



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS -MBA**

**Gestión administrativa y Calidad de atención al cliente en el ámbito
inmobiliario del distrito de Surquillo, Lima, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL:

Maestra en Administración de Negocios -MBA

AUTORA:

Saavedra Condori, Maria Alicia (orcid.org/0009-0001-0785-5074)

ASESORES:

Dr. Lazarte Reategui, Henry Daniel ([orcid.org/ 0000-0002-9455-1094](https://orcid.org/0000-0002-9455-1094))

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA — PERÚ
2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, LAZARTE REATEGUI HENRY DANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "COMPETITIVIDAD INMOBILIARIA: Gestión administrativa y calidad de atención al cliente en el ámbito inmobiliario del distrito de Surquillo, Lima, 2024.", cuyo autor es SAAVEDRA CONDORI MARIA ALICIA, 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, 10 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
LAZARTE REATEGUI HENRY DANIEL DNI: 16783808 ORCID: 0000-0002-9455-1094	Firmado electrónicamente por: HLAZARTE el 15-08- 2024 17:30:45

Código documento Trilce: TRI - 0857491



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, SAAVEDRA CONDORI MARIA ALICIA 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: "COMPETITIVIDAD INMOBILIARIA: Gestión administrativa y calidad de atención al cliente en el ámbito inmobiliario del distrito de Surquillo, 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.

Nombres y Apellidos	Firma
MARIA ALICIA SAAVEDRA CONDORI DNI: 41914658 ORCID: 0009-0001-0785-5074	Firmado electrónicamente por: MSAAVEDRACON el 10-08-2024 19:59:49

Código documento Trilce: TRI - 0857490

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi madre, cuyo amor incondicional y apoyo constante ha sido fundamentales para alcanzar este logro académico, a mi padre que desde el cielo siempre vela por mí, a mi hermano, por su aliento en los momentos más desafiantes. A mis mentores, por su guía, su conocimiento y por impulsar mi crecimiento académico y personal.

Agradecimiento

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios por permitirme terminar la tesis, a mis padres y familiares, por su amor incondicional y apoyo constante, que fueron mi mayor fuente de fortaleza y motivación. También, extendiendo mi gratitud a la Universidad César Vallejo y al asesor Dr. Henry Lazarte Reategui que me proporcionaron las herramientas y conocimientos necesarios para llevar a cabo esta investigación. Finalmente, agradezco todas las personas y organizaciones que, de alguna manera, contribuyeron con su tiempo, recursos y apoyo para que este proyecto se convirtiera en una realidad.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	10
II. METODOLOGÍA.....	24
III. RESULTADOS	31
IV. DISCUSIÓN	42
V. CONCLUSIONES.....	50
VI. RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS.....	52
ANEXO	61

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Frecuencia y porcentaje de la variable gestión administrativa</i>	31
Tabla 2 <i>Resultados de las dimensiones planificación, organización, dirección, control</i>	33
Tabla 3 <i>Resultados frecuencias y porcentuales de la variable calidad de atención</i>	34
Tabla 4 <i>Resultados de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad</i>	35
Tabla 5 <i>Prueba de normalidad de las variables y dimensiones involucradas</i>	37
Tabla 6 <i>Resultados correlacionales de la hipótesis general</i>	38
Tabla 7 <i>Resultados de la hipótesis específica 1</i>	39
Tabla 8 <i>Resultados de la hipótesis específica 2</i>	40
Tabla 9 <i>Resultados de la hipótesis específica 3</i>	41

Resumen

El presente estudio investiga la relación entre la gestión administrativa y la calidad de atención al cliente en la empresa "Remax Pro" en el ámbito inmobiliario de Surquillo, Lima, en 2024. De acuerdo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) presentado por la (ONU) la investigación se encuentra en el objetivo número 8.3 que se relaciona con las políticas que aseguren condiciones laborales justas, en este sentido contribuirá directamente a los objetivos del país, en el sector inmobiliario no solo contribuye a un desarrollo económico inclusivo y sostenible, sino que también mejora la competitividad global de las ciudades y regiones. Se empleó un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación no experimental y transversal la muestra estuvo compuesta por 164 clientes. La metodología incluyó encuestas estructuradas con escala Likert para recopilar datos de manera sistemática. Los resultados indican una correlación positiva moderada a fuerte (coeficiente de 0.682) entre la gestión administrativa y la calidad de atención al cliente, respaldando la hipótesis general planteada. Se encontró que un 27% considera óptima la gestión administrativa, mientras que un 64% la califica como regular y un 9% como deficiente. En cuanto a la calidad de atención, el 87% la percibe como alta, el 2% como regular y el 11% como baja. Estos hallazgos sugieren que mejoras en la gestión administrativa podrían conducir a una mejora en la calidad de atención al cliente en Remax Pro. Estas conclusiones son relevantes para comprender la importancia de una gestión eficiente en la prestación de servicios en el ámbito inmobiliario.

Palabras clave: confiabilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad, planificación, organización.

Abstract

The present study investigates the relationship between administrative management and the quality of customer service in the company "Remax Pro" in the real estate field of Surquillo, Lima, in 2024. According to the Sustainable Development Goals (SDG) presented by the (UN), the research is in objective number 8.3, which is to promote policies that ensure fair working conditions in this field, which will directly contribute to the country's objectives. In the real estate field, it not only contributes to inclusive and sustainable economic development, but also improves the global competitiveness of cities and regions. A quantitative approach and a non-experimental and cross-sectional research design were used. The sample was composed of 164 clients. The methodology included structured surveys with a Likert scale to collect data systematically. The results indicate a moderate to strong positive correlation (coefficient of 0.682) between administrative management and the quality of customer service, supporting the general hypothesis posed. It was found that 27% consider administrative management to be optimal, while 64% rate it as average and 9% as poor. Regarding the quality of service, 87% perceive it as high, 2% as average and 11% as low. These findings suggest that improvements in administrative management could lead to an improvement in the quality of customer service at Remax Pro. These conclusions are relevant to understanding the importance of efficient management in the provision of services in the real estate field.

Keywords: reliability, responsiveness, dependability, planning, organization.

I. INTRODUCCIÓN

La globalización ha abierto mercados, pero también ha incrementado significativamente la competencia en el ámbito inmobiliario (Business Insider, 2021). Empresas de todo el mundo ahora compiten por los mismos clientes, lo que ha elevado los estándares de servicio y eficiencia administrativa (Ayay et al., 2021). Para mantenerse competitivas, las empresas deben adoptar prácticas administrativas avanzadas y tecnologías emergentes, como métodos de manejo de vinculaciones con los usuarios (CRM) y programa de administración de propiedades (Supriyanto et al., 2021). Sin embargo, muchas empresas inmobiliarias luchan por integrar estas tecnologías de manera efectiva debido a la resistencia al cambio, la carencia de recurso humano formado y los costes elevados iniciales de implementación. La integración de tecnologías avanzadas es crucial para optimizar los procesos administrativos y mejorar la excelencia en la asistencia al usuario (Esteves, 2023).

De acuerdo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) presentado por la (ONU) la investigación se encuentra en el objetivo número 8: “Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el empleo y el trabajo decente para todos”, en la meta 8.3: Fomentar sectores que generen valor y crecimiento económico. La construcción y gestión de bienes inmuebles son grandes generadores de empleo. Promover políticas que aseguren condiciones laborales justas en este sector contribuirá directamente a los objetivos del país, en el ámbito inmobiliario no solo contribuye a un desarrollo económico inclusivo y sostenible, sino que también mejora la competitividad global de las ciudades y regiones.

La presente investigación, se realizó en la empresa Inmobiliaria EGP SAC., conocida con el nombre comercial de Remax Pro, para facilitar el entendimiento en el mercado inmobiliario se tomará como referencia el nombre comercial cuando se enfatice a la empresa en mención.

Herramientas como la inteligencia fabricada, el big data y la automatización, es posible que transforme la manera en que las empresas gestionan sus operaciones y se comunican con los clientes (El Tiempo, 2024). Sin embargo, muchas empresas inmobiliarias, especialmente las más pequeñas o las que operan en mercados menos desarrollados, enfrentan dificultades significativas para implementar estas

tecnologías (Frías et al., 2021). La diversidad cultural y las diferencias en las regulaciones locales complican aún más la prestación de asistencias uniformes y de alta excelencia a nivel internacional. Los clientes en diferentes regiones tienen expectativas variadas y pueden valorar diferentes aspectos del servicio (Al Shraah et al., 2021). Por ejemplo, en algunos mercados, la rapidez y la eficiencia son prioritarias, mientras que, en otros, la atención personalizada y la confianza son más valoradas (Roble y Bardales, 2022). Además, las regulaciones locales sobre propiedad y transacciones inmobiliarias varían considerablemente, lo que requiere que las empresas adapten sus prácticas y se mantengan actualizadas con las leyes y normativas vigentes en cada mercado donde operan.

La falta de cohesión en la gestión y la variabilidad en la atención al cliente pueden llevar a una disminución en la complacencia y lealtad del usuario (Zhou, y Marchese, 2022). En muchas empresas inmobiliarias, la comunicación entre departamentos es deficiente, lo que resulta en errores administrativos, información inconsistente y una experiencia de cliente fragmentada (Balcazar, 2020). Esta falta de cohesión puede ser especialmente perjudicial en transacciones complejas como las inmobiliarias, donde la precisión y la confianza son esenciales. La imagen de una organización inmobiliaria es un agente crítico para sus logros a largo plazo. Las experiencias negativas de los clientes, derivadas de una mala gestión administrativa o una atención al cliente deficiente, pueden dañar significativamente la reputación de una empresa (Huarcaya et al., 2022).

En la era digital, las opiniones y comentarios de los clientes se difunden rápidamente mediante las comunidades en línea y plataformas de reseñas, amplificando los efectos de cualquier deficiencia en el servicio (Ali et al., 2021). Una mala reputación no solo afecta la capacidad de atraer nuevos clientes, sino que también puede llevar a la pérdida de clientes existentes, impactando negativamente el desarrollo y la utilidad empresarial (Migdadi, 2020).

En Latinoamérica, el ámbito inmobiliario enfrenta desafíos particulares por causa de las circunstancias sociales, políticas y económicas de cada región. La gestión administrativa en las empresas inmobiliarias a menudo se ve afectada por la burocracia y la ineficiencia, lo que puede resultar en retrasos significativos y un aumento de costos operativos (Domínguez y Johnson, 2022). Además, la calidad de

atención al cliente varía considerablemente entre países y empresas, influenciada por la carencia de una adecuada formación y la carencia de recursos.

En Perú, el ámbito inmobiliario enfrenta retos significativos respecto al manejo administrativo y la excelencia en la asistencia al usuario (Araujo, 2022). Las empresas inmobiliarias a menudo se ven obstaculizadas por procesos burocráticos lentos y complejos que retrasan las transacciones y aumentan los costos (Egwunatum et al., 2022). Además, la excelencia en la asistencia al usuario en sector varía ampliamente, con muchos clientes reportando experiencias insatisfactorias debido a la falta de profesionalismo, la escasa comunicación y la carencia de seguimiento post-venta (Dehghanpouri et al., 2020). Estas deficiencias no solo afectan la satisfacción del cliente, sino que también dañan la reputación de las organizaciones y su ubicación en el mercado.

Teniendo en cuenta lo anteriormente mencionado se tiene como problema general: ¿De qué manera la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de atención al cliente de la Empresa Remax Pro del ámbito inmobiliario ubicado en el distrito Surquillo, Lima, 2024?, así mismo los problemas específicos: A) ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la Fiabilidad de respuesta al cliente de la Empresa Remax Pro del ámbito inmobiliario ubicado en el distrito Surquillo, Lima, 2024?, B) ¿De qué manera la gestión Administrativa se relaciona con capacidad de respuesta al cliente de la “Empresa Remax Pro” del ámbito inmobiliario ubicado en el distrito Surquillo, Lima, 2024?, C) ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con la confiabilidad al cliente de la Empresa Remax Pro del ámbito inmobiliario ubicado en el distrito Surquillo, Lima, 2024?.

Desde el valor teórico, la investigación en el ámbito inmobiliario se justifica al proporcionar un marco conceptual sólido que guía la formulación de preguntas de investigación y contextualiza los hallazgos. Este marco conceptual es esencial para la generalización de resultados y contribuye al desarrollo teórico en el campo, permitiendo que las teorías existentes se amplíen y se refinen. Además, una investigación teóricamente fundamentada facilita la identificación de patrones y tendencias, ofreciendo un entendimiento con mayor profundidad de los mecanismos en el sector inmobiliario. Lo que no solamente enriquece el saber académico, además proporciona un fundamento sólido para investigaciones próximas y desarrollo de

políticas. Este sustento teórico destaca la teoría clásica de la administración, desarrollada por pensadores como Henry Fayol, Frederick Taylor y Max Weber, se centra en la eficiencia y la organización sistemática dentro de las empresas. Fayol, considerado uno de los padres de la teoría administrativa, propuso 14 principios fundamentales que guían la gestión eficiente (Soto et al., 2020). Desde las implicaciones prácticas, esta investigación fue crucial para resolver problemas reales y optimizar la efectividad en las operaciones y la experiencia del usuario en el sector inmobiliario. Al reconocer oportunidades de optimización y desarrollar tácticas para abordarlas, las empresas pudieron aumentar su competitividad y su habilidad para satisfacer los requerimientos y expectativas de sus usuarios. Por ejemplo, la implementación de mejores prácticas de administración redujo costos y tiempos de procesamiento, mientras que una atención al cliente mejorado aumentó la satisfacción y fidelización del cliente. Estos cambios no solo beneficiaron a las empresas individualmente, sino que también tuvieron un impacto positivo en el sector en su conjunto, impulsando la innovación y la adopción de estándares más altos. Desde la ventaja de la metodología, la investigación basada en la recolección de información mediante encuestas y otras técnicas de recolección de datos hizo posible evaluar de forma precisa y completa la eficacia de las prácticas administrativas y la satisfacción del usuario en el sector inmobiliario. Esta metodología no solo ayudó a identificar áreas de mejora, sino que también ofreció un fundamento sólido para tomar decisiones informadas. La precisión y la completitud de los datos recopilados permitieron un análisis detallado que reveló insights valiosos sobre las mejores prácticas y las áreas que requerían atención (Yucra y Bernedo, 2020). Al utilizar metodologías robustas y rigurosas, las empresas pudieron desarrollar estrategias basadas en evidencia que mejoraron la calidad del servicio y la efectividad en las operaciones, adaptándose mejor a las demandas del mercado y a las expectativas de los usuarios.

Así mismo se tuvo como objetivos de la investigación teniendo como principal: Determinar como la Gestión Administrativa se relaciona con la calidad de atención al cliente en la empresa “Remax Pro” dentro del ámbito inmobiliario ubicado en el distrito de Surquillo Lima, 2024. Como Objetivos específicos, A) Determinar como la gestión administrativa se relaciona con la Fiabilidad de respuesta al cliente de la Empresa Remax Pro del ámbito inmobiliario ubicado en el distrito Surquillo, Lima, 2024; B)

Determinar como la gestión Administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta al cliente de la Empresa Remax Pro del ámbito inmobiliario ubicado en el distrito Surquillo, Lima, 2024, C) Determinar como la gestión administrativa se relaciona con la confiabilidad al cliente de la Empresa Remax Pro del ámbito inmobiliario ubicado en el distrito Surquillo, Lima, 2024.

En el contexto internacional se destacan el autor Arano (2023) el cual tuvo como propósito general evaluar la calidad de servicio percibida en la UEB Inmobiliaria Matanzas, con el fin de reducir las insatisfacciones de los clientes. Se planteó como problema central cómo evaluar esta calidad percibida y se desarrolló un análisis teórico de los elementos conceptuales y metodológicos fundamentales para dicha evaluación. La metodología empleada fue un enfoque cualitativo, y se diseñó un procedimiento específico para medir la percepción de los clientes sobre los servicios inmobiliarios, identificando etapas generales, dimensiones, atributos e indicadores relevantes. Los resultados destacaron la importancia de estos factores en la percepción de valor por parte de los clientes, subrayando la necesidad de ajustes para mejorar la satisfacción del cliente. La conclusión principal fue que la evaluación de la calidad percibida es crucial para fortalecer la transparencia y la confianza en el sector inmobiliario. León y Quiroga (2023) estos autores tuvieron como objetivo primordial evaluar el impacto financiero de la pandemia de COVID-19 en una empresa inmobiliaria durante 2020-2021. Se analizaron aspectos organizativos, financieros y técnicos, recopilando y evaluando datos históricos de estados financieros y diversos indicadores. Se identificaron problemas financieros provocados por la cuarentena, como la acumulación de trámites en entidades públicas debido a la falta de procedimientos administrativos adecuados, lo que retrasó las construcciones y entregas de viviendas, generando insatisfacción y retrasos en los pagos. Las entrevistas con directivos y personal confirmaron la falta de procedimientos de trabajo adecuados. Se propuso contratar un asistente técnico administrativo y establecer procedimientos claros, con una inversión de \$9,200, destinada a salarios y costos administrativos. Esta propuesta, evaluada financieramente, resultó viable con un valor actual neto positivo de \$18,872.15 y una tasa interna de retorno del 60.97%, superior a la tasa interbancaria, lo que sugiere la recuperación de la inversión en el tercer mes de implementación y un beneficio financiero significativo para la empresa.

