPATÍA. (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1993).	Para calidad de servicio se utilizó un cuestionario diseñado para valorar la calidad del servicio, el cual abarcaba cinco dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad, empleándose la escala de Likert: Siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).	Elementos Tangibles	Instalaciones Equipo Personal Materiales de comunicación	1 al 4	<b>ORDINAL</b>	<b>Alta</b>	
			Fiabilidad	Realizar servicio prometido El servicio es fiable El servicio es cuidadoso	5 al 7			Casi siempre (4)
			Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad de ayuda Proporciona servicio rápido Atención a los usuarios	8 al 10	A veces (3)	<b>Media</b>	
			Seguridad	Conocimiento de los empleados Habilidades de los empleados Inspiran credibilidad y confianza	11 al 13	Casi nunca (2)	37 – 58	<b>Baja</b>
			Empatía	Comunicación clara y amigable Gestión de quejas y reclamaciones Personalización del servicio	14 al 16	Nunca(1)	16 – 36	
								<b>Likert</b>

Nota: Teoría de Zeithaml et al (1993). Adaptado por Ascencio (2024).

## ANEXO 2: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Valoración: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

PREGUNTAS		Alternativas				
Número	Dimensión 1: Planeación	1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que la Administración del condominio tiene objetivos y estrategias para desarrollar su labor?					
2	¿Para usted la Administración del condominio cuenta con políticas y programas para sus funciones?					
3	¿La Administración del condominio actúa anticipando el futuro a un hecho o problema que puedan presentarse (son proactivos)?					
4	¿Cree usted que la Administración del condominio conduce con rumbo fijo su gestión?					
5	¿Considera usted que el presupuesto que maneja la administración está bien elaborado?					
Número	Dimensión 2: Organización					
6	¿Cree usted la Administración del condominio tiene procesos definidos para realizar sus labores y funciones?					
7	¿Considera usted que la Administración del condominio optimiza los recursos que tiene a su cargo?					
8	¿La Administración del condominio cuenta con un organigrama dando a conocer las áreas que la conforman?					
9	¿Para usted la Administración del condominio cuenta con manuales y guía de procesos?					
10	¿La Administración del condominio hace una correcta división del trabajo o determinación de labores del personal?					
Número	Dimensión 3: Dirección					
11	¿Considera usted que el administrador asignado al condominio demuestra liderazgo?					
12	¿Cree usted que el administrador asignado al condominio influye y motiva al personal a su cargo?					
13	¿Para usted el administrador asignado al condominio realiza una buena ejecución de planes?					
14	¿Cree usted que el administrador asignado al condominio realiza una buena toma de decisiones?					
15	¿El administrador asignado al condominio tiene una buena comunicación con el personal que supervisa y con los propietarios o residentes?					
Número	Dimensión 4: Control					
16	¿Cree usted que la Administración del condominio detecta y previene errores? (Falla de algún equipo o componente - Error de algún procedimiento ejecutado por el personal)					
17	¿Para usted la Administración del condominio define estándares de control y procesos en las actividades que realiza?					
18	¿La Administración del condominio realiza una medición o estadística de las situaciones que suceden en el condominio?					
19	¿Para usted la Administración del condominio cuenta con un adecuado sistema de información para los propietarios?					
20	¿La Administración del condominio es auditado por la Junta Directiva y/o cualquier propietario?					

Nota: Teoría de Münch (2018). Adaptado por Ascencio (2024).

### CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

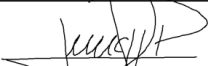
Valoración: 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre

PREGUNTAS		Alternativas				
Número	Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	¿Para usted la Administración del condominio tiene instalación o ambiente adecuado para ejercer sus funciones?					
2	¿Cree usted que la Administración del condominio cuenta con equipos y herramientas tecnológicas adecuados para prestar el servicio?					
3	¿La Administración del condominio cuenta con personal atento y respetuoso para atender a los propietarios y/o residentes?					
4	¿Considera usted que la Administración del condominio cuenta con los medios de comunicación adecuados para llegar a los propietarios y/o residentes?					
Número	Dimensión 2: Fiabilidad					
5	¿Considera usted que la administración del condominio cumple con el servicio prometido?					
6	¿Cree usted que la administración del condominio ofrece un servicio fiable?					
7	¿Para usted la administración del condominio realiza un servicio cuidadoso?					
Número	Dimensión 3: Capacidad de respuesta					
8	¿Cree usted que el personal de la administración del condominio tiene disposición de voluntad y ayuda?					
9	¿El personal de la administración del condominio brinda un servicio rápido y/u oportuno?					
10	¿Para usted que el personal de la administración del condominio presta una buena atención a los propietarios o residentes?					
Número	Dimensión 4: Seguridad					
11	¿El personal de la administración del condominio tiene conocimiento de sus procedimientos y funciones para dar solución a algún problema?					
12	¿Considera usted que el personal de la administración del condominio cuenta con las aptitudes necesarias para sus funciones?					
13	¿Para usted el personal de la administración del condominio se desempeña de forma idónea dándole seguridad y confianza?					
Número	Dimensión 5: Empatía					
14	¿Para usted la administración del condominio le ofrece una comunicación clara y amigable?					
15	¿Cree usted que la administración del condominio hace una buena gestión de las quejas y/o reclamos de los propietarios o residentes?					
16	¿Considera usted que la administración del condominio ofrece una atención individual o personalizada a los propietarios o residentes?					

Nota: Teoría de Zeithaml et al (1993). Adaptado por Ascencio (2024).

## ANEXO 3: Evaluación por juicio de expertos

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez</b>	Cheng Portales Giancarlo
<b>Grado profesional</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica</b>	Clinica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Maestro en administración
<b>Institución donde labora</b>	Universidad de Ciencias y Artes de América Latina - UCAL
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>DNI</b>	40493393
<b>Firma del experto:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

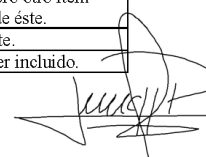
### 3. Datos de la escala (Likert)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Gestión Administrativa
<b>Autor (a):</b>	Adaptado Víctor Ascencio
<b>Objetivo:</b>	Medir la variable Gestión Administrativa
<b>Administración:</b>	432 propietarios
<b>Año:</b>	2024
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En un condominio en el Rímac
<b>Dimensiones:</b>	D1: Planeación, D2: Organización, D3: Dirección, D4: Control
<b>Escala:</b>	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
<b>Niveles o rango:</b>	Alto (150-200), Medio (90 -149), Bajo (25 -89)
<b>Cantidad de ítems:</b>	20
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 10 a 15 min.

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Gestión Administrativa elaborado por Víctor Hugo Ascencio Castillo en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.





Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

### Instrumento que mide la variable 01: Gestion Administrativa

#### Definición de la variable: Gestión Administrativa

Se define como un procedimiento que busca coordinar y mejorar los recursos de un conjunto social con el objetivo de alcanzar los máximos niveles de efectividad, eficiencia, calidad, producción y potencial en el logro de sus metas, con el fin de obtener el mayor rendimiento posible. En el presente, tanto la administración como la gestión juegan roles esenciales en la evolución de toda entidad o comunidad ya que es importante para la competencia en un mundo globalizado. Con la aplicación de planes de gestión, se optimiza el desempeño laboral y se crean pautas, sistemas y procesos para incrementar la productividad y eficacia. Las fases del proceso administrativo comprenden: Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control (Münch, 2018).

#### Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

La planeación, implica definir la dirección y los objetivos que la organización persigue, evaluando el entorno y desarrollando estrategias para minimizar riesgos, con la finalidad de lograr la misión y visión establecidas por la organización (Münch, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos y estrategias	1. ¿Cree usted que la Administración del condominio tiene objetivos y estrategias para desarrollar su labor?	4	4	4	
Políticas y programas	2. ¿Para usted la Administración del condominio cuenta con políticas y programas para sus funciones?	4	4	4	
Anticipar el futuro	3. ¿La Administración del condominio actúa anticipando el futuro a un hecho o problema que puedan presentarse (son proactivos)?	4	4	4	
Fijar el rumbo	4. ¿Cree usted que la Administración del condominio conduce con rumbo fijo su gestión?	4	4	4	
Presupuesto	5. ¿Considera usted que el presupuesto que maneja la administración está bien elaborado?	4	4	4	

## Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

La organización, implica la creación y establecimiento de estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos con el objetivo de simplificar y aumentar la efectividad del trabajo. Su finalidad es simplificar las actividades, coordinar funciones y recursos para maximizar el rendimiento (Münch, 2018).

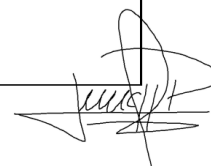
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definir procesos	6. ¿Cree usted la Administración del condominio tiene procesos definidos para realizar sus labores y funciones?	4	4	4	
Optimizar recursos	7. ¿Considera usted que la Administración del condominio optimiza los recursos que tiene a su cargo?	4	4	4	
Organigrama	8. ¿La Administración del condominio cuenta con un organigrama dando a conocer las áreas que la conforman?	4	4	4	
Manuales	9. ¿Para usted la Administración del condominio cuenta con manuales y guía de procesos?	4	4	4	
División del trabajo	10. ¿La Administración del condominio hace una correcta división del trabajo o determinación de labores del personal?	4	4	4	

## Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

La dirección, consiste en ejecutar los planes, dirigiendo las acciones del personal mediante la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el liderazgo. A pesar de que cada fase del proceso administrativo es importante, es durante la etapa de dirección donde se realiza la implementación de los planes y se lleva a cabo la ejecución de todos los aspectos de la administración. Esta etapa es tan fundamental que a menudo los términos "administrar" y "dirigir" se entremezclan, llegando al punto que en inglés se emplee el término "Management" para referirse a ambos. En realidad, durante la fase de dirección se ponen en práctica todas las etapas del proceso administrativo, y el éxito de cualquier organización está fuertemente vinculado a una dirección eficaz (Münch, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	11. ¿Considera usted que el administrador asignado al condominio demuestra liderazgo?	4	4	4	
Motivación	12. ¿Cree usted que el administrador asignado al condominio influye y motiva al personal a su cargo?	4	4	4	



Ejecución de planes	13. ¿Para usted el administrador asignado al condominio realiza una buena ejecución de planes?	4	4	4	
Toma de decisiones	14. ¿Cree usted que el administrador asignado al condominio realiza una buena toma de decisiones?	4	4	4	
Comunicación	15. ¿El administrador asignado al condominio tiene una buena comunicación con el personal que supervisa y con los propietarios o residentes?	4	4	4	

#### Dimensión 4: Control

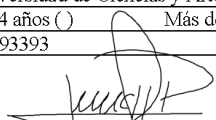
Definición de la dimensión:

El control, estrechamente relacionado con la planificación, constituye una fase del proceso administrativo en la que se evalúan los resultados alcanzados en comparación con los objetivos planificados, con el propósito de corregir cualquier desviación y comenzar de nuevo el ciclo. La evaluación y el control, una etapa crucial del proceso administrativo, conllevan el establecimiento de criterios para valorar los resultados, con el propósito de corregir desviaciones, evitar errores futuros y constantemente mejorar el rendimiento de la empresa (Münch, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Detectar y prevenir errores	16. ¿Cree usted que la Administración del condominio detecta y previene errores? (Falla de algún equipo o componente - Error de algún procedimiento ejecutado por el personal)	4	4	4	
Definición de estándares	17. ¿Para usted la Administración del condominio define estándares de control y procesos en las actividades que realiza?	4	4	4	
Medición	18. ¿La Administración del condominio realiza una medición o estadística de las situaciones que suceden en el condominio?	4	4	4	
Sistemas de información	19. ¿Para usted la Administración del condominio cuenta con un adecuado sistema de información para los propietarios?	4	4	4	
Auditoría	20. ¿La Administración del condominio es auditado por la Junta Directiva y/o cualquier propietario?	4	4	4	



### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez</b>	Cheng Portales Giancarlo
<b>Grado profesional</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Maestro en administración
<b>Institución donde labora</b>	Universidad de Ciencias y Artes de América Latina - UCAL
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>DNI</b>	40493393
<b>Firma del experto:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Likert)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Calidad de Servicio
<b>Autor (a):</b>	Adaptado Victor Ascencio
<b>Objetivo:</b>	Medir la variable Calidad de Servicio
<b>Administración:</b>	432 propietarios
<b>Año:</b>	2024
<b>Ambito de aplicación:</b>	En un condominio en el Rímac
<b>Dimensiones:</b>	D1: Elementos tangibles, D2: Fiabilidad, D3: Capacidad de respuesta, D4: Seguridad, D5: Empatía
<b>Escala:</b>	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
<b>Niveles o rango:</b>	Alto (150-200), Medio (90 -149), Bajo (25 -89)
<b>Cantidad de ítems:</b>	16
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 10 a 15 min.

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Calidad de Servicio elaborado por Víctor Hugo Ascencio Castillo en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

### Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Servicio

#### Definición de la variable: Calidad de Servicio

Ofrecer un servicio de calidad ofrece beneficios al atraer a clientes genuinos: aquellos que se sienten satisfechos al elegir una organización o entidad después de recibir sus servicios, consumidores o clientes que regresan y que recomiendan positivamente la empresa a otros. La excelencia en el servicio distingue a una compañía de sus rivales y/o competidores de una manera que resulta significativa para sus consumidores. Aunque las organizaciones que operan en el ámbito de los servicios a menudo tienen instalaciones, equipos y ofertas de servicios similares, aquellas que brindan un servicio de calidad no son percibidas por los clientes como idénticas. Actos auténticos de aprecio por parte del proveedor de servicios o la habilidad para responder eficazmente a solicitudes muy específicas pueden hacer que, desde la perspectiva de sus clientes, una empresa se distinga significativamente de otros proveedores de servicios similares. La calidad del servicio se evalúa con el modelo SERVQUAL, el cual consiste de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Zeithaml et al, 1993).

#### Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Elementos tangibles, se relacionan con la apariencia o estado de las instalaciones físicas, el equipamiento, el personal y los materiales o equipos de comunicación, los cuales se refieren al aspecto visual y presentación de dichos elementos (Zeithaml et al, 1993).

Se refiere a los componentes físicos como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación empleados por la empresa. A simple vista, conforman la percepción que la empresa proyecta. Para cultivar la lealtad, esta apariencia física debe superar las expectativas del cliente. (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	1. ¿Para usted la Administración del condominio tiene instalación o ambiente adecuado para ejercer sus funciones?	4	4	4	
Equipo	2. ¿Cree usted que la Administración del condominio cuenta con equipos y herramientas tecnológicas adecuados para prestar el servicio?	4	4	4	
Personal	3. ¿La Administración del condominio cuenta con personal atento y respetuoso para atender a los propietarios y/o residentes?	4	4	4	
Materiales de comunicación	4. ¿Considera usted que la Administración del condominio cuenta con los medios de comunicación adecuados para llegar a los propietarios y/o residentes?	4	4	4	



## Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Fiabilidad, se refiere a la habilidad para ofrecer el servicio previamente ofrecido de forma confiable y precisa (Zeithaml et al, 1993).

Implica ofrecer el servicio comprometido de manera exacta, oportuna y con alta calidad. Es importante garantizar que el servicio proporcionado coincida con las expectativas del cliente y evaluar si los empleados están capacitados y claramente identificados para abordar las consultas de los clientes (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realizar servicio prometido	5. ¿Considera usted que la administración del condominio cumple con el servicio prometido?	4	4	4	
El servicio es fiable	6. ¿Cree usted que la administración del condominio ofrece un servicio fiable?	4	4	4	
El servicio es cuidadoso	7. ¿Para usted la administración del condominio realiza un servicio cuidadoso?	4	4	4	

## Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Definición de la dimensión:

Capacidad de respuesta, se refiere a la voluntad y disposición para apoyar y/o ayudar a los usuarios brindando un servicio ágil y rápido (Zeithaml et al, 1993).