Viviana y Pérez (2020) en su estudio tuvieron como propósito general evaluar la estructura organizacional en la gestión comercial y su impacto en las empresas inmobiliarias, subrayando la necesidad de una adecuada planificación y comunicación para garantizar la sostenibilidad. El estudio empleó un método no experimental con características descriptivas, utilizando encuestas a 280 agentes inmobiliarios para recolectar datos. Los resultados mostraron que un 51% de los encuestados perciben la estructura organizacional como desfavorable, mientras que un 49% la consideran favorable. Además, el 70% de los participantes reconocieron la importancia de aplicar una estructura organizacional adecuada para mejorar el servicio y la percepción de calidad en las medianas empresas y pequeñas inmobiliarias. A pesar de esto, el 61% indicó que la estructura actual ha contribuido poco a su desempeño. La investigación concluye que es esencial mejorar las áreas administrativa, comercial, financiera y de marketing, con un énfasis particular en la primera, para fortalecer la dirección de estas empresas y apoyar mejor a sus trabajadores en el logro de sus objetivos.

Padilla (2022) en su estudio tuvo como objetivo general diseñar estrategias administrativas y financieras para mejorar la rentabilidad de la inmobiliaria Rally Innovación. Utilizando la metodología DMAIC Six-Sigma, el estudio se centró en identificar y solucionar problemas en la gestión de la empresa. El análisis reveló que, aunque el sector inmobiliario es un contribuyente importante al PIB, la pandemia causó un estancamiento en las ventas debido al cierre de notarías, lo que afectó el flujo de ingresos. A pesar de una aparente alta rentabilidad bruta, la empresa enfrentó pérdidas significativas debido a una inadecuada clasificación de gastos y una dependencia excesiva del financiamiento externo. Además, la rotación de inventarios fue lenta y la promoción insuficiente, lo que limitó el crecimiento. La investigación concluyó que Rally Innovación necesita implementar un organigrama claro, establecer un manual de normas y procedimientos, y mejorar el control interno para reducir riesgos y optimizar la gestión financiera, lo cual es crucial para alcanzar una mayor estabilidad y crecimiento a largo plazo. Toalombo et al., (2024) tuvieron como propósito principal evaluar el impacto del clima laboral y la rotación laboral en los agentes inmobiliarios de Ambato, enfatizando la importancia de la gestión efectiva del cambio de empleados para mantener la calidad del servicio en las organizaciones. Utilizando un enfoque cuantitativo, se recolectaron y analizaron datos a través de técnicas estadísticas, incluyendo un análisis factorial exploratorio. El estudio fue

transversal y no experimental, realizado con una muestra de 66 corredores inmobiliarios seleccionados por conveniencia. Los resultados indicaron que las cinco dimensiones estudiadas explican el 79% de la variabilidad total, destacando la importancia de estos factores en el bienestar de los agentes y en la rotación laboral. En particular, el agotamiento emocional emergió como un factor crucial, subrayando la necesidad de desarrollar habilidades de inteligencia emocional y estrategias de gestión del estrés en este grupo profesional.

En cuanto a los autores nacionales, se tiene Sayajo (2023) el cual tuvo como objetivo general establecer la relación entre la Gestión Administrativa y el Desarrollo Inmobiliario de Vivienda del Fondo de Vivienda de Marina para el personal naval de Lima y Callao, con el objetivo de mejorar la eficiencia institucional y beneficiar a los aportantes. Para ello, se analizó el contexto actual del Fondo, identificando problemas y planteando objetivos específicos. La metodología incluyó la construcción de un modelo de gestión y la aplicación de una encuesta a los aportantes, con el fin de evaluar oportunidades, debilidades y fortalezas de la institución. Además, se validaron los resultados mediante la opinión de expertos en la materia. Los hallazgos confirmaron las hipótesis propuestas, revelando la necesidad de ajustes en la gestión para optimizar el desarrollo inmobiliario. En conclusión, se destacaron recomendaciones para fortalecer la eficiencia y el impacto positivo del Fondo en su comunidad beneficiaria. Marín y Márquez (2021) tuvo como propósito general analizar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en una empresa del sector inmobiliario en Lima Metropolitana durante el periodo de enero a agosto de 2018. Para ello, se llevó a cabo un estudio de naturaleza básica y correlacional, utilizando el método hipotético-deductivo. La muestra consistió en 217 clientes, y se aplicaron encuestas con cuestionarios específicos para cada variable en estudio. Los resultados mostraron un valor p de 0.001 y un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.741, lo que indica una relación significativa y directa entre la gestión de calidad y la satisfacción del cliente. La conclusión principal fue que mejorar la gestión de calidad es esencial para aumentar la satisfacción de los clientes en la empresa estudiada.

Agüero (2022) tuvo como objetivo general explorar la relación entre la calidad del servicio electrónico y la satisfacción de los clientes en el sector inmobiliario. Se adoptó un enfoque correlacional no experimental y cuantitativo, utilizando un cuestionario con

escala Likert para recolectar datos de los propietarios de los departamentos en la torre 07 del condominio Los Laureles, entregados en su totalidad en 2020. Se determinó que era necesario enviar el cuestionario a al menos 97 personas para garantizar la confiabilidad del análisis. El análisis de fiabilidad mediante Alfa de Cronbach, con un resultado de 0.951, indicó que el instrumento de medición era altamente confiable. Los hallazgos revelaron una relación positiva entre la calidad del servicio electrónico y la satisfacción del cliente, lo que sugiere que una mejora en la calidad del servicio electrónico conduce a una mayor satisfacción del cliente en el sector inmobiliario. En conclusión, la investigación demostró que una mayor calidad del servicio electrónico se correlaciona significativamente con una mayor satisfacción en los clientes de este sector. Niño (2024) en su estudio tuvo como propósito principal desarrollar una propuesta de mejora para optimizar los procesos de diseño y ejecución de proyectos arquitectónicos. Se empleó un enfoque basado en la teoría de gestión por procesos y directrices para la dirección de proyectos. Este análisis incluyó un examen detallado del contexto actual de la empresa, la organización de sus departamentos y las responsabilidades asignadas a cada miembro del equipo. Los resultados destacaron que la formalización y el cumplimiento de normativas son cruciales para minimizar retrasos y sobrecostos. La investigación concluyó que la implementación de mejoras en la gestión por procesos no solo incrementa la eficiencia de los resultados, sino que también optimiza el funcionamiento general de la organización, asegurando el éxito en la ejecución de proyectos inmobiliarios. Bolívar (2021) en su estudio tuvo como objetivo general “evaluar el impacto del planeamiento tributario en la gestión administrativa de las empresas del sector construcción e inmobiliario en San Isidro, Lima, durante el periodo 2017-2018”. Para alcanzar este objetivo, se aplicó una metodología de tipo aplicada y nivel explicativo, con un diseño no experimental y un método ex post facto. Se utilizó la prueba de Rangos señalados y pares igualados de Wilcoxon para el análisis. El estudio revela que el planeamiento tributario es crucial para que las empresas del sector cumplan con sus obligaciones fiscales de manera eficiente, evitando sanciones y multas que podrían afectar su economía. La investigación demuestra que una adecuada planificación tributaria mejora significativamente la gestión administrativa de estas empresas, proporcionando herramientas valiosas para los contadores y ajustándose a las demandas del mercado actual. Así, se concluye que el planeamiento tributario tiene un efecto positivo en la gestión administrativa del sector construcción e inmobiliario en San Isidro.

El manejo administrativo está referido al proceso de planeación, de dirigir, de organizar y de controlar al recurso humano, financieros, materiales y técnicos empresariales a fin de obtener logros efectivos (Lino y Luján, 2022). La gestión administrativa es fundamental para garantizar el funcionamiento adecuado de una organización o empresa, maximizando el empleo de los medios disponibles y logrando resultados óptimos en términos de productividad, calidad y rentabilidad (Demir et al., 2021).

En el sustento teórico destacó la teoría clásica de la administración, desarrollada por pensadores como Henry Fayol, Frederick Taylor y Max Weber, se centra en la eficiencia y la organización sistemática dentro de las empresas. Fayol, considerado uno de los padres de la teoría administrativa, propuso 14 principios fundamentales que guían la gestión eficiente (Soto et al., 2020). Entre ellos se encuentran la división del trabajo, que aboga por la especialización de tareas para aumentar la productividad; la autoridad y responsabilidad, donde se establece que la autoridad debe ir acompañada de responsabilidad; y la unidad de mando, que indica que cada empleado debe recibir órdenes de un solo superior. Además, Fayol subrayó la importancia de la disciplina, la unidad de dirección y la subordinación del interés individual al interés general. Estos principios buscan crear una estructura organizativa clara y eficiente, donde la centralización de la toma de decisiones, la cadena escalar y la estabilidad del personal sean elementos clave. La equidad en el trato a los empleados, la iniciativa y el espíritu de equipo también son aspectos esenciales en esta teoría, que busca equilibrar la eficiencia operativa con el bienestar de los empleados (Salazar, 2023).

Por otro lado, la teoría de la Administración por Objetivos (APO), introducida por Peter Drucker, se enfocó en la definición y el logro de objetivos específicos como medio para mejorar el desempeño organizacional. Drucker propuso que tanto los gerentes como los empleados deben participar activamente en el establecimiento de estos objetivos, lo que aumenta el compromiso y la motivación (Martínez et al., 2022). La APO se basa en la premisa de que, al tener metas claras, los empleados pueden enfocar sus esfuerzos y medir su progreso de manera tangible.

Esta teoría enfatiza la importancia de la medición del desempeño y la retroalimentación continua. Los empleados reciben evaluaciones regulares sobre su

avance hacia los objetivos, lo que permite realizar ajustes oportunos y mantener el rumbo (Martins et al., 2024). La flexibilidad es otro componente crucial, ya que los objetivos pueden ser modificados en respuesta a cambios en el entorno o dentro de la organización misma. Al final del período, se lleva a cabo una evaluación formal para determinar si los objetivos se han alcanzado, lo que facilita la identificación de áreas de mejora y fomenta una cultura de responsabilidad y logro dentro de la empresa.

La planificación(D1) en el ámbito empresarial se traduce en la meticulosa formulación de objetivos y estrategias, un proceso estratégico que no solo anticipa los desafíos potenciales, sino que también permite la precisa asignación de recursos para optimizar el desempeño general de la organización (Palomeque et al., 2019). Este enfoque estratégico es fundamental para establecer una dirección clara y coherente para la empresa, proporcionando una anotación del camino al logro en plazo largo. Por otro lado, la organización (D2), según lo destacado por Ponce et al. (2022), se refiere a la estructuración interna de la empresa. Este proceso involucra el establecimiento claro de papeles y responsabilidades, el establecimiento de jerarquías y la implementación de métodos de comunicación eficaces. Una organización bien estructurada no solo facilita la coordinación interna, sino que también promueve la colaboración y la adaptación ágil a los cambios del entorno empresarial. En cuanto a la dirección (D3), aspecto esencial en la gestión empresarial, implica liderazgo y orientación. Como señalan Ponce et al. (2022), este componente se centra en la toma de decisiones, el estímulo del personal y la comunicación efectiva. Una dirección sólida no solo guía hacia los objetivos establecidos, sino que también fomenta un entorno propicio para el desarrollo y la innovación, promoviendo así la cohesión y el compromiso de todo el equipo. Por último, la dimensión de control(D4), según lo explicado por Gonzales et al. (2020), abarca el monitoreo y ajuste continuo de las actividades organizativas. Esto involucra la implementación de sistemas de retroalimentación, la medición constante del rendimiento y la corrección de desviaciones. El control no solo garantiza la adaptabilidad a cambios imprevistos, sino que también asegura la coherencia con los objetivos preestablecidos, manteniendo así el rumbo hacia el alcance de las metas y el logro de los objetivos empresariales.

La definición Calidad de atención al cliente se centra en los estándares tangibles y medibles que permiten evaluar la escala de complacencia y cumplimiento de lo que

el usuario espera durante la interacción con una empresa o profesional (Victoria, 2022). Esto implica diversos aspectos que van desde la cortesía y gentileza del recurso humano hasta la efectividad para solucionar inconvenientes, la precisión de la información proporcionada y el tiempo de espera (Bojang, 2020). Además, se considera el acceso a las atenciones y la aptitud de la organización en cuanto a satisfacer los requerimientos específicos de cada usuario efectiva y oportunamente (Tananta, y Bardales, 2020).

La calidad de atención se define operacionalmente mediante criterios concretos que permiten medir y mejorar continuamente la experiencia del usuario en cualquier entorno empresarial o profesional. La excelencia en la asistencia al cliente va más allá de simplemente realizar una transacción comercial; implica el establecimiento de relaciones duraderas y positivas tanto dentro de la organización como con sus usuarios (Gutiérrez et al., 2021). Esto significa que no se trata únicamente de satisfacer una necesidad puntual del usuario, además de generar vivencias significativas promotoras de la fidelidad del usuario y que generen una percepción favorable de la empresa a lo largo del tiempo (Alketbi et al., 2020).

Teóricamente se tienen el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es una teoría fundamental en la gestión de la calidad de atención al cliente. Esta teoría se centra en la evaluación de la calidad del servicio desde la perspectiva del cliente, basado en la comparación entre sus expectativas y las percepciones de la experiencia real del servicio (Chica et al.,2021). Según esta teoría, la calidad del servicio se puede medir en cinco dimensiones principales: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. (Benitez, 2021).

La tangibilidad se refiere a la apariencia física de las instalaciones, materiales de comunicación, personal y equipos. La fiabilidad se relaciona con la capacidad de la empresa para realizar el servicio de manera confiable y precisa. La capacidad de respuesta mide la disposición y rapidez del personal para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido (Castaño, 2022). La seguridad implica la cortesía de los empleados y su capacidad para inspirar confianza y el conocimiento. Finalmente, la empatía se enfoca en la atención personalizada que la empresa brinda a sus clientes, mostrando cuidado y comprensión de sus necesidades individuales.

El modelo SERVQUAL sugiere que la satisfacción del cliente y la calidad del servicio se logran cuando las percepciones de los clientes sobre el servicio recibido igualan o superan sus expectativas (Zúñiga et al., 2023). Este enfoque ayuda a las organizaciones a identificar brechas en la prestación del servicio y a implementar mejoras para satisfacer mejor a sus clientes.

La teoría de la Pirámide de Maslow, aunque originalmente desarrollada para explicar la motivación humana, ha sido adaptada al contexto del servicio al cliente para mejorar la calidad de atención (Sánchez, 2023). Esta teoría propone que las necesidades de los clientes pueden organizarse en una jerarquía, y que las empresas deben satisfacer estas necesidades en orden ascendente para lograr una alta satisfacción del cliente.

En la base de la pirámide, encontramos las necesidades básicas de los clientes, como la accesibilidad del servicio y la disponibilidad de productos o servicios. Si estas necesidades no se satisfacen, los clientes no considerarán otras dimensiones del servicio (Castaño, 2022). A continuación, están las necesidades de seguridad, que incluyen la confianza en que el servicio será consistente y confiable. Los clientes necesitan saber que pueden depender de la empresa.

Más arriba en la pirámide, las necesidades sociales se relacionan con el deseo de los clientes de sentirse valorados y respetados. Aquí es donde la personalización del servicio y la atención amable juegan un papel crucial. Luego, las necesidades de estima se enfocan en el reconocimiento y la apreciación que los clientes buscan, como sentirse importantes para la empresa.

En la cima de la pirámide, las necesidades de autorrealización implican ofrecer experiencias que permitan a los clientes alcanzar su pleno potencial, como servicios que excedan sus expectativas y ofrezcan un valor añadido significativo. Las empresas que logran satisfacer estas necesidades superiores no solo retendrán a sus clientes, sino que también fomentarán una lealtad duradera y una promoción positiva del boca a boca. Aplicar la teoría de la Pirámide de Maslow al servicio al cliente implica que las empresas deben comprender y abordar estas diversas necesidades de manera estratégica para mejorar la calidad de la atención y lograr la máxima satisfacción del cliente.

La dimensión de fiabilidad(D1) está vinculada a la consistencia y precisión al prestar el servicio y cumplir las promesas. Implica que la entidad sea capaz de ofrecer servicios de manera constante y fiable, generando de esta manera, la confianza en los usuarios en cuanto a la calidad y cumplimiento de lo ofrecido (Cervantes et al., 2020). La confiabilidad(D2) es otra dimensión fundamental que se centra en la integridad y seguridad de las interacciones y transacciones con los clientes (Ayay et al., 2021). Una entidad confiable es aquella que garantiza el aseguramiento de los datos del cliente y cumple con los estándares éticos y legales, lo que genera un ambiente de confianza para los clientes. Desde una perspectiva operativa, la excelencia en el interés del usuario se define por la implementación y mantenimiento de estándares específicos que aseguren la entrega consistente de atenciones y respuestas las cuales complazcan lo que el cliente espera y necesita (Urtecho et al., 2021). Esta teoría se basa en el modelo Servperf, que destaca cinco aspectos cruciales: tangibilidad, empatía, confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta(D3), (León, 2020). Según este modelo, la excelencia en la asistencia se evalúa a través de lo que capta el cliente en estas dimensiones. Mejorar cada una de estas áreas contribuye a la excelencia en el servicio y, por ende, a la excelencia en el interés del usuario. Esto implica la implementación de prácticas y procesos eficientes, la capacitación adecuada del personal, una efectiva comunicación, la solución eficaz de problemas y la evaluación continua del desempeño para garantizar mejoras constantes (De Pablo et al., 2019).

El libro *Gestión y administración en las organizaciones: Introducción* de Federico Marco y Loguzzo (2016) aporta significativamente a la teoría de la gestión administrativa mediante una exploración comprensiva de los principios fundamentales de la administración y su aplicación en diversos contextos organizacionales. Implica el tomar elecciones, asignar tareas, supervisar al personal, poner en marcha lineamientos y procesos, así como la medición y optimización constante de los protocolos organizativos.

La Teoría del Ciclo de Servicio conceptualiza la excelencia en el servicio como un proceso continuo y cíclico (León, 2020). Este enfoque sugiere que la excelencia en las atenciones no es solo la consecuencia final, sino un ciclo que abarca la comprensión de los requisitos del usuario, la creación de expectativas, la prestación del servicio y la evaluación continua para cerrar el ciclo (Zygiaris et al., 2022). Destaca

la relevancia de la retroalimentación y la optimización constante en el interés del usuario. La complacencia del usuario se forma mediante la confrontación entre las esperanzas previas y las sensaciones posteriores a recibir la atención. Según esta teoría, un usuario estará complacido siempre y cuando la experiencia del servicio supere sus expectativas (Remache, 2019). Por lo tanto, para mejorar la satisfacción del cliente, las organizaciones deben gestionar y superar las expectativas del cliente en cada punto de contacto.

Por último, se tiene como hipótesis general la Gestión Administrativa se relaciona a manera positiva con la calidad de atención al cliente en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro, ubicado en el distrito de Surquillo, Lima. del mismo modo se tiene como específicas, A) Existe una relación entre la gestión administrativa y la Fiabilidad de respuesta al cliente, en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro, ubicado en el distrito de Surquillo, Lima, 2024, B) Existe una relación entre la gestión Administrativa con la capacidad de respuesta al cliente en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro, ubicado en el distrito de Surquillo, Lima, 2024, C) Existe una relación entre la gestión administrativa con la confiabilidad al cliente en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro, ubicado en el distrito de Surquillo, Lima, 2024.

II. METODOLOGÍA

Este estudio se clasifica como una investigación Básica, de acuerdo con el Manual Oslo de Organización Cooperadora del Crecimiento Económico (OCDE) (2018). El estudio Básica está enfocado en solucionar inconvenientes específicos y en la obtención de resultados prácticos que pueden ser directamente útiles para la organización o el contexto en cuestión.

Respecto al enfoque investigativo, se ha optado por el de la clase cuantitativa, el cual permite una recolección y análisis riguroso de datos numéricos, proporcionando una base sólida para formular conclusiones objetivas y validar las hipótesis. Además, este método cuantitativo facilita la recopilación de datos de manera sistemática y estandarizada, lo que permite medir con precisión las opiniones y actitudes de los participantes. (Yucra y Bernedo, 2020).

El diseño investigativo es transversal no experimental. Esto implica que la recolección de datos se realizó en un único espacio de tiempo, donde no se manipularon las variables, permitiendo analizar y observar la situación tal como se presenta. La metodología se basa en la aplicación de encuestas estructuradas con escala Likert a un universo poblacional específico.

El alcance del estudio responde a la clase correlacional descriptiva. El objetivo principal es entender el vínculo o la magnitud asociativa dentro de un par o de más variantes en un específico contexto. Este tipo de investigación busca analizar de qué manera estas variables se relacionan entre sí y qué patrones emergen de sus interacciones. El estudio se desarrolla en una escala correlacional causal, lo que significa que, además de identificar las relaciones entre las variables, se busca entender cómo una variable puede influir en otra. Este enfoque implica un análisis profundo de las correlaciones a fin de indagar posibles vínculos de generación y consecuencia dentro de las variantes estudiadas.

En cuanto a la variable el manejo administrativo tiene que ver con la agrupación de procesos, tareas y funciones las cuales una empresa realiza para fines de dirección, control, organización y planificación de sus medios y operaciones proponiéndose el alcance de sus metas y el logro de sus objetivos de manera eficiente y efectiva, según Ulloa et al. (2020). Operacionalmente, esto se materializa a través

del establecimiento claro y concreto de los pasos y actividades involucrados en la planificación, dirección, organización, control y coordinación de los medios y procesos administrativos.

Con la finalidad de evaluar el manejo administrativo, se emplean indicadores tal cual el plan estratégico, la gestión táctica, la elección de opciones, las inversiones en tecnología y equipo, la capacitación, la disponibilidad de personal, la planificación del servicio, los valores éticos de capacitación, el índice de satisfacción del cliente, el acatamiento de parámetros de excelencia, la infraestructura, el sistema de control, la oportunidad del servicio, la optimización de recursos, el cumplimiento de normativas y regulaciones, la retroalimentación y el control táctico-estratégico. Estos indicadores se evaluarán utilizando una escala de medición Likert con opciones desde en desacuerdo total (1) hasta acuerdo total (5).

La variante segunda de interés es la excelencia en la asistencia al cliente, la cual está referida a la excelencia y eficacia mediante la cual una organización o entidad satisface las demandas, expectativas y requerimientos de sus clientes. Según Gutiérrez et al. (2021), implica un enfoque integral en brindar un servicio que no solo sea satisfactorio, sino que también supere las esperanzas del usuario. Operacionalmente, la excelencia en la atención al cliente se define por la implementación y mantenimiento de estándares específicos que aseguren la entrega consistente de servicios y respuestas que complazcan las esperanzas y demandas del usuario.

Los indicadores para medir la calidad de atención al cliente incluyen servicio eficiente, respuesta rápida, personal disponible, apoyo inmediato, cumplimiento de promesas, atención oportuna, solución de problemas, errores mínimos, comprensión, preocupación por los clientes, comunicación efectiva, satisfacción de las necesidades, mejora del servicio, sinceridad e interés. Al igual que con la gestión administrativa, estos indicadores se evaluarán utilizando una escala de medición de Likert desde totalmente en desacuerdo (1) hasta totalmente de acuerdo (5).

La población objeto de estudio se define como el grupo considerado para un análisis estadístico o de investigación. En este caso, el universo poblacional en cuestión lo conforman los usuarios de Remax Pro en el año 2024. Esta población no

se limita únicamente a personas, sino que incluye a todos los clientes que comparten ciertas características y cumplen con criterios específicos, como haber interactuado y utilizado los servicios de Remax Pro durante el periodo especificado. La colaboración de estos 164 clientes es esencial para obtener una perspectiva completa y mejorar continuamente la oferta de la empresa.

Se establecieron aspectos para incluir y excluir con el fin de asegurar la relevancia y actualidad de las experiencias recopiladas. Los criterios para incluir comprenden a los clientes activos de Remax Pro durante el año 2024, así como a aquellos que han realizado transacciones recientes en ese mismo periodo. Esto garantiza que las experiencias y opiniones sean actuales y pertinentes. Por otro lado, los criterios de exclusión eliminan a los clientes inactivos o antiguos que no han utilizado los servicios en 2024, a los clientes potenciales o no confirmados que no han completado transacciones, y en algunos casos, a clientes que hayan participado en transacciones específicas que podrían sesgar la impresión generalizada de la excelencia en las atenciones, como aquellos involucrados en litigios o disputas no representativas del servicio habitual.

La muestra para este estudio incluye a la totalidad, lo que significa que incluye a la totalidad de los 164 clientes de Remax Pro. La elección de una muestra censal permite la inclusión de todos los clientes disponibles, proporcionando una visión exhaustiva y representativa de las experiencias y opiniones de todos los clientes de la empresa. Este enfoque facilita una medición completa de la excelencia en las atenciones inmobiliarias ofrecidas.

Para recopilar información relevante, se emplearán dos cuestionarios específicos. El primero es el de Gestión Administrativa, compuesto por 16 preguntas diseñadas para evaluar la percepción de los usuarios sobre la eficiencia y efectividad de la gestión administrativa en Remax Pro. Este instrumento busca obtener información detallada sobre diversos aspectos relacionados con el control, la planificación, dirección, control y organización uso de medios en la gestión administrativa. Los participantes responderán utilizando una escala de evaluación que va desde "En desacuerdo Total" (1) hasta "En acuerdo Total" (5), expresando así su percepción sobre la eficacia del manejo administrativo en todas las áreas evaluadas.

El segundo cuestionario, de Excelencia en las Atenciones al Usuario, también consta de 16 preguntas. Este cuestionario mide la satisfacción de los clientes en relación con la excelencia del servicio proporcionado por Remax Pro. Su objetivo es obtener una comprensión detallada sobre la impresión de los clientes en áreas como habilidad de solución, confiabilidad y empatía. Los participantes responderán utilizando la misma escala de evaluación, reflejando su nivel de satisfacción en cada área evaluada. Esta escala permite una medición precisa de las experiencias del usuario, proporcionando una evaluación completa de la excelencia en el servicio al cliente.

Con el fin de evaluar la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach. El resultado obtenido para el instrumento de "Gestión Administrativa" fue de 0.70, lo cual indica una moderada confiabilidad. En contraste, el instrumento de "Calidad de Atención" obtuvo un coeficiente de 0.84, lo que sugiere una fuerte confiabilidad, según Hernández et al. (2014). Estos valores reflejan que, aunque ambos instrumentos son suficientemente confiables, el instrumento de "Calidad de Atención" presenta una mayor consistencia interna en comparación con el de "Gestión Administrativa" estos resultados se sustentan con la base de datos que se encuentra en el [anexo 9](#).

Los resultados de la prueba de V de Aiken para el instrumento "Gestión Administrativa" indicaron una alta validez de contenido en todas sus dimensiones evaluadas. La dimensión de Planificación obtuvo un coeficiente de [0.91](#), lo que refleja una evaluación positiva en términos de relevancia, coherencia, claridad y suficiencia. La dimensión de Organización mostró un coeficiente de [0.92](#), reafirmando su validez y adecuación para medir aspectos clave de la gestión administrativa. La dimensión de Dirección presentó el valor más alto con un [0.93](#), lo que indica una excelente aceptación por parte de los evaluadores en todos los criterios establecidos. Finalmente, la dimensión de Control también obtuvo un coeficiente de [0.92](#), consolidando así la validez del instrumento en su totalidad. Estos resultados sugieren que el instrumento es fiable y válido para su uso en la evaluación de la gestión administrativa, ya que todos los coeficientes obtenidos superaron el umbral de 0.75, el cual es el criterio establecido para considerar un ítem como válido y no requerir modificaciones o eliminación.

Los resultados de la prueba de V de Aiken para el instrumento "Calidad de Atención" indicaron una sólida validez de contenido en sus distintas dimensiones evaluadas. La dimensión de Fiabilidad obtuvo un coeficiente de [0.75](#), situándose en el umbral mínimo aceptable. Aunque es válida, podría beneficiarse de una revisión para mejorar su adecuación. La dimensión de Capacidad de Respuesta mostró un coeficiente de [0.92](#), lo que demuestra una alta validez y aceptación en términos de coherencia, claridad, relevancia y suficiencia. La dimensión de Confiabilidad presentó el valor más alto con un [0.98](#), indicando una excelente validación por parte de los expertos, reafirmando su pertinencia y solidez.

En la evaluación participaron cinco expertos: Betty Rios Carranza, Mg en Administración; Cesar Abel Cuellar Tello, Mg en Ingeniería Civil; Nathaly Camones Cuellar, Mg en Arquitectura; Lupe Esther Graus Cortez, doctora en Administración; y Manuel Milenco Espinoza Loarte, Mg en Administración. Todos ellos consideraron que el instrumento era aplicable, evaluando positivamente los criterios de relevancia, suficiencia, coherencia y claridad. Estos resultados garantizan la fiabilidad del instrumento "Calidad de Atención" para su aplicación en estudios relacionados con la calidad de atención.

En este estudio, se utilizaron técnicas cuantitativas con el objetivo de analizar la información recopilada. Las técnicas estadísticas aplicadas incluyeron tanto análisis descriptivos como inferenciales. Inicialmente, se emplearon mediciones de inclinación centralizada y de dispersión para proporcionar un resumen de las características principales de los datos. Posteriormente, se realizaron pruebas inferenciales, tales como pruebas de significancia, correlaciones y análisis de regresión, con el fin de explorar las relaciones entre las variables y testar las hipótesis planteadas. La información fue recopilada en hojas de cálculo de Excel y se importó al software estadístico SPSS 25 para realizar análisis avanzados.

Para la variable "Gestión Administrativa" (V1_Gestión_Administrativa), los baremos utilizados fueron los siguientes: el nivel mínimo fue de 16 y el máximo de 80. Se clasificó como alta cuando los valores se encontraban entre 59 y 80, regular cuando estaban entre 38 y 58, y deficiente cuando variaban entre 16 y 37. La dimensión de "Planificación y Dirección" se evaluó con los baremos: el nivel mínimo fue de 4 y el máximo de 20. Se consideró eficiente cuando los valores se encontraban

entre 16 y 20, regular cuando estaban entre 10 y 15, y deficiente cuando oscilaban entre 4 y 9. Para la dimensión de "Control", los baremos fueron: el nivel mínimo fue de 3 y el máximo de 15. Se clasificó como eficiente cuando los valores se encontraban entre 12 y 15, regular cuando estaban entre 8 y 11, y deficiente cuando variaban entre 3 y 7. En cuanto a la dimensión de "Organización", los baremos utilizados fueron: el nivel mínimo fue de 5 y el máximo de 25. Se consideró eficiente cuando los valores se encontraban entre 20 y 25, regular cuando estaban entre 13 y 19, y deficiente cuando oscilaban entre 5 y 12.

Respecto a la variable "Calidad de Atención" (V2_Calidad_de_Atención), los baremos fueron: el nivel mínimo fue de 16 y el máximo de 80. Se clasificó como alta cuando los valores se encontraban entre 59 y 80, regular cuando estaban entre 38 y 58, y baja cuando variaban entre 16 y 37. Para las dimensiones de "Fiabilidad" y "Confiabilidad", se utilizaron los siguientes baremos: el nivel mínimo fue de 5 y el máximo de 25. Se consideró alta cuando los valores se encontraban entre 19 y 25, regular cuando estaban entre 12 y 18, y baja cuando oscilaban entre 5 y 11. Para la dimensión de "Capacidad de Respuesta", los baremos fueron: el nivel mínimo fue de 6 y el máximo de 30. Se clasificó como alta cuando los valores se encontraban entre 22 y 30, regular cuando estaban entre 14 y 21, y baja cuando variaban entre 6 y 13.