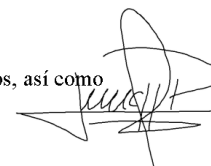
Se trata de la habilidad de la empresa para ofrecer una respuesta rápida y brindar asistencia inmediata al cliente. La lealtad se establece cuando la empresa atiende las necesidades del cliente incluso antes de que éste las perciba, o cuando se esfuerza al máximo por satisfacer las necesidades del cliente (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición y voluntad de ayuda	8. ¿Cree usted que el personal de la administración del condominio tiene disposición de voluntad y ayuda?	4	4	4	
Proporciona servicio rápido	9. ¿El personal de la administración del condominio brinda un servicio rápido y/u oportuno?	4	4	4	
Atención a los usuarios	10. ¿Para usted que el personal de la administración del condominio presta una buena atención a los propietarios o residentes?	4	4	4	

## Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Seguridad, se refiere a la competencia y la dedicación demostradas por los empleados, así como sus capacidades para generar confianza y credibilidad (Zeithaml et al, 1993).



Es la combinación de conocimiento, credibilidad, profesionalismo y seguridad que contribuyen a generar confianza en el cliente. Garantizar que los empleados estén bien informados implica que la empresa invierta en una formación eficaz. Sin embargo, la formación por sí sola no garantiza empleados competentes. La selección cuidadosa, la evaluación adecuada y la remuneración justa son factores fundamentales para desarrollar empleados que sean excelentes representantes de la empresa y capaces de resolver problemas de manera efectiva (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los empleados	11. ¿El personal de la administración del condominio tiene conocimiento de sus procedimientos y funciones para dar solución a algún problema?	4	4	4	
Habilidades de los empleados	12. ¿Considera usted que el personal de la administración del condominio cuenta con las aptitudes necesarias para sus funciones?	4	4	4	
Inspiran credibilidad y confianza	13. ¿Para usted el personal de la administración del condominio se desempeña de forma idónea dándole seguridad y confianza?	4	4	4	

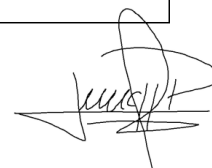
#### Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Empatía, es el servicio personalizado que las compañías u organizaciones brindan a sus clientes (Zeithaml et al, 1993).

La disponibilidad sencilla, la comunicación efectiva y la comprensión del cliente conducen a un servicio personalizado que genera en el cliente la sensación de ser tratado de manera única (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación clara y amigable	14. ¿Para usted la administración del condominio le ofrece una comunicación clara y amigable?	4	4	4	
Gestión de quejas y reclamaciones	15. ¿Cree usted que la administración del condominio hace una buena gestión de las quejas y/o reclamos de los propietarios o residentes?	4	4	4	
Personalización del servicio	16. ¿Considera usted que la administración del condominio ofrece una atención individual o personalizada a los propietarios o residentes?	4	4	4	




**PERÚ**

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria


 Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CHENG PORTALES, GIANCARLO DNI 40493393	<b>INGENIERO ELECTRONICO</b> <b>INGENIERIA ELECTRONICA</b>  Fecha de diploma: 02/05/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <i>PERU</i>
CHENG PORTALES, GIANCARLO DNI 40493393	<b>BACHILLER EN CIENCIAS</b> <b>INGENIERIA ELECTRONICA</b>  Fecha de diploma: 15/08/2006 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DEL PERÚ S.A.C. <i>PERU</i>
CHENG PORTALES, GIANCARLO DNI 40493393	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN</b>  Fecha de diploma: 25/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 04/02/2016 Fecha egreso: 15/05/2018	UNIVERSIDAD ESAN <i>PERU</i>



**1. Datos generales del Juez**

<b>Nombre del juez</b>	Landers Moscol Mario Arturo		
<b>Grado profesional</b>	Maestría (X)	Doctor ( )	
<b>Área de formación académica</b>	Clínica ( )	Social ( )	Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Maestro en ciencias económicas administración de negocios		
<b>Institución donde labora</b>	Universidad César Vallejo – Sede Chimbote		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años (X)	
<b>DNI</b>	18091673		
<b>Firma del experto:</b>			

**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el **contenido** del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Likert)**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Gestión Administrativa
<b>Autor (a):</b>	Adaptado Victor Ascencio
<b>Objetivo:</b>	Medir la variable Gestión Administrativa
<b>Administración:</b>	432 propietarios
<b>Año:</b>	2024
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En un condominio en el Rímac
<b>Dimensiones:</b>	D1: Planeación, D2: Organización, D3: Dirección, D4: Control
<b>Escala:</b>	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
<b>Niveles o rango:</b>	Alto (150-200), Medio (90 -149), Bajo (25 -89)
<b>Cantidad de ítems:</b>	20
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 10 a 15 min.

**4. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Gestión Administrativa elaborado por Víctor Hugo Ascencio Castillo en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Gestion Administrativa

#### Definición de la variable: Gestión Administrativa

Se define como un procedimiento que busca coordinar y mejorar los recursos de un conjunto social con el objetivo de alcanzar los máximos niveles de efectividad, eficiencia, calidad, producción y potencial en el logro de sus metas, con el fin de obtener el mayor rendimiento posible. En el presente, tanto la administración como la gestión juegan roles esenciales en la evolución de toda entidad o comunidad ya que es importante para la competencia en un mundo globalizado. Con la aplicación de planes de gestión, se optimiza el desempeño laboral y se crean pautas, sistemas y procesos para incrementar la productividad y eficacia. Las fases del proceso administrativo comprenden: Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control (Münch, 2018).

#### Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

La planeación, implica definir la dirección y los objetivos que la organización persigue, evaluando el entorno y desarrollando estrategias para minimizar riesgos, con la finalidad de lograr la misión y visión establecidas por la organización (Münch, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos y estrategias	1. ¿Cree usted que la Administración del condominio tiene objetivos y estrategias para desarrollar su labor?	4	4	4	
Políticas y programas	2. ¿Para usted la Administración del condominio cuenta con políticas y programas para sus funciones?	4	4	4	
Anticipar el futuro	3. ¿La Administración del condominio actúa anticipando el futuro a un hecho o problema que puedan presentarse (son proactivos)?	4	4	4	
Fijar el rumbo	4. ¿Cree usted que la Administración del condominio conduce con rumbo fijo su gestión?	4	4	4	
Presupuesto	5. ¿Considera usted que el presupuesto que maneja la administración está bien elaborado?	4	4	4	

## Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

La organización, implica la creación y establecimiento de estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos con el objetivo de simplificar y aumentar la efectividad del trabajo. Su finalidad es simplificar las actividades, coordinar funciones y recursos para maximizar el rendimiento (Münch, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definir procesos	6. ¿Cree usted la Administración del condominio tiene procesos definidos para realizar sus labores y funciones?	4	4	4	
Optimizar recursos	7. ¿Considera usted que la Administración del condominio optimiza los recursos que tiene a su cargo?	4	4	4	
Organigrama	8. ¿La Administración del condominio cuenta con un organigrama dando a conocer las áreas que la conforman?	4	4	4	
Manuales	9. ¿Para usted la Administración del condominio cuenta con manuales y guía de procesos?	4	4	4	
División del trabajo	10. ¿La Administración del condominio hace una correcta división del trabajo o determinación de labores del personal?	4	4	4	

## Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

La dirección, consiste en ejecutar los planes, dirigiendo las acciones del personal mediante la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el liderazgo. A pesar de que cada fase del proceso administrativo es importante, es durante la etapa de dirección donde se realiza la implementación de los planes y se lleva a cabo la ejecución de todos los aspectos de la administración. Esta etapa es tan fundamental que a menudo los términos "administrar" y "dirigir" se entremezclan, llegando al punto que en inglés se emplee el término "Management" para referirse a ambos. En realidad, durante la fase de dirección se ponen en práctica todas las etapas del proceso administrativo, y el éxito de cualquier organización está fuertemente vinculado a una dirección eficaz (Münch, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	11. ¿Considera usted que el administrador asignado al condominio demuestra liderazgo?	4	4	4	
Motivación	12. ¿Cree usted que el administrador asignado al condominio influye y	4	4	4	

	motiva al personal a su cargo?				
Ejecución de planes	13. ¿Para usted el administrador asignado al condominio realiza una buena ejecución de planes?	4	4	4	
Toma de decisiones	14. ¿Cree usted que el administrador asignado al condominio realiza una buena toma de decisiones?	4	4	4	
Comunicación	15. ¿El administrador asignado al condominio tiene una buena comunicación con el personal que supervisa y con los propietarios o residentes?	4	4	4	