En cuanto a los elementos de la ética, el estudio investigativo se desarrolló conforme a los fundamentos de integridad científica y los procedimientos fijados por el Código Ético de Investigación de la UCV. Fue obtenida la autorización informada de todos los participantes, garantizando la comprensión del objetivo de la investigación, la naturaleza voluntaria de su participación y la reserva de sus datos personales. Los documentos de autorización obtenidos tanto de instituciones como de empresas fueron incluidos en los anexos, aunque no se publicaron en el repositorio para preservar la confidencialidad de las entidades colaboradoras

Los procedimientos para la investigación fueron los siguientes: primero, se seleccionaron aleatoriamente 164 clientes activos de Remax Pro en el año 2024, conformando una muestra censal que incluyó a todos los clientes disponibles quienes acataran los aspectos inclusivos. Posteriormente, se enviaron los cuestionarios de Manejo Administrativo y Excelencia en las Atenciones a los Clientes de manera electrónica, asegurando eficiencia y rapidez en la recopilación de respuestas. Los

participantes recibieron instrucciones claras sobre cómo completar los cuestionarios y se enfatizó la importancia de respuestas honestas. Tras la recopilación de los cuestionarios completados, los datos se registraron y almacenaron de manera segura y confidencial.

Al tener recogida la información, fue analizada. La información fue organizada en hojas de Excel para cálculos e importada a SPSS para realizar análisis inferenciales. Las pruebas estadísticas aplicadas incluyeron pruebas de significancia, correlaciones y análisis de regresión, dependiendo de la naturaleza de las variantes y de los objetivos investigativos. Finalmente, se elaboró un informe detallado con los hallazgos clave de la investigación, presentando tablas y gráficos a fin de facilitar la interpretación del resultado. El informe generado sirvió de fundamento a la toma de elecciones y la implementación de mejoras en los servicios de Remax Pro.

La investigación respetó los derechos de autor citando adecuadamente las fuentes de información conforme a los estándares del formato APA7. Además, el texto fue procesado por la aplicación Turnitin para verificar su autenticidad y evitar el plagio. Los datos se procesaron sin alteraciones, garantizando que las declaraciones de los encuestados se respetaran plenamente para llegar a conclusiones consistentes y precisas.

III. RESULTADOS

Tabla 1

Frecuencia y porcentaje de la variable gestión administrativa

V1_Gestión_Administrativa		
Escala	Fi	%
Buena	45	27%
Regular	105	64%
Deficiente	14	9%
Total	164	100%

Nota. datos recolectados de la base de datos procesada en Excel

Interpretación:

La variable "gestión administrativa" se evaluó en tres categorías: "Buena", "Regular" y "Deficiente". Los datos obtenidos presentan una imagen clara de cómo es percibida la gestión administrativa en la institución estudiada. La categoría "Buena" fue seleccionada por 45 encuestados, lo que representa el 27% del total. Este porcentaje indica que menos de un tercio de los participantes está satisfecho con la gestión actual. La percepción de una buena gestión administrativa en solo un 27% sugiere que hay margen significativo para mejoras, ya que una mayor proporción de satisfacción es deseable en cualquier institución.

La categoría "Regular" tuvo la mayor frecuencia, con 105 encuestados que representan el 64%. Este dato es crucial ya que la mayoría percibe la gestión administrativa como medianamente satisfactoria. Esto implica que, si bien la gestión cumple con los requisitos básicos, existen áreas considerables que necesitan mejoras. La percepción de mediocridad puede estar relacionada con procesos administrativos que no son lo suficientemente eficientes o que carecen de innovación. Un alto porcentaje en esta categoría muestra la necesidad de abordar los aspectos específicos que contribuyen a esta percepción y trabajar en estrategias para mejorar la calidad administrativa.

Por último, la categoría "Deficiente" fue seleccionada por 14 encuestados, representando el 9%. Aunque este es el porcentaje más bajo, es preocupante que una fracción de los encuestados considere que la gestión administrativa es inadecuada. Este dato sugiere la presencia de problemas graves en la administración

que podrían estar afectando negativamente la eficiencia y productividad de la institución. Es esencial identificar las causas subyacentes de esta percepción para implementar soluciones efectivas.

La distribución de los datos muestra que una gran mayoría percibe la gestión administrativa como regular, mientras que solo una minoría significativa la ve como buena y un pequeño porcentaje la considera deficiente. Esto sugiere que la gestión administrativa actual no está logrando niveles de excelencia. Aunque no se encuentra en un estado crítico, como lo muestra el bajo porcentaje de evaluación deficiente, hay un amplio margen para mejoras. Los esfuerzos deberían centrarse en identificar las áreas específicas que llevan a la percepción de mediocridad y desarrollar estrategias para mejorar esos aspectos.

Para abordar estas percepciones y mejorar la gestión administrativa, es crucial implementar varias estrategias. Primero, se deben revisar y optimizar los procesos administrativos para elevar su calidad. La capacitación continua del personal administrativo también es esencial para mejorar las habilidades y competencias, lo que contribuirá a una mejor percepción general. Además, mejorar los canales de comunicación dentro de la institución puede ayudar a que los empleados se sientan más involucrados y comprendan mejor las decisiones administrativas. Finalmente, establecer un sistema de evaluación continua de la gestión administrativa permitirá identificar y corregir problemas de manera proactiva.

Dimensiones de la variable gestión administrativa

Tabla 2

Resultados de las dimensiones planificación, organización, dirección, control

	D1_Planificación		D2_Organización		D3_Dirección		D4_Control	
Escala	Fi	%	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Óptima	140	85%	105	64%	129	79%	68	41%
Regular	8	5%	40	24%	25	15%	78	48%
Deficiente	16	10%	19	12%	10	6%	18	11%
Total	164	100%	164	100%	164	100%	164	100%

Nota. datos recolectados de la base de datos procesada en Excel

Interpretación

La evaluación de las dimensiones "Planificación", "Organización", "Dirección" y "Control" en la gestión administrativa arroja resultados que permiten comprender las áreas de fortaleza y las que requieren mejoras en la institución.

En la dimensión "Planificación", la mayoría de los encuestados (140 personas, equivalentes al 85%) considera que esta es óptima. Este resultado es positivo, ya que sugiere que los planes y estrategias establecidos son claros y efectivos para la mayoría de los involucrados. Solo un 5% (8 personas) calificó la planificación como regular, y un 10% (16 personas) la evaluó como deficiente. Estos porcentajes, aunque minoritarios, indican que hay un pequeño segmento que percibe áreas de mejora en la formulación y ejecución de los planes.

Para la dimensión "Organización", el 64% de los encuestados (105 personas) considera que la organización es óptima, lo cual es un indicativo positivo, aunque menos contundente que en la dimensión de planificación. Un 24% (40 personas) percibe la organización como regular y un 12% (19 personas) la califica como deficiente.

En cuanto a la dimensión "Dirección", el 79% de los encuestados (129 personas) evalúa la dirección como óptima, reflejando una percepción positiva sobre el liderazgo y la capacidad de guiar al equipo hacia los objetivos establecidos. Sin embargo, el 15% (25 personas) considera que la dirección es regular y el 6% (10 personas) la

percibe como deficiente. Aunque la mayoría confía en la dirección, estos datos indican que hay un grupo significativo que percibe falta de efectividad o problemas en la gestión del equipo.

La dimensión "Control" presenta una evaluación menos favorable comparada con las otras dimensiones. Solo el 41% de los encuestados (68 personas) considera el control como óptimo, mientras que el 48% (78 personas) lo percibe como regular y el 11% (18 personas) como deficiente. Esta distribución indica que el control es el área con más oportunidades de mejora

Tabla 3

Resultados frecuencias y porcentuales de la variable calidad de atención

V2_Calidad_de_atención		
Escala	Fi	%
Alta	142	87%
Regular	4	2%
Baja	18	11%
Total	164	100%

Interpretación:

La variable "Calidad de atención" se evaluó en tres categorías: "Alta", "Regular" y "Baja". Los datos obtenidos presentan una imagen clara de cómo es percibida la calidad de atención en la institución estudiada.

La categoría "Alta" fue seleccionada por 142 encuestados, lo que representa el 87% del total. Este porcentaje indica que una abrumadora mayoría de los participantes está satisfecha con la calidad de atención recibida. Este resultado positivo sugiere que los servicios proporcionados por la institución cumplen, y en muchos casos, superan las expectativas de los usuarios. Un porcentaje tan alto en esta categoría es indicativo de un fuerte desempeño en la provisión de servicios y la satisfacción del cliente.

La categoría "Regular" tuvo la menor frecuencia, con solo 4 encuestados, lo que representa el 2%. Este dato es relevante ya que muestra que muy pocos participantes tienen una percepción intermedia de la calidad de atención.

Por último, la categoría "Baja" fue seleccionada por 18 encuestados, representando el 11%. Aunque este es el porcentaje más bajo en comparación con la categoría "Alta", es importante notar que más del 10% de los encuestados considera que la calidad de atención es baja. Este dato sugiere que, a pesar del alto nivel de satisfacción general, existen problemas que afectan negativamente la experiencia de una minoría significativa de usuarios.

Dimensiones de la variable calidad de atención

Tabla 4

Resultados de las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, confiabilidad

	D1_Fiabilidad		D2_Capacidad_respuesta		D3_Confiabilidad	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Alta	142	87%	142	87%	129	79%
Regular	5	3%	8	5%	18	11%
Baja	17	10%	14	9%	17	10%
Total	164	100%	164	100%	164	100%

Interpretación

Los resultados de las dimensiones de la variable "calidad de atención" se analizaron a través de tres dimensiones: "Fiabilidad", "Capacidad de Respuesta" y "Confiabilidad". Los datos obtenidos permiten una comprensión profunda de cómo se perciben estos aspectos en la institución estudiada.

En la dimensión "Fiabilidad", la mayoría de los encuestados (142 personas, equivalentes al 87%) considera que la fiabilidad de la atención es alta. Este resultado es positivo y sugiere que los servicios proporcionados son consistentes y cumplen con las expectativas de los usuarios de manera regular. Solo un 3% (5 personas) calificó la fiabilidad como regular, y un 10% (17 personas) la evaluó como baja. Aunque la mayoría tiene una percepción favorable, los datos indican que hay una minoría significativa que experimenta inconsistencias en la fiabilidad del servicio.

La dimensión "Capacidad de Respuesta" muestra resultados similares, con el 87% de los encuestados (142 personas) considerando que la capacidad de respuesta es alta. Este porcentaje alto refleja que la mayoría de los usuarios perciben que la institución responde de manera rápida y efectiva a sus necesidades y solicitudes. Un 5% (8 personas) percibe la capacidad de respuesta como regular y un 9% (14 personas) la

considera baja. Estos resultados, aunque mayoritariamente positivos, indican que hay espacio para mejorar la rapidez y efectividad de las respuestas a los usuarios, especialmente para aquellos que no están completamente satisfechos.

En cuanto a la dimensión "Confiabilidad", el 79% de los encuestados (129 personas) evalúa la confiabilidad como alta, lo que indica una percepción positiva sobre la capacidad de la institución para inspirar confianza y cumplir con las promesas realizadas a los usuarios. Sin embargo, un 11% (18 personas) considera la confiabilidad como regular y un 10% (17 personas) la percibe como baja.

Prueba de normalidad

- **Hipótesis nula (H0):** Los datos siguen una distribución normal, permitiendo el uso de pruebas paramétricas para el análisis de las variables.
- **Hipótesis alternativa (H1):** Los datos no siguen una distribución normal, lo que requiere el uso de pruebas no paramétricas para el análisis de las variables.

Los resultados del test de Kolmogorov-Smirnov confirmaron la hipótesis alternativa (H1), ya que los valores de significación (Sig.) para todas las variables fueron 0.

Tabla 5*Prueba de normalidad de las variables y dimensiones involucradas*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1_Gestión_Administrativa	,170	164	,000
D1_Fiabilidad	,437	164	,000
D2_Capacidad_respuesta	,238	164	,000
D3_Confiabilidad	,192	164	,000
V2_Calidad_de_atención	,337	164	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

La prueba de normalidad aplicada a las variables de estudio determinó que no se cumple el supuesto de normalidad, lo que justifica la elección de una prueba no paramétrica como el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados del test de Kolmogorov-Smirnov para la variable "gestión administrativa" (V1_Manejo_Administrativo) arrojaron un estadístico de 0.170 con 164 grados de libertad (gl) y un valor de significación (Sig.) de 0.000.

En la dimensión "fiabilidad" (D1_Fiabilidad), el estadístico fue 0.437 con 164 gl y una Sig. de 0.000. Para el aspecto "habilidad para solucionar" (D2_Habilidad_Solución), el estadístico fue 0.238 con 164 gl y una Sig. de 0.000. En la dimensión "confiabilidad" (D3_Confiabilidad), el estadístico fue 0.192 con 164 gl y una Sig. de 0.000. Finalmente, para la variable "excelencia en la asistencia" (V2_Excelencia_en_asistencia), el estadístico fue 0.337 con 164 gl y una Sig. de 0.000.

Dado que los valores de significación (Sig.) para todas las variables son 0.000, menores que el umbral comúnmente utilizado de 0.05, se rechaza el supuesto nulo de normalidad para todas las variables. Por lo tanto, debido a la falta de normalidad en los datos, no es apropiado utilizar pruebas paramétricas. En su lugar, se utilizó una prueba no paramétrica, específicamente el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para analizar la relación entre las variables.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

H_c: El Manejo Administrativo está relacionado en forma positiva con la excelencia en la asistencia al cliente en ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro, ubicado en el distrito de Surquillo, Lima.

H_o: El Manejo Administrativo no está relacionado en forma de directa correlación positiva que incide en la excelencia en la asistencia al usuario en ámbito inmobiliario de la organización Remax Pro, ubicado en el distrito de Surquillo, Lima

Tabla 6

Resultados correlacionales de la hipótesis general

Correlaciones

		V1_Gestión_Administrativa	V2_Calidad_de_atención
Rho de Spearman	V1_Gestión_Administrativa	de 1,000	,682**
		Sig. (bilateral).	,000
		N	164
	V2_Calidad_de_atención	Coficiente de correlación	,682**
		Sig. (bilateral),000	.
		N	164

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

Interpretación:

La correlación entre "V1_Manejo_Administrativo" y "V2_Calidad_de_atención " se evaluó mediante coeficiente de correlación Rho Spearman. El coeficiente correlacional obtenido fue 0.682, con bilateral significancia (Sig.) 0.000. Esto manifiesta que hay una positiva correlación de moderada a fuerte dentro de las dos variantes, y que esta correlación es significativa de manera estadística a la escala 0.01 (bilateral). Específicamente, el coeficiente de correlación de 0.682 hace sugerencia en que mientras mejora el manejo administrativo, mejora también la excelencia en la atención al cliente en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro. La significancia de 0.000, que es menor que el umbral comúnmente utilizado de 0.01, respalda la hipótesis general de que hay un vínculo positivo directo dentro de ambas variantes.

Hipótesis específica 1

H₁: Hay una vinculación dentro del manejo administrativo y la Fiabilidad de respuesta al usuario, en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro, ubicado en el distrito de Surquillo, Lima, 2024,

H₀: No hay una vinculación dentro del manejo administrativo y la Fiabilidad de respuesta al cliente, en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro, ubicado en el distrito de Surquillo, Lima, 2024,

Tabla 7

Resultados de la hipótesis específicos 1

Correlaciones

	V1_Gestión_Administrativa	D1_Fiabilidad
Rho de V1_Gestión_Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
Rho a Spearman	Sig. (bilateral)	,449**
	N	. ,000
		164 164
D1_Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,449**
	Sig. (bilateral)	1,000
	N	,000 .
		164 164

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

Interpretación:

La correlación entre "V1_Gestion _Administrativo" y "D1_fiabilidad" se evaluó mediante el coeficiente correlacional Rho Spearman. El coeficiente correlacional obtenido fue 0.449, con bilateral significancia (Sig.) 0.000. Esto señala que hay positiva correlación moderada dentro de ambas variantes, y que esta correlación es de significancia estadística a la escala 0.01 (bilateral). Específicamente, el coeficiente de correlación de 0.449 hace sugerencia a que mientras mejora el manejo administrativo, mejora también la fiabilidad de respuesta al cliente en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro. La significancia de 0.000, que es menor que el umbral comúnmente utilizado de 0.01, apoya el supuesto específico de la existencia de una relación dentro de ambas variantes.

Hipótesis específico 2

H₂: Hay un vínculo de la gestión Administrativa con la capacidad de respuesta al cliente en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro, ubicado en el distrito de Surquillo, Lima, 2024.

H₀: No hay una vinculación en el manejo Administrativo con la habilidad para solucionar al cliente en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro, ubicado en el distrito de Surquillo, Lima, 2024.

Tabla 8

Resultados de la hipótesis específica 2

Correlaciones

	V1_Gestión_ Administrativa	D2_Capacidad_ respuesta
Rho de Spearman de V1_Gestión_Administrativa	Coeficiente de correlación de 0,494**	0,494**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	164
D2_Capacidad_respuesta	Coeficiente de correlación de 0,494**	0,494**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	164

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

Interpretación:

La correlación entre "V1_Gestión_Administrativa" y "D2_Capacidad_respuesta" se evaluó mediante el coeficiente correlacional Rho Spearman. El coeficiente correlacional obtenido fue 0.494, con bilateral significancia (Sig.) 0.000. Específicamente, el coeficiente de correlación de 0.494 hace sugerencia a que mientras mejora el manejo administrativo, mejora también la capacidad de respuesta al cliente en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro. La significancia de 0.000, que es menor que el umbral comúnmente utilizado de 0.01, apoya el supuesto específico que hay una relación dentro de ambas variantes.

Hipótesis específica 3

H₃: Hay una vinculación del manejo administrativo con la confiabilidad al cliente en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro, ubicado en el distrito de Surquillo, Lima, 2024.

H₀: No hay una vinculación del manejo administrativo con la confiabilidad al cliente en ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro, ubicado en el distrito de Surquillo, Lima, 2024.

Tabla 9

Resultados de la hipótesis específica 3

Correlaciones

		V1_Gestión_Administrativa	D3_Confiabilidad
Rho de Spearman	V1_Gestión_Administrativa	de 1,000	,754**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	164	164
	D3_Confiabilidad	de ,754**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	164	164

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

Interpretación:

La correlación entre "V1_Gestión_Administrativa" y "D3- Confiabilidad" fue evaluada por medio del coeficiente correlacional Rho Spearman. El coeficiente correlacional obtenido fue 0.754, con bilateral significancia (Sig.) 0.000. Esto señala que hay fuerte y positiva correlación dentro de ambas variantes, y que esta correlación es significativa de manera estadística a escala 0.01 (bilateral). Específicamente, el coeficiente de correlación de 0.754 hace sugerencia a que mientras mejora el manejo administrativo, mejora también la confiabilidad al cliente en ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro. La significancia de 0.000, que es menor que el umbral comúnmente utilizado de 0.01, apoya el supuesto específico de que hay relación dentro de ambas variantes

IV. DISCUSIÓN

En este capítulo se presenta los resultados clave obtenidos, con otras investigaciones anteriores en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax pro. Siendo nuestro Objeto de estudio determinar como la Gestión Administrativa se relaciona con la calidad de atención al cliente en el ámbito inmobiliario del distrito de Surquillo - Lima, en este estudio se muestra que la gestión administrativa es un factor fundamental que abarca la coordinación y supervisión de las operaciones diarias, la toma de decisiones estratégicas y la implementación de procesos que optimicen la satisfacción del cliente. En relación a estos aspectos, se analizó detenidamente los resultados para resolver el problema principal que es lograr optimizar la efectividad en la gestión administrativa y la vivencia del usuario en el ámbito inmobiliario.

Este estudio se consideró una muestra de 164 participantes que forman parte de los usuarios de "Remax Pro", se obtuvieron datos referentes a la percepción de la calidad de atención: 27% (44 participantes) calificaron la atención como buena, 64%(107 participantes) como regular, y 9%(13 participantes) como deficiente, el cual se puede encontrar en la [tabla 1.](#) en la página 27, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.682. Estos resultados llegan a afirmar que la hipótesis planteada se asocia de manera positiva alta, la cual indica una correlación directa entre ambas variables, es decir, que ante la alta gestión administrativa se asocia una mejor calidad de atención al cliente.

En concordancia con el estudio de Marín y Márquez (2021) en su investigación "Gestión de calidad y su relación con la satisfacción de los clientes en Lima Metropolitana de una empresa inmobiliaria" reportó un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.741, basado en una muestra de 217 clientes, por lo que se indica al ser menor que 0.05, hay una fuerte asociación entre las variables. Por ello se rechaza la H0 que señala que no hay correlación entre dichas variables del estudio y se acepta la Hi que señala que si hay correlación entre ambas variables. En los resultados de este estudio se observa una correlación positiva alta, lo que señala que si hay correlación entre las variables como en nuestro caso de investigación. Por ello que podemos inferir que una mejoría en la Gestión administrativa también mejora la calidad de atención.

Por su parte Agüero (2022), en su estudio “Calidad del servicio electrónico y satisfacción de los clientes del sector inmobiliario Lima 2021”, considero una muestra de 97 personas en el sector inmobiliario, dando como resultado un coeficiente de 0.602 en la escala moderada de Rho Spearman, se evidencio la importancia del uso de los medios electrónicos, en la captación y fidelización de los clientes. A pesar de la correlación significativa encontrada, se identificaron deficiencias en la gestión administrativa de Remax Pro, tales como una comunicación ineficiente entre departamentos, manejo erróneo de pedidos, falta de indicadores de gestión, ausencia de registro de proveedores y manuales de procedimientos, y una deficiente distribución del espacio en el almacén. Estas deficiencias podrían estar afectando negativamente la percepción de la calidad del servicio.

Federico Marco y Héctor Aníbal Loguzzo (2016) a través de su libro “Gestión y administración en las organizaciones”, donde aporta significativamente a la teoría de la gestión administrativa mediante una exploración comprensiva de los principios fundamentales de la administración y su aplicación en diversos contextos organizacionales. No todos los aspectos de la gestión administrativa pueden tener el mismo impacto en la percepción de calidad de atención. Algunos factores no considerados en este estudio, como la formación continua del personal y la implementación de nuevas tecnologías, podrían influir en los resultados y deben ser abordados en investigaciones futuras.

En referencia con el primer objetivo específico de esta investigación fue determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la fiabilidad de respuesta al cliente en la empresa "Remax Pro" del ámbito inmobiliario, ubicada en el distrito de Surquillo, Lima. Se evidencia que el coeficiente correlacional obtenido fue 0.449, lo que hace una sugerencia a que mientras mejora el manejo administrativo, mejora también la fiabilidad de respuesta al cliente en el ámbito inmobiliario de la empresa. La fiabilidad se refiere a la capacidad de la empresa para ofrecer servicios de manera consistente y precisa, cumpliendo las promesas hechas a los clientes. En el contexto teórico, la fiabilidad es una dimensión clave del modelo Servperf, que evalúa la calidad del servicio desde la percepción del cliente. Esta dimensión es crucial para generar confianza y satisfacción en los usuarios, aspectos esenciales en el sector inmobiliario, donde las transacciones y relaciones a largo plazo son comunes. Los resultados del

estudio muestran que el 87% de los participantes calificaron la fiabilidad de respuesta como alta, el 3% como regular y el 10% como baja. Esta distribución indica una tendencia generalizada hacia una alta fiabilidad percibida por parte de los clientes. La correlación entre la gestión administrativa (V1) y la fiabilidad de respuesta (D1) se evaluó mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, obteniéndose un coeficiente de 0.449. Este resultado sugiere una correlación positiva moderada entre ambas variables, indicando que una mejor gestión administrativa se asocia con una mayor fiabilidad en la respuesta al cliente.

Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Viviana y Pérez (2020), quienes señalaron que una estructura organizacional adecuada es crucial para mejorar la percepción de calidad en las empresas inmobiliarias. En su estudio, realizado con una muestra de 280 agentes inmobiliarios, el 70% de los participantes reconocieron la importancia de aplicar una estructura organizacional adecuada. Además, Cervantes et al. (2020), en su investigación con una muestra de 180 agentes, destacaron que la dimensión de fiabilidad está estrechamente vinculada a la consistencia y precisión en la prestación de servicios, lo cual es fundamental para generar confianza en los usuarios.

Por otro lado, Toalombo et al. (2024), en su estudio con una muestra de 66 corredores inmobiliarios, subrayan la importancia de múltiples dimensiones organizacionales que explican la variabilidad en la rotación laboral y el bienestar de los agentes. Sus resultados indican que las cinco dimensiones estudiadas explican el 79% de la variabilidad total, destacando la importancia de estos factores en la rotación laboral y el bienestar de los agentes, lo que sugiere que la fiabilidad no es el único factor importante para el desempeño organizacional.

La teoría del modelo Servperf subraya que la fiabilidad es una de las cinco dimensiones críticas para evaluar la calidad del servicio. Este modelo ha sido ampliamente utilizado para medir la percepción del cliente sobre la calidad del servicio en diversos sectores, incluido el inmobiliario. Aspectos como la formación del personal, la adopción de tecnologías de atención al cliente y la eficiencia en los procesos internos son elementos fundamentales que influyen en la fiabilidad de respuesta y deben ser considerados en futuros estudios para obtener una visión más completa. Los resultados de este estudio confirman la importancia de una gestión

administrativa eficiente para mejorar la fiabilidad de respuesta al cliente. La correlación positiva moderada obtenida sugiere que, aunque la gestión administrativa no es el único factor que influye en la fiabilidad, sí juega un papel significativo. La alta percepción de fiabilidad entre los clientes de "Remax Pro" refleja una gestión administrativa que, en general, cumple con las expectativas y promesas hechas a los clientes.

Una vez analizada la dimensión de fiabilidad, se sugiere explorar cómo la formación continua del personal y la implementación de tecnologías avanzadas de atención al cliente influyen en la fiabilidad de respuesta. Además, sería valioso examinar cómo otros aspectos de la gestión administrativa, como la planificación estratégica y el liderazgo, afectan la percepción de fiabilidad entre los clientes.

El segundo objetivo específico de esta investigación fue determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta al cliente en la empresa "Remax Pro", ubicada en el ámbito inmobiliario del distrito de Surquillo, Lima, en el año 2024. La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad de la empresa para atender de manera oportuna y efectiva las necesidades y consultas de sus clientes. Este concepto es fundamental en el modelo Servperf, el cual incluye la capacidad de respuesta como una de sus cinco dimensiones cruciales para la excelencia en el servicio.

El grupo estudiado se distribuyó de la siguiente manera: el 87% (142 de los participantes) calificaron la capacidad de respuesta como alta, el 5% (8 participantes) como regular y el 9% (14 de los participantes) como baja. Esta distribución refleja una percepción predominantemente positiva de la capacidad de respuesta por parte de los clientes. La correlación entre la gestión administrativa (V1) y la capacidad de respuesta (D2) se evaluó mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, obteniéndose un coeficiente de 0.494. Este resultado indica una correlación positiva moderada entre ambas variables, sugiriendo que una mejor gestión administrativa se asocia con una mayor capacidad de respuesta al cliente.

Sayajo (2023), en su estudio con una muestra de 346 aportantes de FOVIMAR de Lima y el Callao, encontró un valor del coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0.674, indicando una fuerte relación entre la gestión administrativa y el desarrollo

inmobiliario. Este hallazgo apoya la idea de que una gestión eficiente es fundamental para mejorar diversos aspectos del servicio, incluida la capacidad de respuesta.

De Pablo et al. (2019) también subrayan teóricamente la importancia de implementar prácticas y procesos eficientes, proporcionar una capacitación adecuada al personal, mantener una comunicación efectiva, resolver problemas de manera eficiente y evaluar continuamente el desempeño para garantizar mejoras constantes.

Estos resultados son consistentes con el modelo Servperf descrito por León (2020), el cual destaca cinco dimensiones cruciales para la excelencia en el servicio: tangibilidad, empatía, confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta. Según este modelo, mejorar en cada una de estas áreas contribuye significativamente a la excelencia en el servicio percibido por el cliente. La teoría del modelo Servperf subraya que la capacidad de respuesta es una de las cinco dimensiones críticas para evaluar la calidad del servicio. Este modelo ha sido ampliamente utilizado para medir la percepción del cliente sobre la calidad del servicio en diversos sectores, incluido el inmobiliario. Aspectos como la eficiencia en la resolución de problemas, la comunicación efectiva y la evaluación continua del desempeño son fundamentales para mejorar la capacidad de respuesta y deben ser considerados en futuros estudios para obtener una visión más completa.

Los resultados de este estudio indican cual es la importancia de una gestión administrativa eficiente para mejorar la capacidad de respuesta al cliente. La correlación positiva moderada sugiere que, aunque la gestión administrativa no es el único factor que influye en la capacidad de respuesta, sí juega un papel significativo. La alta percepción de capacidad de respuesta entre los clientes de "Remax Pro" refleja una gestión administrativa que, en general, cumple con las expectativas y necesidades de los clientes de manera oportuna y efectiva.

Una vez analizada la dimensión de capacidad de respuesta, se sugiere explorar cómo la formación continua del personal, la implementación de tecnologías avanzadas de atención al cliente y la eficiencia en los procesos internos influyen en esta capacidad. Además, sería valioso examinar cómo otros aspectos de la gestión administrativa, como la planificación estratégica y el liderazgo, afectan la percepción de capacidad de respuesta entre los clientes. En comparación con estudios previos,

los resultados obtenidos se alinean con los de Sayajo (2023) y De Pablo et al. (2019), quienes destacaron la relevancia de prácticas y procesos eficientes para mejorar la calidad del servicio.

Sin embargo, la investigación futura debería considerar factores adicionales como la tecnología utilizada para la atención al cliente, la motivación y el compromiso del personal, y la infraestructura de la empresa, ya que estos pueden tener un impacto significativo en la capacidad de respuesta. Además, se destaca que sería valioso investigar cómo diferentes estilos de liderazgo y estrategias de motivación del personal pueden afectar la percepción de capacidad de respuesta entre los clientes. Esta línea de investigación contribuirá a una comprensión más integral de los factores que afectan la calidad del servicio en el sector inmobiliario.

El tercer objetivo específico de esta investigación fue determinar cómo la gestión administrativa se relaciona con la confiabilidad al cliente en la empresa “Remax Pro”, ubicada en el ámbito inmobiliario del distrito de Surquillo, Lima, en el año 2024. La confiabilidad se refiere a la integridad y seguridad en las interacciones y transacciones con los clientes, asegurando que las promesas y compromisos se cumplan de manera consistente. La Teoría del Ciclo de Servicio, descrita por León (2020) y ampliada por Zygiaris et al. (2022), conceptualiza la excelencia en el servicio como un proceso continuo y cíclico que abarca la comprensión de los requisitos del usuario, la creación de expectativas, la prestación del servicio y la evaluación continua. Esta teoría proporciona un marco conceptual que ayuda a entender cómo la gestión administrativa puede influir en la confiabilidad al cliente, sugiriendo que la mejora continua y la evaluación constante son esenciales para mantener altos niveles de confiabilidad.

El grupo estudiado se distribuyó de la siguiente manera: el 79% de los participantes calificaron la confiabilidad como alta, el 11% como regular y el 10% como baja. Esta distribución indica que la mayoría de los clientes perciben un alto nivel de confiabilidad en la empresa. La correlación entre la gestión administrativa (V1) y la confiabilidad (D3) se evaluó mediante el coeficiente de correlación de Rho Spearman, obteniéndose un coeficiente de 0.754 con una significancia bilateral de 0.000. Este resultado sugiere una correlación positiva fuerte y significativa entre

ambas variables, indicando que una mejor gestión administrativa se asocia con una mayor confiabilidad percibida por los clientes.

Los resultados obtenidos en esta investigación son consistentes con los hallazgos de Arano (2023), quien evaluó la calidad de servicio percibida en la UEB Inmobiliaria Matanzas. Aunque Arano encontró que la comunicación de cambios en la facturación fue percibida positivamente en general, con un 42% de los encuestados completamente satisfechos y un promedio de calificación de 3.88, el estudio subraya la importancia de una comunicación efectiva para mantener la confiabilidad. Además, Ayay et al. (2021) destacan la confiabilidad como una dimensión fundamental en la integridad y seguridad de las interacciones con los clientes, respaldando la relevancia de una gestión administrativa efectiva para mantener altos niveles de confiabilidad.