#### Dimensión 4: Control

Definición de la dimensión:

El control, estrechamente relacionado con la planificación, constituye una fase del proceso administrativo en la que se evalúan los resultados alcanzados en comparación con los objetivos planificados, con el propósito de corregir cualquier desviación y comenzar de nuevo el ciclo. La evaluación y el control, una etapa crucial del proceso administrativo, conllevan el establecimiento de criterios para valorar los resultados, con el propósito de corregir desviaciones, evitar errores futuros y constantemente mejorar el rendimiento de la empresa (Münch, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Detectar y prevenir errores	16. ¿Cree usted que la Administración del condominio detecta y previene errores? (Falla de algún equipo o componente - Error de algún procedimiento ejecutado por el personal)	4	4	4	
Definición de estándares	17. ¿Para usted la Administración del condominio define estándares de control y procesos en las actividades que realiza?	4	4	4	
Medición	18. ¿La Administración del condominio realiza una medición o estadística de las situaciones que suceden en el condominio?	4	4	4	
Sistemas de información	19. ¿Para usted la Administración del condominio cuenta con un adecuado sistema de información para los propietarios?	4	4	4	
Auditoría	20. ¿La Administración del condominio es auditado por la Junta Directiva y/o cualquier propietario?	4	4	4	

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez	Landers Moscol Mario Arturo
Grado profesional	Maestría (X) Doctor ( )
Área de formación académica	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional	Maestro en ciencias económicas administración de negocios
Institución donde labora	Universidad César Vallejo – Sede Chimbote
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
DNI	18091673
Firma del experto:	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Likert)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Calidad de Servicio
Autor (a):	Adaptado Victor Ascencio
Objetivo:	Medir la variable Calidad de Servicio
Administración:	432 propietarios
Año:	2024
Ámbito de aplicación:	En un condominio en el Rímac
Dimensiones:	D1: Elementos tangibles, D2: Fiabilidad, D3: Capacidad de respuesta, D4: Seguridad, D5: Empatía
Escala:	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
Niveles o rango:	Alto (150-200), Medio (90 -149), Bajo (25 -89)
Cantidad de ítems:	16
Tiempo de aplicación:	Aproximadamente 10 a 15 min.

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Calidad de Servicio elaborado por Víctor Hugo Ascencio Castillo en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Servicio

#### Definición de la variable: Calidad de Servicio

Ofrecer un servicio de calidad ofrece beneficios al atraer a clientes genuinos: aquellos que se sienten satisfechos al elegir una organización o entidad después de recibir sus servicios, consumidores o clientes que regresan y que recomiendan positivamente la empresa a otros. La excelencia en el servicio distingue a una compañía de sus rivales y/o competidores de una manera que resulta significativa para sus consumidores. Aunque las organizaciones que operan en el ámbito de los servicios a menudo tienen instalaciones, equipos y ofertas de servicios similares, aquellas que brindan un servicio de calidad no son percibidas por los clientes como idénticas. Actos auténticos de aprecio por parte del proveedor de servicios o la habilidad para responder eficazmente a solicitudes muy específicas pueden hacer que, desde la perspectiva de sus clientes, una empresa se distinga significativamente de otros proveedores de servicios similares. La calidad del servicio se evalúa con el modelo SERVQUAL, el cual consiste de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Zeithaml et al, 1993).

#### Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Elementos tangibles, se relacionan con la apariencia o estado de las instalaciones físicas, el equipamiento, el personal y los materiales o equipos de comunicación, los cuales se refieren al aspecto visual y presentación de dichos elementos (Zeithaml et al, 1993).

Se refiere a los componentes físicos como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación empleados por la empresa. A simple vista, conforman la percepción que la empresa proyecta. Para cultivar la lealtad, esta apariencia física debe superar las expectativas del cliente. (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	1. ¿Para usted la Administración del condominio tiene instalación o ambiente adecuado para ejercer sus funciones?	4	4	4	
Equipo	2. ¿Cree usted que la Administración del condominio cuenta con equipos y herramientas tecnológicas adecuados para prestar el servicio?	4	4	4	
Personal	3. ¿La Administración del condominio cuenta con personal atento y respetuoso para atender a los propietarios y/o residentes?	4	4	4	
Materiales de comunicación	4. ¿Considera usted que la Administración del condominio cuenta con los medios de comunicación adecuados para llegar a los propietarios y/o residentes?	4	4	4	

### Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Fiabilidad, se refiere a la habilidad para ofrecer el servicio previamente ofrecido de forma confiable y precisa (Zeithaml et al, 1993).

Implica ofrecer el servicio comprometido de manera exacta, oportuna y con alta calidad. Es importante garantizar que el servicio proporcionado coincida con las expectativas del cliente y evaluar si los empleados están capacitados y claramente identificados para abordar las consultas de los clientes (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realizar servicio prometido	5. ¿Considera usted que la administración del condominio cumple con el servicio prometido?	4	4	4	
El servicio es fiable	6. ¿Cree usted que la administración del condominio ofrece un servicio fiable?	4	4	4	
El servicio es cuidadoso	7. ¿Para usted la administración del condominio realiza un servicio cuidadoso?	4	4	4	

### Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Definición de la dimensión:

Capacidad de respuesta, se refiere a la voluntad y disposición para apoyar y/o ayudar a los usuarios brindando un servicio ágil y rápido (Zeithaml et al, 1993).

Se trata de la habilidad de la empresa para ofrecer una respuesta rápida y brindar asistencia inmediata al cliente. La lealtad se establece cuando la empresa atiende las necesidades del cliente incluso antes de que éste las perciba, o cuando se esfuerza al máximo por satisfacer las necesidades del cliente (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición y voluntad de ayuda	8. ¿Cree usted que el personal de la administración del condominio tiene disposición de voluntad y ayuda?	4	4	4	
Proporciona servicio rápido	9. ¿El personal de la administración del condominio brinda un servicio rápido y/u oportuno?	4	4	4	
Atención a los usuarios	10. ¿Para usted que el personal de la administración del condominio presta una buena atención a los propietarios o residentes?	4	4	4	

### Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Seguridad, se refiere a la competencia y la dedicación demostradas por los empleados, así como sus capacidades para generar confianza y credibilidad (Zeithaml et al, 1993).



Es la combinación de conocimiento, credibilidad, profesionalismo y seguridad que contribuyen a generar confianza en el cliente. Garantizar que los empleados estén bien informados implica que la empresa invierta en una formación eficaz. Sin embargo, la formación por sí sola no garantiza empleados competentes. La selección cuidadosa, la evaluación adecuada y la remuneración justa son factores fundamentales para desarrollar empleados que sean excelentes representantes de la empresa y capaces de resolver problemas de manera efectiva (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los empleados	11. ¿El personal de la administración del condominio tiene conocimiento de sus procedimientos y funciones para dar solución a algún problema?	4	4	4	
Habilidades de los empleados	12. ¿Considera usted que el personal de la administración del condominio cuenta con las aptitudes necesarias para sus funciones?	4	4	4	
Inspiran credibilidad y confianza	13. ¿Para usted el personal de la administración del condominio se desempeña de forma idónea dándole seguridad y confianza?	4	4	4	

#### Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Empatía, es el servicio personalizado que las compañías u organizaciones brindan a sus clientes (Zeithaml et al, 1993).