La Teoría del Ciclo de Servicio, descrita por León (2020) y ampliada por Zygiaris et al. (2022), conceptualiza la excelencia en el servicio como un proceso continuo y cíclico. Esta teoría sugiere que la excelencia no es solo una meta final, sino un ciclo continuo que incluye la comprensión de los requisitos del usuario, la creación de expectativas, la prestación del servicio y la evaluación para realizar mejoras. Este enfoque proporciona un marco conceptual para entender cómo la gestión administrativa puede influir en la confiabilidad al cliente, resaltando la importancia de la mejora continua y la evaluación constante.

Los resultados de este estudio confirman la relevancia de una gestión administrativa eficaz para mejorar la confiabilidad al cliente. La fuerte correlación positiva encontrada sugiere que la implementación de prácticas administrativas efectivas es crucial para garantizar que las promesas y compromisos se cumplan de manera consistente. La percepción positiva de la confiabilidad entre los clientes de "Remax Pro" refleja una gestión administrativa que asegura la integridad en las interacciones y transacciones.

Para profundizar en esta área, se recomienda investigar cómo la transparencia en la comunicación, la gestión de quejas y la consistencia en el cumplimiento de los tiempos prometidos afectan la percepción de confiabilidad. Además, explorar cómo diferentes enfoques de gestión de quejas y la implementación de tecnologías avanzadas pueden impactar la confiabilidad percibida será valioso para obtener una

visión más completa. Esta línea de investigación contribuirá a una comprensión más integral de los factores que afectan la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el ámbito inmobiliario.

Los hallazgos de este estudio refuerzan la importancia de una gestión administrativa eficiente para la calidad del servicio en el sector inmobiliario y proporcionan una base sólida para futuras investigaciones. Los gestores deben enfocarse en la mejora continua de sus procesos administrativos para lograr un servicio al cliente más confiable y satisfactorio, beneficiando tanto a la empresa como a sus clientes

V. CONCLUSIONES

El Objetivo general sugería la existencia de una correlación positiva dentro del manejo administrativo y la excelencia en atención al cliente en el ámbito inmobiliario de la empresa Remax Pro. El resultado obtenido apoya este supuesto, pues encontramos vinculación moderada a fuerte (coeficiente de 0.682) dentro del manejo administrativo y la excelencia en la asistencia al cliente. Esto hace sugerencia en que mientras se optimiza el manejo administrativo, mejora también la excelencia en atención al cliente en Remax Pro.

El objetivo específico 1 planteaba la existencia de una vinculación dentro de la gestión administrativa y la fiabilidad de respuesta al cliente. Los resultados corroboran esta hipótesis, pues encontramos una positiva vinculación moderada (coeficiente de 0.449) dentro del manejo administrativo y la confiabilidad de respuesta al cliente. Esto señala que un manejo administrativo mejorado se asocia con más fiabilidad en la respuesta al cliente en Remax Pro.

El objetivo específico 2 sugería la existencia de una vinculación dentro del manejo administrativo y la capacidad de respuesta al cliente. Nuestros resultados respaldan esta hipótesis, pues encontramos una positiva vinculación moderada (coeficiente de 0.494) dentro del manejo administrativo y la capacidad de respuesta al cliente. Esto indica que un manejo administrativo con mayor eficiencia está relacionado con más capacidad de respuesta al cliente en Remax Pro.

El objetivo específico 3 planteaba la existencia de una vinculación dentro del manejo administrativo y la confiabilidad al cliente. Nuestros hallazgos confirman esta hipótesis, pues encontramos una fuerte y positiva correlación (coeficiente de 0.754) dentro del manejo administrativo y la confiabilidad al cliente. Esto sugiere que un manejo administrativo mejorado se relaciona de manera estrecha con una mayor confiabilidad percibida por los clientes en Remax Pro.

VI. RECOMENDACIONES

Explorar Factores Subyacentes: Se le recomienda a la empresa Remax Pro cumplir con los compromisos con los clientes es fundamental para la seriedad en el servicio, por ello cumplir con los parámetros acordados influyen en el vínculo dentro del manejo administrativo y la excelencia en asistencia al cliente en ámbito inmobiliario.

Estudios Longitudinales: Se le recomienda a la empresa Remax Pro , considerando la dinámica de la naturaleza empresarial, reforzar la actualización y revisión constate al personal, se logrará examinar cómo evolucionan las relaciones dentro del manejo administrativo y la excelencia en la asistencia al cliente a lo largo del tiempo. Esto proporcionaría una perspectiva más completa y profunda sobre estos procesos.

Ampliar el Tamaño de la Muestra: Para que la empresa pueda optimizar la validación y generalización del resultado, se hace la sugerencia de expandir la dimensión de la porción muestral en futuras investigaciones. Esto permitirá obtener una muestra más representativa y reducir el riesgo de sesgo estadístico.

Implementar Programas de Formación: Las empresas pueden beneficiarse de la puesta en marcha de planes de desarrollo y capacitación del personal en habilidades de manejo administrativo y atención al usuario. Esto ayudaría a mejorar la capacidad del personal para gestionar eficazmente las interacciones con los clientes y garantizar un servicio de alta calidad.

Establecer Sistemas de Retroalimentación: Se recomienda establecer sistemas de retroalimentación que permitan recopilar regularmente comentarios y sugerencias de los usuarios acerca de la excelencia en la atención. Esto proporcionaría información valiosa para reconocer oportunidades de optimización y aplicar normas de corrección oportunamente.

REFERENCIAS

- Agüero, L. L. (2022). Calidad del servicio electrónico y satisfacción de los clientes del sector inmobiliario Lima 2021 [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/31432>
- Al Shraah, A., Abu-Rumman, A., Al Madi, F., Alhammad, F. A. F., & AlJboor, A. A. (2021). The impact of quality management practices on knowledge management processes: a study of a social security corporation in Jordan. *The TQM Journal*, 34(4), 605-626. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/TQM-08-2020-0183>
- Ali, B. J., Gardi, B., Jabbar Othman, B., Ali Ahmed, S., Burhan Ismael, N., Abdalla Hamza, P., ... & Anwar, G. (2021). Hotel service quality: The impact of service quality on customer satisfaction in hospitality. *Ali, BJ, Gardi, B., Othman, BJ, Ahmed, SA, Ismael, NB, Hamza, PA, Aziz, HM, Sabir, BY, Anwar, G.(2021). Hotel Service Quality: The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Hospitality. International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(3), 14-28. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3851330
- Alketbi, S., Alshurideh, M., & Al Kurdi, B. (2020). The Influence Of Service Quality On Customers' retention And Loyalty In The Uae Hotel Sector With Respect To The Impact Of Customer's satisfaction, Trust, And Commitment: A Qualitative Study. *Palarch's Journal Of Archaeology Of Egypt/Egyptology*, 17(4), 541-561. <https://mail.palarch.nl/index.php/jae/article/download/390/376>
- Arano Morales, A. G. (2023). *Evaluación de la calidad percibida de los servicios de la UEB Inmobiliaria Matanzas* (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Empresariales). <https://rein.umcc.cu/handle/123456789/3855>
- Araujo Verde, D. J. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2616-2629. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3706

- Ayay, N. T. T., Vásquez, J. G., Ramirez-López, R., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184-1197. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- Balcazar Daza, A. M. (2020). Gestión administrativa en entidades sociales del estado ESE hospital de Cundinamarca. *Lumina (0123-4072)*, (21). <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=01234072&AN=149028646&h=VgeUVIjMbbPkkAiWKJRpFdI7X9DLP1GyhDvXARAIQFV72gEa7%2FSUydn%2BTc9xYdUf1cMQ9wBJVo8LyH%2BN0RNkA%3D%3D&crl=c>
- Benitez Riaño, A. M. (2021). *Análisis de la percepción de la calidad de los servicios de salud mediante el modelo SERVQUAL* (Doctoral dissertation, Universidad Santo Tomás). <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/37398>
- Bojang, M. B. (2020). Beyond new public management paradigm: The public value paradigm and its implications for public sector managers. *Journal of Public Value and Administrative Insight*, 3(2), 1-10. <https://readersinsight.net/JPVAI/article/view/1381/1051>
- Bolívar Yllapoma, W. (2021). El planeamiento tributario en la gestión administrativa de las empresas del sector construcción e inmobiliario del distrito de San Isidro-Lima, 2017-2018. (Maestría en Política Fiscal y Tributación). <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5287>
- Business Insider (2021). El sector 'proptech' se afianza en España y aviva la competencia: los responsables de Housell, Badi, Housfy o Casavo explican por qué hay mercado para todos. <https://www.businessinsider.es/proptech-afianza-espana-nuevas-rondas-competencia-941159>
- Castaño, K. C. (2022) Modelo Servqual Como Garante Para Evaluar Las Expectativas Y Percepciones En El Consumo De Servicios. *Emergentes*, 33. https://www.academia.edu/download/63291218/Libro-38_Emergentes_de_la_Admon20200512-108511-ql5aqb.pdf#page=33

- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. D. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41(14), 27-37.
<http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chica, V. E. P., Moscoso, M. F. N., & Zambrano, M. A. R. (2021). Reflexiones sobre los modelos de evaluación y análisis de calidad del servicio en el Sector Turístico. *Revista de Investigación Sigma*, 8(02), 85-96.
<https://journal.espe.edu.ec/ojs/index.php/Sigma/article/view/2562>
- Daza, A. M. B. (2020). Gestión administrativa en hospitales públicos de Cundinamarca-Colombia. *Lúmina*, (21), 2.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8679417.pdf>
- De Pablo Blanco, M. Á. M., & Innovación, S. L. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. COMM002PO. IC Editorial.
<https://books.google.com/books?hl=es&lr=&id=0VcpEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT6&dq=calidad+de+atenci%C3%B3n+al+cliente+&ots=UNanGoCBr2&sig=1n8X94nlVZ92VZpZISFas-s8F3l>
- Dehghanpouri, H., Soltani, Z., & Rostamzadeh, R. (2020). The impact of trust, privacy and quality of service on the success of E-CRM: the mediating role of customer satisfaction. *Journal of business & industrial marketing*, 35(11), 1831-1847.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JBIM-07-2019-0325/full/>
- Demir, A., Maroof, L., Sabbah Khan, N. U., & Ali, B. J. (2021). The role of E-service quality in shaping online meeting platforms: a case study from higher education sector. *Journal of Applied Research in Higher Education*, 13(5), 1436-1463.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JARHE-08-2020-0253/full/html>
- Dominguez, D. J. L., & Johnson, G. L. L. (2022). Gestión administrativa un reflejo de automatización de sistemas de control en instituciones de educación pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1086-1123.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2645>
- Egwunatum, S. I., Anumudu, A. C., Eze, E. C., & Awodele, I. A. (2022). Total quality management (TQM) implementation in the Nigerian construction industry. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 29(1), 354-

382. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ECAM-08-2020-0639/full/html>

El Tiempo (2024). La ciudad de EE. UU. que tendrá el mercado inmobiliario más competitivo para 2024. Artículo Internacional. <https://www.eltiempo.com/mundo/eeuu-y-canada/la-ciudad-de-ee-uu-que-tendra-el-mercado-inmobiliario-mas-competitivo-para-2024-843325>

Esteves, Claudia (2023). La competitividad asociada, macro y global en el sector inmobiliario industrial <https://www.il-latam.com/blog/articulos-centrales/la-competitividad-asociada-macro-y-global-en-el-sector-inmobiliario-industrial/>

Federico Marco y Héctor Aníbal Loguzzo (2016). Introducción a la gestión y administración de las organizaciones. Libro 2da edición Florencio Varela: Universidad Nacional Arturo Jauretche <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

Frías, J. O. H., Zamalloa, C. A. M., Pacori, C. E. Z., & Salas, I. X. T. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(1), 479-498. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9438792>

Gonzales, I. D. C. B., Llano, D. V. C., & Niño, V. P. (2020). La administración: un recorrido histórico a través de los tiempos. *Liderazgo Estratégico*, 10(1), 55-70. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/6270>

González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202020000400032&script=sci_arttext&tlng=en

Guillin Llanos, X. M., Mosquera Arévalo, A. P., & Pérez Cruz, I. C. (2022). Gestión administrativa de la unidad nacional de almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Ríos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 333-338.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202022000100333&script=sci_ar
ttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S221836202022000100333&script=sci_ar
ttext&tlng=en)

Gutiérrez, J. N. M., Bernuy, L. T., & Saldivar, D. O. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Alpha Centauri*, 2(1), 43-51.
<http://www.journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28>

Huarcaya, E. M. L., Huarcaya, D. L., Moscoso, F. C. P., Aparicio, S. S. P., & Ortiz, A. E. G. (2022). Gestión administrativa y satisfacción laboral del docente de educación en una universidad peruana. *Universidad Y Sociedad*, 14(S1), 258-263. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2656>

León Robalino, C. A., & Quiroga Tapia, J. D. (2023). Factibilidad financiera y administrativa de una inmobiliaria en Guayaquil, Ecuador 2022. (Tesis Maestría en Administración de Negocios).
<https://repositorio.epnewman.edu.pe/handle/20.500.12892/482>

Leon, R. D. (2020). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016–2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 81-90.
<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/181>

Lino Dominguez, D. J., & Luján Johnson, G. L. (2022). Gestión administrativa un reflejo de automatización de sistemas de control en instituciones de educación pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1086-1123.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2645

Marco, F., & Loguzzo, H. A. (2016). *Gestión y administración en las organizaciones: Introducción* (2a ed., 1a reimp.). Universidad Nacional Arturo Jauretche.
<https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>

Marín Tochon, H. M., & Marquez Zevallos, L. (2021). Gestión de calidad y su relación con la satisfacción de los clientes en Lima Metropolitana de una empresa inmobiliaria. Periodo. Enero-Agosto, 2018.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3337245>

- Martínez, L. E., Farfán, E. A., & Osto, R. N. (2022). Un acercamiento epistémico a la administración por objetivos. *Actualidad Contable Faces*, 25(45), 93-104. <https://www.redalyc.org/journal/257/25773955006/25773955006.pdf>
- Martins, M. S., Araujo, M. Z., Oliveira, R. L. S., Nascimento, M. D. N. S., & Gammarano, I. D. J. L. P. (2024). Gestão do Conhecimento ea Administração por Objetivos:: modelo multidimensional para vantagem competitiva. *OIDLES. Observatorio Iberoamericano del Desarrollo Local y la Economía Social*, 18(36), 41-60. <https://ojs.eumed.net/rev/index.php/oidles/article/view/szssp>
- Mendoza, M. J. G., Montaña, F. M. J., Gaibor, C. E. E., & Gamboa, J. J. N. (2022). Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(5), 69-80. <https://www.journals.sapienzaeditorial.com/index.php/SIJIS/article/view/446>
- Migdadi, M. M. (2020). Knowledge management, customer relationship management and innovation capabilities. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 36(1), 111-124. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JBIM-12-2019-0504/full/>
- Niño Vela, A. E. (2024). Propuesta de implementación de mejora en la gestión de procesos operativos para una empresa promotora inmobiliaria, en Trujillo-Perú (Tesis, Universidad Politécnica de Catalunya). <https://upcommons.upc.edu/handle/2117/408789>
- Padilla Gonzalez, A. L. (2022). Diseño De Estrategias En Gestión Administrativa Y Financiera Para Incrementar La Rentabilidad De La Inmobiliaria De" Rally Innovacion S. De RI De Cv". (Maestria En Ingenieria Administrativa). <http://51.143.95.221/bitstream/TecNM/6339/1/Padilla%20Gonzalez%20Ana%20Lilia.pdf>
- Palomeque, D. P. O., Álvarez, J. C. E., Zurita, C. I. N., & Romo, M. M. M. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 3(2.2), 238-260.