La disponibilidad sencilla, la comunicación efectiva y la comprensión del cliente conducen a un servicio personalizado que genera en el cliente la sensación de ser tratado de manera única (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación clara y amigable	14. ¿Para usted la administración del condominio le ofrece una comunicación clara y amigable?	4	4	4	
Gestión de quejas y reclamaciones	15. ¿Cree usted que la administración del condominio hace una buena gestión de las quejas y/o reclamos de los propietarios o residentes?	4	4	4	
Personalización del servicio	16. ¿Considera usted que la administración del condominio ofrece una atención individual o personalizada a los propietarios o residentes?	4	4	4	





**PERÚ**

Ministerio de Educación


Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LANDERS MOSCOL, MARIO ARTURO DNI 18091673	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b>  <b>Fecha de diploma: 27/10/2000</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
LANDERS MOSCOL, MARIO ARTURO DNI 18091673	<b>BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS</b>  <b>Fecha de diploma: 28/04/2000</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
LANDERS MOSCOL, MARIO ARTURO DNI 18091673	<b>MAESTRO EN CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRACION DE NEGOCIOS</b>  <b>Fecha de diploma: 17/10/2014</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez</b>	López Quintana María Gabriela
<b>Grado profesional</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Magister en gerencia empresarial - MBA
<b>Institución donde labora</b>	Bell Technologies Ecuador S.A.
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>DNI o documento de identidad</b>	1711447357
<b>Firma del experto:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Likert)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Gestión Administrativa
<b>Autor (a):</b>	Adaptado Víctor Ascencio
<b>Objetivo:</b>	Medir la variable Gestión Administrativa
<b>Administración:</b>	432 propietarios
<b>Año:</b>	2024
<b>Ámbito de aplicación:</b>	En un condominio en el Rímac
<b>Dimensiones:</b>	D1: Planeación, D2: Organización, D3: Dirección, D4: Control
<b>Escala:</b>	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
<b>Niveles o rango:</b>	Alto (150-200), Medio (90 -149), Bajo (25 -89)
<b>Cantidad de ítems:</b>	20
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 10 a 15 min.

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Gestión Administrativa elaborado por Víctor Hugo Ascencio Castillo en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

#### Definición de la variable: Gestión Administrativa

Se define como un procedimiento que busca coordinar y mejorar los recursos de un conjunto social con el objetivo de alcanzar los máximos niveles de efectividad, eficiencia, calidad, producción y potencial en el logro de sus metas, con el fin de obtener el mayor rendimiento posible. En el presente, tanto la administración como la gestión juegan roles esenciales en la evolución de toda entidad o comunidad ya que es importante para la competencia en un mundo globalizado. Con la aplicación de planes de gestión, se optimiza el desempeño laboral y se crean pautas, sistemas y procesos para incrementar la productividad y eficacia. Las fases del proceso administrativo comprenden: Planeación, Organización, Integración, Dirección y Control (Münch, 2018).

#### Dimensión 1: Planeación

Definición de la dimensión:

La planeación, implica definir la dirección y los objetivos que la organización persigue, evaluando el entorno y desarrollando estrategias para minimizar riesgos, con la finalidad de lograr la misión y visión establecidas por la organización (Münch, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Objetivos y estrategias	1. ¿Cree usted que la Administración del condominio tiene objetivos y estrategias para desarrollar su labor?	4	4	4	
Políticas y programas	2. ¿Para usted la Administración del condominio cuenta con políticas y programas para sus funciones?	4	4	4	
Anticipar el futuro	3. ¿La Administración del condominio actúa anticipando el futuro a un hecho o problema que puedan presentarse (son proactivos)?	4	4	4	
Fijar el rumbo	4. ¿Cree usted que la Administración del condominio conduce con rumbo fijo su gestión?	4	4	4	
Presupuesto	5. ¿Considera usted que el presupuesto que maneja la administración está bien elaborado?	4	4	4	

*José Antonio Martínez*

## Dimensión 2: Organización

Definición de la dimensión:

La organización, implica la creación y establecimiento de estructuras, procesos, sistemas, métodos y procedimientos con el objetivo de simplificar y aumentar la efectividad del trabajo. Su finalidad es simplificar las actividades, coordinar funciones y recursos para maximizar el rendimiento (Münch, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Definir procesos	6. ¿Cree usted la Administración del condominio tiene procesos definidos para realizar sus labores y funciones?	4	4	4	
Optimizar recursos	7. ¿Considera usted que la Administración del condominio optimiza los recursos que tiene a su cargo?	4	4	4	
Organigrama	8. ¿La Administración del condominio cuenta con un organigrama dando a conocer las áreas que la conforman?	4	4	4	
Manuales	9. ¿Para usted la Administración del condominio cuenta con manuales y guía de procesos?	4	4	4	
División del trabajo	10. ¿La Administración del condominio hace una correcta división del trabajo o determinación de labores del personal?	4	4	4	

## Dimensión 3: Dirección

Definición de la dimensión:

La dirección, consiste en ejecutar los planes, dirigiendo las acciones del personal mediante la motivación, la toma de decisiones, la comunicación y el liderazgo. A pesar de que cada fase del proceso administrativo es importante, es durante la etapa de dirección donde se realiza la implementación de los planes y se lleva a cabo la ejecución de todos los aspectos de la administración. Esta etapa es tan fundamental que a menudo los términos "administrar" y "dirigir" se entremezclan, llegando al punto que en inglés se emplee el término "Management" para referirse a ambos. En realidad, durante la fase de dirección se ponen en práctica todas las etapas del proceso administrativo, y el éxito de cualquier organización está fuertemente vinculado a una dirección eficaz (Münch, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	11. ¿Considera usted que el administrador asignado al condominio demuestra liderazgo?	4	4	4	
Motivación	12. ¿Cree usted que el administrador asignado al condominio influye y	4	4	4	

*Johy J. Quintana*

	motiva al personal a su cargo?				
Ejecución de planes	13. ¿Para usted el administrador asignado al condominio realiza una buena ejecución de planes?	4	4	4	
Toma de decisiones	14. ¿Cree usted que el administrador asignado al condominio realiza una buena toma de decisiones?	4	4	4	
Comunicación	15. ¿El administrador asignado al condominio tiene una buena comunicación con el personal que supervisa y con los propietarios o residentes?	4	4	4	

#### Dimensión 4: Control

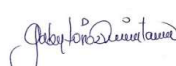
##### Definición de la dimensión:

El control, estrechamente relacionado con la planificación, constituye una fase del proceso administrativo en la que se evalúan los resultados alcanzados en comparación con los objetivos planificados, con el propósito de corregir cualquier desviación y comenzar de nuevo el ciclo. La evaluación y el control, una etapa crucial del proceso administrativo, conllevan el establecimiento de criterios para valorar los resultados, con el propósito de corregir desviaciones, evitar errores futuros y constantemente mejorar el rendimiento de la empresa (Münch, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Detectar y prevenir errores	16. ¿Cree usted que la Administración del condominio detecta y previene errores? (Falla de algún equipo o componente - Error de algún procedimiento ejecutado por el personal)	4	4	4	
Definición de estándares	17. ¿Para usted la Administración del condominio define estándares de control y procesos en las actividades que realiza?	4	4	4	
Medición	18. ¿La Administración del condominio realiza una medición o estadística de las situaciones que suceden en el condominio?	4	4	4	
Sistemas de información	19. ¿Para usted la Administración del condominio cuenta con un adecuado sistema de información para los propietarios?	4	4	4	
Auditoría	20. ¿La Administración del condominio es auditado por la Junta Directiva y/o cualquier propietario?	4	4	4	

*Johytoro Quintana*

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez</b>	López Quintana María Gabriela
<b>Grado profesional</b>	Maestría (X) Doctor ( )
<b>Área de formación académica</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Magister en gerencia empresarial - MBA
<b>Institución donde labora</b>	Bell Technologies Ecuador S.A.
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>DNI o documento de identidad</b>	1711447357
<b>Firma del experto:</b>	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Likert)

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario de Calidad de Servicio
<b>Autor (a):</b>	Adaptado Victor Ascencio
<b>Objetivo:</b>	Medir la variable Calidad de Servicio
<b>Administración:</b>	432 propietarios
<b>Año:</b>	2024
<b>Ambito de aplicación:</b>	En un condominio en el Rimac
<b>Dimensiones:</b>	D1: Elementos tangibles, D2: Fiabilidad, D3: Capacidad de respuesta, D4: Seguridad, D5: Empatía
<b>Escala:</b>	(5) Totalmente de acuerdo, (4) De acuerdo, (3) Indiferente, (2) En desacuerdo, (1) Totalmente en desacuerdo.
<b>Niveles o rango:</b>	Alto (150-200), Medio (90 -149), Bajo (25 -89)
<b>Cantidad de ítems:</b>	16
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Aproximadamente 10 a 15 min.

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre Calidad de Servicio elaborado por Víctor Hugo Ascencio Castillo en el año 2024 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

### Instrumento que mide la variable 02: Calidad de Servicio

#### Definición de la variable: Calidad de Servicio

Ofrecer un servicio de calidad ofrece beneficios al atraer a clientes genuinos: aquellos que se sienten satisfechos al elegir una organización o entidad después de recibir sus servicios, consumidores o clientes que regresan y que recomiendan positivamente la empresa a otros. La excelencia en el servicio distingue a una compañía de sus rivales y/o competidores de una manera que resulta significativa para sus consumidores. Aunque las organizaciones que operan en el ámbito de los servicios a menudo tienen instalaciones, equipos y ofertas de servicios similares, aquellas que brindan un servicio de calidad no son percibidas por los clientes como idénticas. Actos auténticos de aprecio por parte del proveedor de servicios o la habilidad para responder eficazmente a solicitudes muy específicas pueden hacer que, desde la perspectiva de sus clientes, una empresa se distinga significativamente de otros proveedores de servicios similares. La calidad del servicio se evalúa con el modelo SERVQUAL, el cual consiste de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Zeithaml et al, 1993).

#### Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Elementos tangibles, se relacionan con la apariencia o estado de las instalaciones físicas, el equipamiento, el personal y los materiales o equipos de comunicación, los cuales se refieren al aspecto visual y presentación de dichos elementos (Zeithaml et al, 1993).

Se refiere a los componentes físicos como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación empleados por la empresa. A simple vista, conforman la percepción que la empresa proyecta. Para cultivar la lealtad, esta apariencia física debe superar las expectativas del cliente. (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones	1. ¿Para usted la Administración del condominio tiene instalación o ambiente adecuado para ejercer sus funciones?	4	4	4	
Equipo	2. ¿Cree usted que la Administración del condominio cuenta con equipos y herramientas tecnológicas adecuados para prestar el servicio?	4	4	4	
Personal	3. ¿La Administración del condominio cuenta con personal atento y respetuoso para atender a los propietarios y/o residentes?	4	4	4	
Materiales de comunicación	4. ¿Considera usted que la Administración del condominio cuenta con los medios de comunicación adecuados para llegar a los propietarios y/o residentes?	4	4	4	

*July Torres Zamora*

## Dimensión 2: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Fiabilidad, se refiere a la habilidad para ofrecer el servicio previamente ofrecido de forma confiable y precisa (Zeithaml et al, 1993).

Implica ofrecer el servicio comprometido de manera exacta, oportuna y con alta calidad. Es importante garantizar que el servicio proporcionado coincida con las expectativas del cliente y evaluar si los empleados están capacitados y claramente identificados para abordar las consultas de los clientes (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Realizar servicio prometido	5. ¿Considera usted que la administración del condominio cumple con el servicio prometido?	4	4	4	
El servicio es fiable	6. ¿Cree usted que la administración del condominio ofrece un servicio fiable?	4	4	4	
El servicio es cuidadoso	7. ¿Para usted la administración del condominio realiza un servicio cuidadoso?	4	4	4	

## Dimensión 3: Capacidad de Respuesta

Definición de la dimensión:

Capacidad de respuesta, se refiere a la voluntad y disposición para apoyar y/o ayudar a los usuarios brindando un servicio ágil y rápido (Zeithaml et al, 1993).

Se trata de la habilidad de la empresa para ofrecer una respuesta rápida y brindar asistencia inmediata al cliente. La lealtad se establece cuando la empresa atiende las necesidades del cliente incluso antes de que éste las perciba, o cuando se esfuerza al máximo por satisfacer las necesidades del cliente (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Disposición y voluntad de ayuda	8. ¿Cree usted que el personal de la administración del condominio tiene disposición de voluntad y ayuda?	4	4	4	
Proporciona servicio rápido	9. ¿El personal de la administración del condominio brinda un servicio rápido y/u oportuno?	4	4	4	
Atención a los usuarios	10. ¿Para usted que el personal de la administración del condominio presta una buena atención a los propietarios o residentes?	4	4	4	

## Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Seguridad, se refiere a la competencia y la dedicación demostradas por los empleados, así como sus capacidades para generar confianza y credibilidad (Zeithaml et al, 1993).



Es la combinación de conocimiento, credibilidad, profesionalismo y seguridad que contribuyen a generar confianza en el cliente. Garantizar que los empleados estén bien informados implica que la empresa invierta en una formación eficaz. Sin embargo, la formación por sí sola no garantiza empleados competentes. La selección cuidadosa, la evaluación adecuada y la remuneración justa son factores fundamentales para desarrollar empleados que sean excelentes representantes de la empresa y capaces de resolver problemas de manera efectiva (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento de los empleados	11. ¿El personal de la administración del condominio tiene conocimiento de sus procedimientos y funciones para dar solución a algún problema?	4	4	4	
Habilidades de los empleados	12. ¿Considera usted que el personal de la administración del condominio cuenta con las aptitudes necesarias para sus funciones?	4	4	4	
Inspiran credibilidad y confianza	13. ¿Para usted el personal de la administración del condominio se desempeña de forma idónea dándole seguridad y confianza?	4	4	4	

#### Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

Empatía, es el servicio personalizado que las compañías u organizaciones brindan a sus clientes (Zeithaml et al, 1993).

La disponibilidad sencilla, la comunicación efectiva y la comprensión del cliente conducen a un servicio personalizado que genera en el cliente la sensación de ser tratado de manera única (Lovelock et al, 2004).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación clara y amigable	14. ¿Para usted la administración del condominio le ofrece una comunicación clara y amigable?	4	4	4	
Gestión de quejas y reclamaciones	15. ¿Cree usted que la administración del condominio hace una buena gestión de las quejas y/o reclamos de los propietarios o residentes?	4	4	4	
Personalización del servicio	16. ¿Considera usted que la administración del condominio ofrece una atención individual o personalizada a los propietarios o residentes?	4	4	4	

*José Antonio*

Quito, 15/05/2024

### CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO

La Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación, SENESCYT, certifica que LOPEZ QUINTANA MARIA GABRIELA, con documento de identificación número 1711447357, registra en el Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador (SNIESE), la siguiente información:

Nombre: LOPEZ QUINTANA MARIA GABRIELA  
Número de documento de identificación: 1711447357  
Nacionalidad: Ecuador  
Género: FEMENINO

#### Título(s) de cuarto nivel o posgrado

Número de registro	1001-2016-1728951
Institución de origen	ESCUELA POLITECNICA NACIONAL
Institución que reconoce	
Título	MAGISTER EN GERENCIA EMPRESARIAL, MBA.
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2016-09-01
Área o Campo de	CIENCIAS SOCIALES, EDUCACION COMERCIAL Y DERECHO
Observaciones	

Título(s) de tercer nivel de grado

Número de registro	1004-07-794598
Institución de origen	ESCUELA POLITECNICA DEL EJERCITO
Institución que reconoce	
Título	INGENIERA EN SISTEMAS E INFORMATICA
Tipo	Nacional
Fecha de registro	2007-11-15
Área o Campo de	CIENCIAS
Observaciones	

**OBSERVACIÓN:**

- Los títulos de tercer nivel de grado ecuatorianos están habilitados para el ingreso a un posgrado.
- Los títulos registrados tanto nacionales como extranjero han sido otorgados por instituciones de educación superior vigentes al momento de la emisión de la titulación.
- El cambio de nivel de formación de educación superior de los títulos técnicos y tecnológicos emitidos por instituciones de educación superior nacionales se ejecutó en cumplimiento a la Disposición Transitoria Octava de la Ley Orgánica Reformatoria a la LOES, expedida el 2 de agosto de 2018.

**IMPORTANTE:** La información proporcionada en este documento es la que consta en el SNIESE, que se alimenta de la información suministrada por las instituciones del sistema de educación superior, conforme lo disponen los artículos 126 y 129 de la Ley Orgánica de Educación Superior y 56 de su Reglamento. El reconocimiento/registro del título no habilita al ejercicio de las profesiones reguladas por leyes específicas, y de manera especial al ejercicio de las profesiones que pongan en riesgo de modo directo la vida, salud y seguridad ciudadana conforme el artículo 104 de la Ley Orgánica de Educación Superior. Según la Resolución RPC-SO-16-No.256-2016.