<https://www.cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/639>

Ponce, D. K. P., Alvia, K. M., & Rodríguez, E. G. (2022). Gestión Administrativa y su aporte al desarrollo empresarial: Caso cooperativa moto taxi de puerto López. *Dominio de las ciencias*, 8(1), 136-151.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383410>

Ponce, D. K. P., Chancay, M. R. S., & Lopez, L. T. S. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(supl 1), 120-131.
<http://www.recimundo.com/index.php/es/article/view/1626>

Remache Yungán, S. S. (2019). Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil-Ecuador, período 2018.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36211>

Robles, R. A. P., & Bardales, J. M. D. (2022). Proceso de elaboración de instrumentos en la gestión administrativa de una universidad peruana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 770-783.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2620>

Salazar Duque, O. (2023). El pensamiento complejo frente a las rupturas epistémicas requeridas en la gerencia pública del siglo XXI. *Revista Universidad y Empresa*, 25(45).
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012446392023000200008&script=sci_arttext

Sánchez, R. M. (2023). Crítica a la pirámide de Maslow ¿Es una teoría empírica? Pese a su popularidad, el modelo de la motivación humana representado en la pirámide de Maslow ha sido objeto de crítica, debido a la falta de evidencia científica que lo sustente. *Fuentes*, (22).
<https://www.menteyciencia.com/critica-a-la-piramide-de-maslow-es-una-teoria-empirica/>

Sayajo Urbina, J. R. (2023). La gestión administrativa y el desarrollo inmobiliario de vivienda del fondo de vivienda de La Marina para el personal naval de Lima y Callao. (Tesis doctoral en administración).
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6945>

- Soto, M. O. P., Jiménez, S. O., & Hernández, C. A. J. (2020). El liderazgo: una visión desde las teorías organizacionales. *Apuntes Universitarios*, 10(3), 95-112. <https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/463>
- Supriyanto, A., Wiyono, B. B., & Burhanuddin, B. (2021). Effects of service quality and customer satisfaction on loyalty of bank customers. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1937847. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/23311975.2021.1937847>
- Tananta, C. A. F., & Bardales, J. M. D. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150
- Toalombo, M. J. C., Rodríguez, E. G. V., & Moreno, K. A. (2024). Rotación Laboral, Estrés Laboral, Relación con el Cliente e Inteligencia Emocional en los Corredores Inmobiliarios de la Ciudad de Ambato. *RECITIUTM*, 10(2), 65-89. <http://recitiutm.iutm.edu.ve/index.php/recitiutm/article/view/266>
- Yucra Quispe, T., & Bernedo Villalta, L. Z. (2020). Epistemología e Investigación Cuantitativa. *IGOBERNANZA*, 3(12), 107–120. <https://doi.org/10.47865/igob.vol3.2020.88>
- Urtecho, K. M. A. C., & Alvarado, G. D. P. P. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 378-403. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/239/318>
- Victoria, V. (2022). Impact of process visibility and work stress to improve service quality: Empirical evidence from Dubai retail industry. *International Journal of Technology, Innovation and Management (IJTIM)*, 2(1). <https://journals.gaftim.com/index.php/ijtim/article/view/59>

- Viviana, C. M. A., & Pérez, D. V. (2020). Estructura organizacional en la gestión comercial y su incidencia en las empresas inmobiliarias. *Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 18(6).
- Zhau, W., & Marchase, M. (2022). The Effect Of Product Quality On Consumer Purchase Interest With Customer Satisfaction As An Intervening Variable In Australian Medical And Health Care Store. *Medalion Journal: Medical Research, Nursing, Health And Midwife Participation*, 3(4), 129-135. <http://medalionjournal.com/index.php/go/article/view/62>
- Zúñiga, P. R., Cortés, J. G., & Barraza, J. A. V. (2023) Percepción de la calidad del servicio y medición de la satisfacción del cliente: experiencia de aplicación desde el modelo servqual. *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios*, 71. https://www.academia.edu/download/64671393/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf#page=72
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service quality and customer satisfaction in the post pandemic world: A study of Saudi auto care industry. *Frontiers in psychology*, 13, 842141. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.842141/full>

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
GESTION ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa se refiere al conjunto de procesos, actividades y funciones que una organización lleva a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos y operaciones con el objetivo de alcanzar sus metas y objetivos de manera eficiente y efectiva (Ulloa et al., 2020).	Esta operacionalización se materializa a través de la definición clara y precisa de los pasos y actividades involucrados en la planificación, organización, dirección, coordinación y control de los recursos y procesos administrativos.	Planificación	Plan y administración estratégico	Ordinal Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo
				Toma de decisiones	
			Organización	Capacitación	
				Cumplimiento de estándares de calidad	
			Dirección	Optimización de recursos	
				Sistema de control	
			Control	Cumplimiento de normas y regularizaciones	
				Retroalimentación	
CALIDAD DE ATENCION AL CLIENTE	La calidad de atención al cliente se refiere a la excelencia y eficacia con la que una empresa o entidad satisface las necesidades, expectativas y requerimientos de sus clientes. Implica un enfoque integral en brindar un servicio que sea no solo satisfactorio, sino también que supere las expectativas del cliente (Gutiérrez et al., 2021).	La calidad de atención al cliente, desde una perspectiva operacional, se define por la implementación y mantenimiento de estándares específicos que aseguren la entrega consistente de servicios y respuestas que satisfagan las expectativas y necesidades de los clientes.	Fiabilidad	Atención oportuna	Ordinal Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo
				Solución de problemas	
			Capacidad de respuesta	Servicio eficiente	
				Respuesta rápida	
			Confiabilidad	Sinceridad	
				Mejora de servicio	

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Gestión Administrativa

N°	Planificación	1	2	3	4	5
1	La empresa Remax Pro permite utilizar los recursos de manera eficiente para la atención de sus clientes					
2	Los planes estratégicos en Remax Pro logran los objetivos propuestos para sus clientes.					
3	Los empleados de Remax Pro tienen la autonomía necesaria para tomar decisiones dentro de sus áreas de responsabilidad que favorezca a la atención al cliente.					
4	El proceso de toma de decisiones en Remax Pro es lo suficientemente flexible para adaptarse a cambios imprevistos de sus clientes.					
Organización						
5	La capacitación que brinda la empresa Remax Pro facilita la transferencia efectiva de conocimientos y habilidades a los empleados para atender con calidad al cliente.					
6	La capacitación en Remax Pro fomenta la colaboración entre los empleados para cumplir con los estándares de calidad y brindar una mejor atención al cliente.					
7	Las actividades de capacitación en Remax Pro están bien coordinadas y organizadas para que no afecte la atención al cliente					
8	Los sistemas de control en Remax Pro fomentan la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa que ayuden en una buena atención al cliente					
9	La empresa Remax Pro facilita información precisa y relevante para el cumplimiento de los estándares de calidad para atender a sus clientes.					
Dirección						
10	En Remax Pro maneja los recursos con agilidad para responder rápidamente a las demandas del mercado y de sus clientes					
11	En Remax Pro se fomenta la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa para mejorar la atención al cliente					
12	Los sistemas de control en Remax Pro fomentan la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa que ayuden a la atención del cliente.					
13	La empresa Remax Pro asegura que los procesos se realicen de manera eficiente y eficaz para el cliente					

Control					
14	Las políticas de cumplimiento de normas y regulaciones en Remax Pro promueven la sostenibilidad a largo plazo para sus clientes.				
15	La comunicación en los procesos de retroalimentación en Remax Pro es clara y efectiva para garantizar el cumplimiento de normas y regulaciones que no afecten al cliente.				
16	Los procesos de retroalimentación en Remax Pro son ágiles y permiten hacer ajustes rápidamente cuando se detectan incumplimientos y evitar demoras en la atención de sus clientes.				

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Calidad de atención

N°	FIABILIDAD					
1	La atención proporcionada por Remax Pro es de excelencia y se brinda de manera oportuna.					
2	Confía en que Remax Pro resolverá sus problemas de manera efectiva.					
3	Remax Pro mantiene una consistencia en la solución de problemas, brindando respuestas adecuadas y oportunas.					
4	El personal de Remax Pro está comprometido a resolver sus problemas con eficacia.					
5	Remax Pro entiende y atiende sus necesidades de manera oportuna cuando surgen problemas.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	El personal de Remax Pro es cortés y amable en todo momento.					
7	Recibe respuestas rápidas a sus consultas o problemas por parte de Remax Pro.					
8	La atención recibida por Remax Pro se adapta a sus necesidades específicas.					
9	El personal de Remax Pro muestra interés y atención a sus necesidades.					
10	Recibe atención de manera rápida y eficiente por parte de Remax Pro.					
11	El servicio de atención al cliente de Remax Pro es eficiente en la resolución de sus consultas.					
CONFIABILIDAD						
12	El personal de Remax Pro comprende sus necesidades y preocupaciones.					
13	El personal de Remax Pro toma medidas proactivas para satisfacer sus necesidades antes de que se lo pida.					
14	El personal de Remax Pro lo trata con respeto en todas las interacciones.					
15	Remax Pro es flexible para adaptarse a sus necesidades cambiantes.					
16	Remax Pro cumple con sus expectativas en cuanto a la calidad del servicio ofrecido.					

Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Mg. Espinoza Loarte Manuel Milenco

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Gestión Administrativa y calidad de atención al cliente y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
Maria Saavedra Condori
D.N.I 41914658

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y Calidad de atención al cliente en el ámbito inmobiliario del distrito de Surquillo, Lima, 2024

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


Matriz de validación del cuestionario gestión Administrativa: Definición de la variable: La gestión administrativa se refiere al conjunto de procesos, actividades y funciones que una organización lleva a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar sus recursos y operaciones con el objetivo de alcanzar sus metas y objetivos de manera eficiente y efectiva (Ulloa et al., 2020).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Planificación	Planificación Estratégica	La empresa Remax Pro permite utilizar los recursos de manera eficiente para la atención al cliente.	1	1	1	0	
		Los planes estratégicos en Remax Pro logran los objetivos propuestos para sus clientes.	1	1	1	1	
	Toma de decisiones	Los empleados de Remax Pro tienen la autonomía necesaria para tomar decisiones dentro de sus áreas de responsabilidad que favorezca a la atención al cliente	1	1	1	0	
		El proceso de toma de decisiones en Remax Pro es lo suficientemente flexible para adaptarse a cambios imprevistos de sus clientes.	1	1	1	1	
Dimensión 2: Organización	Capacitación	La capacitación que brinda la empresa Remax Pro facilita la transferencia efectiva de conocimientos y habilidades a los empleados para atender con calidad al cliente.	1	1	1	1	
		La capacitación en Remax Pro fomenta la colaboración entre los empleados para cumplir con los estándares de calidad y brindar una mejor atención al cliente.	1	1	1	1	
		Las actividades de capacitación en Remax Pro están bien coordinadas y organizadas para que no afecte la atención al cliente	1	1	1	1	
	Cumplimiento de estándares de calidad	Los sistemas de control en Remax Pro fomentan la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa que ayuden en una buena atención al cliente	1	1	0	1	
		La empresa Remax Pro facilita información precisa y relevante para el cumplimiento de los estándares de calidad para atender a sus clientes.	1	1	1	1	
Dimensión 3: Dirección	Optimización de recursos	En Remax Pro se maneja los recursos con agilidad para responder rápidamente a las demandas del mercado y de sus clientes.	1	1	1	1	
		En Remax Pro se fomenta la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa para mejorar la atención al cliente	1	1	1	1	
	Sistema de Control	Los sistemas de control en Remax Pro fomentan la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa que ayuden a la atención del cliente.	1	1	1	1	
		La empresa Remax Pro asegura que los procesos se realicen de manera eficiente y eficaz para el cliente	1	1	1	1	
Dimensión 4: Control	Cumplimiento de normas y regulaciones	Las políticas de cumplimiento de normas y regulaciones en Remax Pro promueven la sostenibilidad a largo plazo para sus clientes.	1	1	1	0	
	Retroalimentación	La comunicación en los procesos de retroalimentación en Remax Pro es clara y efectiva para garantizar el cumplimiento de normas y regulaciones que no afecten al cliente	1	1	1	1	
		Los procesos de retroalimentación en Remax Pro son ágiles y permiten hacer ajustes rápidamente cuando se detectan incumplimientos y evitar demoras en la atención de sus clientes.	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario Calidad de Atención: La calidad de atención se refiere a la excelencia y eficiencia con la que una empresa o entidad satisface las necesidades, expectativas y requerimientos de sus clientes. Implica un enfoque en brindar un servicio que no solo satisfactorio, sino también que supere las expectativas del cliente (Gutiérrez et al., 2021)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Fiabilidad	Atención oportuna	La atención proporcionada por Remax Pro es de excelencia y se brinda de manera oportuna.	0	1	0	1	
		Confía en que Remax Pro resolverá sus problemas de manera efectiva.	0	0	1	0	
	Solución de problemas	El personal de Remax Pro está comprometido a resolver sus problemas con eficacia.	1	1	1	1	
		Remax Pro mantiene una consistencia en la solución de problemas, brindando respuestas adecuadas y oportunas.	1	1	1	1	
		Remax Pro entiende y atiende sus necesidades de manera oportuna cuando surgen problemas.	0	1	1	1	
Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Servicio eficiente	El personal de Remax Pro es cortés y amable en todo momento.	1	1	1	1	
		Recibe respuestas rápidas a sus consultas o problemas por parte de Remax Pro.	1	1	1	1	
		La atención recibida por Remax Pro se adapta a sus necesidades específicas.	1	0	1	1	
	Respuesta Rápida	El personal de Remax Pro muestra interés y atención a sus necesidades.	0	1	1	1	
		Recibe atención de manera rápida y eficiente por parte de Remax Pro.	1	1	0	1	
		El servicio de atención al cliente de Remax Pro es eficiente en la resolución de sus consultas.	1	1	1	1	
Dimensión 3: Confiabilidad	Sinceridad	El personal de Remax Pro toma medidas proactivas para satisfacer sus necesidades antes de que se lo pida.	1	1	1	1	
		El personal de Remax Pro comprende sus necesidades y preocupaciones.	1	1	1	1	
		El personal de Remax Pro lo trata con respeto en todas las interacciones.	1	1	1	1	
	Mejora de Servicio	Remax Pro es flexible para adaptarse a sus necesidades cambiantes.	1	1	1	1	
		Remax Pro cumple con sus expectativas en cuanto a la calidad del servicio ofrecido.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión administrativa
Objetivo del instrumento	Evaluar el nivel de gestión administrativa en la población deseada, con el fin de determinar el nivel en cuanto a sus dimensiones
Nombres y apellidos del experto	Espinoza Loarte Manuel Milenco
Documento de identidad	DNI: 40051887
Máximo Grado Académico	Magister/Licenciado
Nacionalidad	Peruano
Institución	Municipalidad de Barranco
Cargo	Gestión publica
Número telefónico	960661708
Firma	
Fecha	12/04/24



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora Mg. Lupe Esther Graus Cortez

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Gestión Administrativa y calidad de atención al cliente y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
Maria Saavedra Condori
D.N.I 41914658

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y Calidad de atención al cliente en el ámbito inmobiliario del distrito de Surquillo, Lima, 2024

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario Gestión Administrativa.

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso de planificación organización, dirección y control. Quiroa, M. (2020)


Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Planificación	Planificación Estratégica	La empresa Remax Pro permite utilizar los recursos de manera eficiente para la atención al cliente.	1	1	1	1	
		Los planes estratégicos en Remax Pro logran los objetivos propuestos para sus clientes.	1	1	0	1	
	Toma de decisiones	Los empleados de Remax Pro tienen la autonomía necesaria para tomar decisiones dentro de sus áreas de responsabilidad que favorezca a la atención al cliente	1	1	0	1	
		El proceso de toma de decisiones en Remax Pro es lo suficientemente flexible para adaptarse a cambios imprevistos de sus clientes.	1	1	1	1	
Dimensión 2: Organización	Capacitación	La capacitación que brinda la empresa Remax Pro facilita la transferencia efectiva de conocimientos y habilidades a los empleados para atender con calidad al cliente.	1	1	0	1	
		La capacitación en Remax Pro fomenta la colaboración entre los empleados para cumplir con los estándares de calidad y brindar una mejor atención al cliente.	1	1	0	1	
		Las actividades de capacitación en Remax Pro están bien coordinadas y organizadas para que no afecte la atención al cliente	1	1	1	1	
	Cumplimiento de estándares de calidad	Los sistemas de control en Remax Pro fomentan la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa que ayuden en una buena atención al cliente	1	1	1	1	
		La empresa Remax Pro facilita información precisa y relevante para el cumplimiento de los estándares de calidad para atender a sus clientes.	1	1	0	1	
Dimensión 3: Dirección	Optimización de recursos	En Remax Pro se maneja los recursos con agilidad para responder rápidamente a las demandas del mercado y de sus clientes.	1	1	0	1	
		En Remax Pro se fomenta la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa para mejorar la atención al cliente	1	1	0	1	
	Sistema de Control	Los sistemas de control en Remax Pro fomentan la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa que ayuden a la atención del cliente.	1	1	1	1	
		La empresa Remax Pro asegura que los procesos se realicen de manera eficiente y eficaz para el cliente	1	1	0	1	
Dimensión 4: Control	Cumplimiento de normas y regulaciones	Las políticas de cumplimiento de normas y regulaciones en Remax Pro promueven la sostenibilidad a largo plazo para sus clientes.	1	1	1	1	
	Retroalimentación	La comunicación en los procesos de retroalimentación en Remax Pro es clara y efectiva para garantizar el cumplimiento de normas y regulaciones que no afecten al cliente	1	1	1	0	
		Los procesos de retroalimentación en Remax Pro son ágiles y permiten hacer ajustes rápidamente cuando se detectan incumplimientos y evitar demoras en la atención de sus clientes.	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario calidad de atención.

La calidad de atención al cliente se refiere a la excelencia y eficacia con la que una empresa o entidad satisface las necesidades, expectativas y requerimientos de sus clientes. Implica un enfoque integral en brindar un servicio que sea no solo satisfactorio si no también que supere las expectativas del cliente. (Gutiérrez et al., 2021)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Fiabilidad	Atención oportuna	La atención proporcionada por Remax Pro es de excelencia y se brinda de manera oportuna.	1	1	1	1	
		Confía en que Remax Pro resolverá sus problemas de manera efectiva.	1	1	0	1	
	Solución de problemas	El personal de Remax Pro está comprometido a resolver sus problemas con eficacia.	1	1	1	0	
		Remax Pro mantiene una consistencia en la solución de problemas, brindando respuestas adecuadas y oportunas.	1	1	1	1	
		Remax Pro entiende y atiende sus necesidades de manera oportuna cuando surgen problemas.	1	1	1	1	
Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Servicio eficiente	El personal de Remax Pro es cortés y amable en todo momento.	1	1	1	1	
		Recibe respuestas rápidas a sus consultas o problemas por parte de Remax Pro.	1	1	1	1	
		La atención recibida por Remax Pro se adapta a sus necesidades específicas.	1	1	1	1	
	Respuesta Rápida	El personal de Remax Pro muestra interés y atención a sus necesidades.	1	0	0	1	
		Recibe atención de manera rápida y eficiente por parte de Remax Pro.	0	1	1	1	
		El servicio de atención al cliente de Remax Pro es eficiente en la resolución de sus consultas.	1	1	1	1	
Dimensión 3: Confiabilidad	Sinceridad	El personal de Remax Pro toma medidas proactivas para satisfacer sus necesidades antes de que se lo pida.	1	1	1	1	
		El personal de Remax Pro comprende sus necesidades y preocupaciones.	1	1	1	1	
		El personal de Remax Pro lo trata con respeto en todas las interacciones.	1	1	1	1	
	Mejora de Servicio	Remax Pro es flexible para adaptarse a sus necesidades cambiantes.	1	1	1	1	
		Remax Pro cumple con sus expectativas en cuanto a la calidad del servicio ofrecido.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario de gestión administrativa
Objetivo del instrumento	Evaluar el nivel de gestión administrativa en la población deseada, con el fin de determinar el nivel en cuanto a sus dimensiones
Nombres y apellidos del experto	Lupe Esther Graus Cortez
Documento de identidad	07539368
Máximo Grado Académico	Mg Administración
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad cesar vallejo
Cargo	Profesora
Número telefónico	940919589
Firma	
Fecha	10/04/2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora Mg. Betty Ríos Carranza

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Gestión Administrativa y calidad de atención al cliente y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
Maria Saavedra Condori
D.N.I 41914658

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y Calidad de atención al cliente en el ámbito inmobiliario del distrito de Surquillo, Lima, 2024

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario Gestión Administrativa.

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso de planificación organización, dirección y control. Quiroa, M. (2020)


Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Planificación	Planificación Estratégica	La empresa Remax Pro permite utilizar los recursos de manera eficiente para la atención al cliente.	1	1	1	1	En proceso de toma de decisiones, es flexible para adaptarse a diferentes situaciones que se presentan con los clientes (no solo cambios imprevistos)
		Los planes estratégicos en Remax Pro logran los objetivos propuestos para sus clientes.	1	1	1	1	
	Toma de decisiones	Los empleados de Remax Pro tienen la autonomía necesaria para tomar decisiones dentro de sus áreas de responsabilidad que favorezca a la atención al cliente	1	1	1	1	
		El proceso de toma de decisiones en Remax Pro es lo suficientemente flexible para adaptarse a cambios imprevistos de sus clientes.	1	1	1	1	
Dimensión 2: Organización	Capacitación	La capacitación que brinda la empresa Remax Pro facilita la transferencia efectiva de conocimientos y habilidades a los empleados para atender con calidad al cliente.	1	1	0	1	Recomiendo incluir un ítem que se refiera a la estructura organizacional de la empresa.
		La capacitación en Remax Pro fomenta la colaboración entre los empleados para cumplir con los estándares de calidad y brindar una mejor atención al cliente.	1	1	1	1	
		Las actividades de capacitación en Remax Pro están bien coordinadas y organizadas para que no afecte la atención al cliente	1	1	1	1	
	Cumplimiento de estándares de calidad	Los sistemas de control en Remax Pro fomentan la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa que ayuden en una buena atención al cliente	1	1	1	1	
La empresa Remax Pro facilita información precisa y relevante para el cumplimiento de los estándares de calidad para atender a sus clientes.		1	1	0	1		
Dimensión 3: Dirección	Optimización de recursos	En Remax Pro se maneja los recursos con agilidad para responder rápidamente a las demandas del mercado y de sus clientes.	1	1	1	1	Se recomienda incluir ítem relacionado con la comunicación efectiva y la motivación del personal
		En Remax Pro se fomenta la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa para mejorar la atención al cliente	1	1	1	1	
	Sistema de Control	Los sistemas de control en Remax Pro fomentan la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa que ayuden a la atención del cliente.	1	1	1	1	
		La empresa Remax Pro asegura que los procesos se realicen de manera eficiente y eficaz para el cliente	1	1	1	1	
Dimensión 4: Control	Cumplimiento de normas y regulaciones	Las políticas de cumplimiento de normas y regulaciones en Remax Pro promueven la sostenibilidad a largo plazo para sus clientes.	1	1	1	1	
	Retroalimentación	La comunicación en los procesos de retroalimentación en Remax Pro es clara y efectiva para garantizar el cumplimiento de normas y regulaciones que no afecten al cliente	1	1	1	1	
		Los procesos de retroalimentación en Remax Pro son ágiles y permiten hacer ajustes rápidamente cuando se detectan incumplimientos y evitar demoras en la atención de sus clientes.	1	1	1	0	

Matriz de validación del cuestionario calidad de atención.

La calidad de atención al cliente se refiere a la excelencia y eficacia con la que una empresa o entidad satisface las necesidades, expectativas y requerimientos de sus clientes. Implica un enfoque integral en brindar un servicio que sea no solo satisfactorio si no también que supere las expectativas del cliente. (Gutiérrez et al., 2021)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Fiabilidad	Atención oportuna	La atención proporcionada por Remax Pro es de excelencia y se brinda de manera oportuna.	1	1	1	0	
		Confía en que Remax Pro resolverá sus problemas de manera efectiva.	1	0	1	0	
	Solución de problemas	El personal de Remax Pro está comprometido a resolver sus problemas con eficacia.	1	1	1	1	
		Remax Pro mantiene una consistencia en la solución de problemas, brindando respuestas adecuadas y oportunas.	1	1	1	1	
		Remax Pro entiende y atiende sus necesidades de manera oportuna cuando surgen problemas.	1	1	0	0	
Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Servicio eficiente	El personal de Remax Pro es cortés y amable en todo momento.	1	1	0	1	
		Recibe respuestas rápidas a sus consultas o problemas por parte de Remax Pro.	1	1	1	1	
		La atención recibida por Remax Pro se adapta a sus necesidades específicas.	1	1	1	1	
	Respuesta Rápida	El personal de Remax Pro muestra interés y atención a sus necesidades.	1	1	0	1	
		Recibe atención de manera rápida y eficiente por parte de Remax Pro.	1	1	1	1	
		El servicio de atención al cliente de Remax Pro es eficiente en la resolución de sus consultas.	1	1	1	1	
Dimensión 3: Confiabilidad	Sinceridad	El personal de Remax Pro toma medidas proactivas para satisfacer sus necesidades antes de que se lo pida.	1	1	0	1	
		El personal de Remax Pro comprende sus necesidades y preocupaciones.	1	1	1	1	
		El personal de Remax Pro lo trata con respeto en todas las interacciones.	1	1	0	1	
	Mejora de Servicio	Remax Pro es flexible para adaptarse a sus necesidades cambiantes.	1	1	1	1	
		Remax Pro cumple con sus expectativas en cuanto a la calidad del servicio ofrecido.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Busca obtener información detallada sobre diferentes aspectos relacionados con la planificación, organización, dirección, control y uso de recursos en la administración
Nombres y apellidos del experto	BETTY RIOS CARRANZA
Documento de identidad	DNI 10305036
Años de experiencia en el área	7 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACION
Nacionalidad	PERUANA
Institución	INMOBILIARIA EGP SAC
Cargo	JEFE COMERCIAL
Número telefónico	961774620
Firma	
Fecha	30 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor Mg. Cesar Abel Cuellar Tello

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Gestión Administrativa y calidad de atención al cliente y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
Maria Saavedra Condori
D.N.I 41914658

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y Calidad de atención al cliente en el ámbito inmobiliario del distrito de Surquillo, Lima, 2024

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario Gestión Administrativa.

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso de planificación organización, dirección y control. Quiroa, M. (2020)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Planificación	Planificación Estratégica	La empresa Remax Pro permite utilizar los recursos de manera eficiente para la atención al cliente.	1	1	0	1	
		Los planes estratégicos en Remax Pro logran los objetivos propuestos para sus clientes.	1	1	1	1	
	Toma de decisiones	Los empleados de Remax Pro tienen la autonomía necesaria para tomar decisiones dentro de sus áreas de responsabilidad que favorezca a la atención al cliente	1	1	1	1	
		El proceso de toma de decisiones en Remax Pro es lo suficientemente flexible para adaptarse a cambios imprevistos de sus clientes.	1	1	0	1	
Dimensión 2: Organización	Capacitación	La capacitación que brinda la empresa Remax Pro facilita la transferencia efectiva de conocimientos y habilidades a los empleados para atender con calidad al cliente.	1	1	1	1	
		La capacitación en Remax Pro fomenta la colaboración entre los empleados para cumplir con los estándares de calidad y brindar una mejor atención al cliente.	1	1	0	1	
		Las actividades de capacitación en Remax Pro están bien coordinadas y organizadas para que no afecte la atención al cliente	1	1	1	1	
	Cumplimiento de estándares de calidad	Los sistemas de control en Remax Pro fomentan la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa que ayuden en una buena atención al cliente	1	1	0	1	
		La empresa Remax Pro facilita información precisa y relevante para el cumplimiento de los estándares de calidad para atender a sus clientes.	1	1	1	1	
Dimensión 3: Dirección	Optimización de recursos	En Remax Pro se maneja los recursos con agilidad para responder rápidamente a las demandas del mercado y de sus clientes.	1	1	0	1	
		En Remax Pro se fomenta la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa para mejorar la atención al cliente	1	1	1	1	
	Sistema de Control	Los sistemas de control en Remax Pro fomentan la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa que ayuden a la atención del cliente.	1	1	1	1	
		La empresa Remax Pro asegura que los procesos se realicen de manera eficiente y eficaz para el cliente	1	1	0	1	
Dimensión 4: Control	Cumplimiento de normas y regulaciones	Las políticas de cumplimiento de normas y regulaciones en Remax Pro promueven la sostenibilidad a largo plazo para sus clientes.	1	1	1	0	
	Retroalimentación	La comunicación en los procesos de retroalimentación en Remax Pro es clara y efectiva para garantizar el cumplimiento de normas y regulaciones que no afecten al cliente	1	1	1	1	
		Los procesos de retroalimentación en Remax Pro son ágiles y permiten hacer ajustes rápidamente cuando se detectan incumplimientos y evitar demoras en la atención de sus clientes.	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario calidad de atención.

La calidad de atención al cliente se refiere a la excelencia y eficacia con la que una empresa o entidad satisface las necesidades, expectativas y requerimientos de sus clientes. Implica un enfoque integral en brindar un servicio que sea no solo satisfactorio si no también que supere las expectativas del cliente. (Gutiérrez et al., 2021)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Fiabilidad	Atención oportuna	La atención proporcionada por Remax Pro es de excelencia y se brinda de manera oportuna.	1	1	1	0	
		Confía en que Remax Pro resolverá sus problemas de manera efectiva.	1	0	1	0	
	Solución de problemas	El personal de Remax Pro está comprometido a resolver sus problemas con eficacia.	1	1	1	1	
		Remax Pro mantiene una consistencia en la solución de problemas, brindando respuestas adecuadas y oportunas.	1	1	1	1	
		Remax Pro entiende y atiende sus necesidades de manera oportuna cuando surgen problemas.	0	1	0	0	
Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Servicio eficiente	El personal de Remax Pro es cortés y amable en todo momento.	1	1	1	1	
		Recibe respuestas rápidas a sus consultas o problemas por parte de Remax Pro.	1	1	1	1	
		La atención recibida por Remax Pro se adapta a sus necesidades específicas.	1	1	1	1	
	Respuesta Rápida	El personal de Remax Pro muestra interés y atención a sus necesidades.	1	1	1	1	
		Recibe atención de manera rápida y eficiente por parte de Remax Pro.	1	1	1	1	
		El servicio de atención al cliente de Remax Pro es eficiente en la resolución de sus consultas.	1	1	1	1	
Dimensión 3: Confiabilidad	Sinceridad	El personal de Remax Pro toma medidas proactivas para satisfacer sus necesidades antes de que se lo pida.	1	1	1	1	
		El personal de Remax Pro comprende sus necesidades y preocupaciones.	1	1	1	1	
		El personal de Remax Pro lo trata con respeto en todas las interacciones.	1	1	1	1	
	Mejora de Servicio	Remax Pro es flexible para adaptarse a sus necesidades cambiantes.	1	1	1	1	
		Remax Pro cumple con sus expectativas en cuanto a la calidad del servicio ofrecido.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Busca obtener información detallada sobre diferentes aspectos relacionados con la planificación, organización, dirección, control y uso de recursos en la administración
Nombres y apellidos del experto	Cesar Abel Cuellar Tello
Documento de identidad	40985110
Años de experiencia en el área	16 años
Máximo Grado Académico	Mg Ingeniero Civil
Nacionalidad	Peruana
Institución	Córdovas Ingenieros
Cargo	Ingeniero Residente
Número telefónico	924890081
Firma	 CESAR ABEL CUÉLLAR TELLO INGENIERO CIVIL Reg. CIP N° 100600
Fecha	30 de mayo del 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora Mg. Nathaly Camones Cuellar

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Educación de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula A4, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mis Variables es: Gestión Administrativa y calidad de atención al cliente y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de la variable.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

.....
Maria Saavedra Condori
D.N.I 41914658

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: Gestión administrativa y Calidad de atención al cliente en el ámbito inmobiliario del distrito de Surquillo, Lima, 2024

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El/la ítem/pregunta pertenece a la dimensión/subcategoría y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El/la ítem/pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El/la ítem/pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El/la ítem/pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario Gestión Administrativa.

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso de planificación organización, dirección y control. Quiroa, M. (2020)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Planificación	Planificación Estratégica	La empresa Remax Pro permite utilizar los recursos de manera eficiente para la atención al cliente.	1	1	1	1	
		Los planes estratégicos en Remax Pro logran los objetivos propuestos para sus clientes.	1	1	1	1	
	Toma de decisiones	Los empleados de Remax Pro tienen la autonomía necesaria para tomar decisiones dentro de sus áreas de responsabilidad que favorezca a la atención al cliente	1	1	0	1	
		El proceso de toma de decisiones en Remax Pro es lo suficientemente flexible para adaptarse a cambios imprevistos de sus clientes.	1	1	1	1	
Dimensión 2: Organización	Capacitación	La capacitación que brinda la empresa Remax Pro facilita la transferencia efectiva de conocimientos y habilidades a los empleados para atender con calidad al cliente.	1	1	1	1	
		La capacitación en Remax Pro fomenta la colaboración entre los empleados para cumplir con los estándares de calidad y brindar una mejor