En caso de detectar inconsistencias en la información proporcionada de titulaciones nacionales, se recomienda solicitar a la institución de educación superior nacional que emitió el título, la rectificación correspondiente y de ser una titulación extranjera solicitar la rectificación a la Secretaría de Educación Superior, Ciencia, Tecnología e Innovación.

Para comprobar la veracidad de la información proporcionada, usted debe acceder a la siguiente dirección:

[www.educacionsuperior.gob.ec](http://www.educacionsuperior.gob.ec)



Ramiro Santiago Freire Cedeño  
Director de Registro de Títulos

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR, CIENCIA, TECNOLOGÍA E INNOVACIÓN



1711447357

GENERADO: 15/05/2024 8.59 AM

## ANEXO 4: Resultados del análisis de consistencia interna

	¿Cree usted que la Administración del condominio tiene objetivos y estrategias para desarrollar su labor?	¿Para usted la Administración del condominio cuenta con políticas y programas para sus funciones?	¿La Administración del condominio actúa anticipando el futuro a un hecho o problema que puedan presentarse (son proactivos)?	¿Cree usted que la Administración del condominio conduce con rumbo fijo su gestión?	¿Considera usted que el presupuesto que maneja la administración está bien elaborado?	¿Cree usted la Administración del condominio tiene procesos definidos para realizar sus labores y funciones?	¿Considera usted que la Administración del condominio optimiza los recursos que tiene a su cargo?	¿La Administración del condominio cuenta con un organigrama dando a conocer las áreas que la conforman?	¿Para usted la Administración del condominio cuenta con manuales y guía de procesos?	¿La Administración del condominio hace una correcta división del trabajo o determinación de labores del personal?	¿Considera usted que el administrador asignado al condominio demuestra liderazgo?	¿Cree usted que el administrador asignado al condominio influye y motiva al personal a su cargo?	¿Para usted el administrador asignado al condominio realiza una buena ejecución de planes?	¿Cree usted que el administrador asignado al condominio realiza una buena toma de decisiones?	¿El administrador asignado al condominio tiene una buena comunicación con el personal que supervisa y con los propietarios o residentes?	¿Cree usted que la Administración del condominio detecta y previene errores? (Falla de algún equipo o componente Error de algún procedimiento o ejecutado por el personal)	¿Para usted la Administración del condominio define estándares de control y procesos en las actividades que realiza?	¿La Administración del condominio realiza una medición o estadística de las situaciones que suceden en el condominio?	¿Para usted la Administración del condominio cuenta con un adecuado sistema de información para los propietarios?	¿La Administración del condominio es auditado por la Junta Directiva y/o cualquier propietario?	
	V1: Gestión administrativa																				
Nº ENCUESTADO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	V1
1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	69
2	3	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	49
3	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	1	47
4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	42
5	3	2	3	3	1	3	3	2	1	3	3	1	2	3	3	3	3	2	3	3	50
6	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	1	40
7	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	50
8	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	31
9	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	39
10	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3	2	3	5	34
11	1	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	30
12	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	39
13	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	98
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
15	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	3	78
16	1	1	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	52
17	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	66
18	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	55
19	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	4	69
20	3	3	2	3	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	1	47
21	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	42
22	2	2	2	2	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	2	1	2	2	50
23	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	3	2	3	5	34
24	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	3	39
25	1	1	2	2	1	2	3	2	1	3	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	52
	1.1067	1.1267	0.5267	0.8100	1.3333	0.8433	0.8333	1.4433	1.3900	1.1900	1.5933	1.0733	1.1767	1.3600	2.0267	0.9767	0.9900	0.9100	0.8400	1.6267	285

¿Para usted la Administración del condominio tiene instalación o ambiente adecuado para ejercer sus funciones?	¿Cree usted que la Administración del condominio cuenta con equipos y herramientas tecnológicas adecuados para prestar el servicio?	¿La Administración del condominio cuenta con personal atento y respetuoso para atender a los propietarios y/o residentes?	¿Considera usted que la Administración del condominio cuenta con los medios de comunicación adecuados para llegar a los propietarios y/o residentes?	¿Considera usted que la Administración del condominio cumple con el servicio prometido?	¿Cree usted que la Administración del condominio ofrece un servicio fiable?	¿Para usted la Administración del condominio realiza un servicio cuidadoso?	¿Cree usted que el personal de la Administración del condominio tiene disposición de voluntad y ayuda?	¿El personal de la Administración del condominio brinda un servicio rápido y/u oportuno?	¿Para usted que el personal de la Administración del condominio presta una buena atención a los propietarios o residentes?	¿El personal de la Administración del condominio tiene conocimiento de sus procedimientos y funciones para dar solución a algún problema?	¿Considera usted que el personal de la Administración del condominio se desempeña de forma idónea dándole seguridad y confianza?	¿Para usted el personal de la Administración del condominio le ofrece una comunicación clara y amigable?	¿Cree usted que la Administración del condominio hace una buena gestión de las quejas y/o reclamos de los propietarios o residentes?	¿Considera usted que la Administración del condominio ofrece una atención individual o personalizada a los propietarios o residentes?
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

V2: Calidad de servicio																	
Nº ENCUESTADO	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	V2
1	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	53
2	5	3	3	3	2	3	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	40
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	56
4	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	39
5	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
6	5	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	45
7	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	1	48
8	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	26
9	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	31
10	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
12	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	42
13	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	77
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
15	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	69
16	1	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	2	49
17	5	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	45
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	48
19	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	53
20	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	56
21	4	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	39
22	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	2	2	2	3	3	1	48
23	2	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
24	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	42
25	1	3	4	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3	2	49

1.7500	0.9567	1.2933	1.0567	0.9167	0.9167	0.7400	1.7433	1.2933	1.0233	0.9167	0.9067	1.0067	1.1067	1.0100	1.1433	194
--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	-----

Variable 1	
suma de var/item	23.1767
k	20
alfa	0.9672

Variable 2	
suma de var/item	17.7800
k	16
alfa	0.9687

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$\alpha$  - Alfa de Cronbach  
 K - Número de ítems  
 $V_i$  - Varianza de cada ítem  
 $V_t$  - varianza del total

$\alpha$	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
$\leq 0,5$	inaceptable

#### LEYENDA DE CODIGOS

1 = Nunca  
 2 = Casi nunca  
 3 = A veces  
 4 = Casi siempre  
 5 = Siempre

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 20 preguntas para la variable 1 y 16 preguntas para la variable 2, se realizó a una muestra piloto de 25 personas a nivel de la Urbanización las Lomas del Rimac (conformado por varios condominios), con una escala de liker de 1 a 5, desde la categoría "Nunca" hasta la categoría "Siempre", el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

#### V1: GESTION ADMINISTRATIVA

	N	%
Válido	25	100
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad - V1

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.967	20

#### V2: CALIDAD DE SERVICIO

	N	%
Válido	25	100
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	0
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>100</b>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticas de fiabilidad - V2

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.969	16

## **ANEXO 5: Consentimiento o asentimiento informado UCV**

### **Consentimiento informado**

Estimado (a) propietario (a):

Yo, Victor Hugo Ascencio Castillo, le hago presente que, me encuentro cursando estudios de post grado en la universidad César Vallejo. Para lo cual, la presente ficha de consentimiento informado tiene como propósito dar a conocer a los participantes: el título de la investigación llevada a cabo y las facultades propias de su rol como participante. Si Ud. accede a participar del presente estudio, se le pedirá responder unos cuestionarios los cuales servirán como datos valiosos para la investigación de título "La gestión administrativa en la calidad del servicio de propietarios de un condominio en el Rímac, Lima 2024", cuyo llenado le tomará un tiempo aproximado de 10 minutos. También es importante informarle que su participación será totalmente anónima, voluntaria, con fines estrictamente de investigación; pudiendo expresar sus dudas en cualquier momento durante su desarrollo y de igual manera dejar de responderlo sin que esto lo perjudique.

Por lo cual solicito su colaboración y expreso mi agradecimiento de antemano por su valioso aporte.

Atentamente,

El Autor.



**VICTOR HUGO ASCENCIO CASTILLO**  
DNI N.º 09865077

## ANEXO 7: Análisis complementario

### Tamaño de muestra



Asesoría Económica & Marketing  
Copyright 2009

### Calculadora de Muestras

Margen de error:

Nivel de confianza:

Tamaño de Poblacion:

**Margen: 5%**  
**Nivel de confianza: 95%**  
**Poblacion: 432**

**Tamaño de muestra: 204**

#### Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

- n= Tamaño de la muestra
- Z= Nivel de confianza deseado
- p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito)
- q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso)
- e= Nivel de error dispuesto a cometer
- N= Tamaño de la población

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Fuente: Asesoría Económica y Marketing -  
[https://www.corporacionaem.com/tools/calc\\_muestras.php](https://www.corporacionaem.com/tools/calc_muestras.php)

## ANEXO 8: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.158	204	<b>0.000</b>	0.885	204	0.000
Planeación	0.101	204	<b>0.000</b>	0.972	204	0.000
Organización	0.093	204	<b>0.000</b>	0.981	204	0.007
Dirección	0.118	204	<b>0.000</b>	0.965	204	0.000
Control	0.109	204	<b>0.000</b>	0.965	204	0.000
Calidad de servicio	0.142	204	<b>0.000</b>	0.885	204	0.000



## ANEXO 9: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



Lima, 31/05/2024

Carta P. 0076-2024-UCV-EPG-D

Bach.  
Alessandro Chiri Marrufo  
ADMINISTRADOR DE PROYECTO  
COPROPIEDAD S.A.C.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ASCENCIO CASTILLO, VICTOR HUGO** ; identificado(a) con DNI/CE N° 09865077 y código de matrícula N° 7002731031; estudiante del programa de MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA en modalidad a Distancia del semestre 2024 - I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**"LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE PROPIETARIOS DE UN CONDOMINIO EN EL RÍMAC, LIMA 2024"**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresar los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas a Distancia de la Escuela de Posgrado  
Universidad César Vallejo

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)



### Autorización de uso de información de empresa

Yo, Alessandro Chiri Marrufo, identificado con DNI 40709767, en mi calidad de Administrador del Condominio Altos del Rímac etapa 3, del área de Administración de Proyecto de la empresa **COPROPIEDAD S.A.C.** con R.U.C N° 20605904590, ubicada en la ciudad de Lima.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor Víctor Hugo Ascencio Castillo, identificado con DNI N° 09865077, del Programa Académico de Maestría en Administración de Negocios - MBA, para que utilice la siguiente información de la empresa: Observar y fotografiar ambientes, procesos y actividades del personal y levantamiento de encuesta a los propietarios del condominio, tomando en cuenta que también es propietario de un departamento dentro del condominio, con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Tesis para optar el Título Profesional, ( ) Trabajo de investigación para optar al grado de Bachiller, ( ) Trabajo académico, (X) Otro: Tesis para obtener el grado académico de Maestro en Administración de Negocios - MBA.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- ( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
(X) Mencionar el nombre de la empresa.

Alessandro Chiri Marrufo

DNI: 40709767

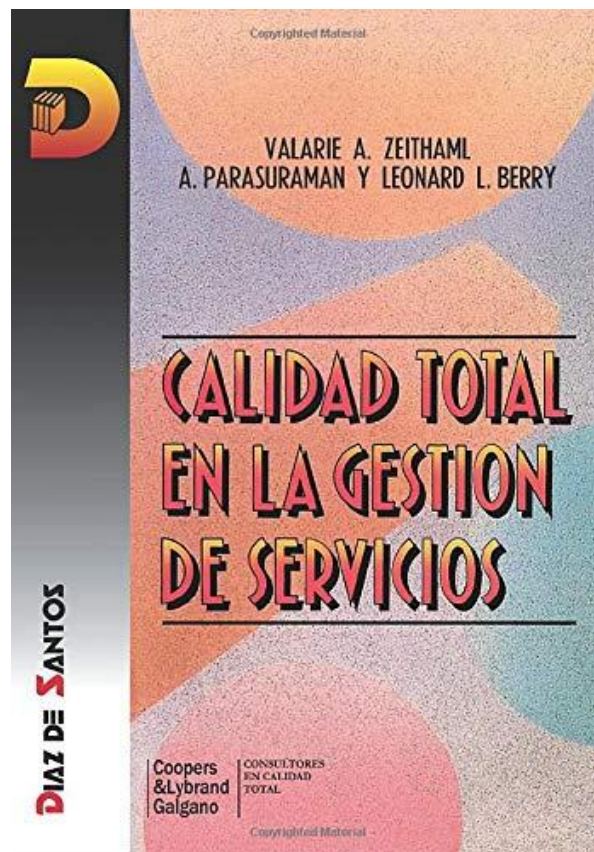
El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación / en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

Víctor Hugo Ascencio Castillo

DNI: 09865077

## ANEXO 10: Otras evidencias

### Sustento de teóricos



## Fotografías

### Condominio Altos del Rímac etapa 3 - Av. A 240 Urb. Las Lomas del Rímac





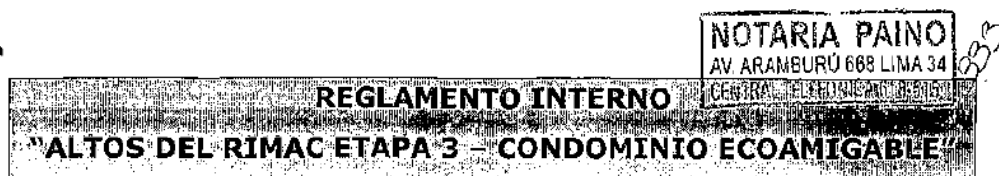


## Documentos

### Partida registral SUNARP # 14596628

	ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA OFICINA REGISTRAL LIMA N° Partida: 14596628
<b>INSCRIPCIÓN DE REGISTRO DE PREDIOS LOTE N°5 DE LA MANZANA B FUNDO MUÑOZ DISTRITO DEL RIMAC</b>	
REGISTRO DE PREDIOS PARTIDA DE SUB DIVISION	
<b>A00001) ANTECEDENTE DOMINIAL</b> Sub División de la Partida N° 14204223 del Registro de Predios. Lima 22 de Diciembre de 2020.	
<b>B00001) DESCRIPCIÓN DEL INMUEBLE</b> DESCRIPCIÓN: <u>LOTE N°5 DE LA MANZANA B</u> AREA: 6.304,38 m2 USO: Residencial <b>LINDEROS Y MEDIDAS PERIMÉTRICAS</b> Por el Frente: colinda con Avenida A con: 69.75 ml y 24.40 ml Por la Derecha: colinda con Lote 4 con: 67.29 ml y 5.55 ml Por la Izquierda: colinda con Lote 6 con: 53.85 ml y 21.75 ml Por el Fondo: colinda con Cerro con: 74.74 ml. Lima 22 de Diciembre de 2020.	
<b>C00001) TÍTULOS DE DOMINIO</b> La Sub División se hace en virtud de pedido formulado por su propietaria: MIRANDA CONSTRUCTORES S.A. inscrita en la partida N° 12621361 del Registro de Personas Jurídicas de Lima.- Así consta en la Resolución Gerencial N° 005 - 2020-GDU/MDR de fecha 01/09/2020 expedida por la Municipalidad del Rimac: Informe Técnico N° 013142-2020-Z R. N°	

### Reglamento interno Altos del Rímac etapa 3



### RÉGIMEN DE UNIDADES INMOBILIARIAS CON SECCIONES DE PROPIEDAD EXCLUSIVA Y PROPIEDAD COMÚN

#### CAPÍTULO I GENERALIDADES



#### OBJETO, OBLIGATORIEDAD, DEFINICIONES, DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO, UBICACIÓN, CLASIFICACIÓN DE BIENES

**ARTÍCULO 1º.- OBJETO:** EL OBJETO DE ESTE REGLAMENTO ES EL AFECTAR A LOS EDIFICIOS QUE FORMAN PARTE DE **ALTOS DEL RÍMAC ETAPA 3 - CONDOMINIO ECOAMIGABLE** AL RÉGIMEN DE UNIDADES INMOBILIARIAS CON SECCIONES DE PROPIEDAD EXCLUSIVA Y PROPIEDAD COMÚN. PARA TAL EFECTO DETERMINA: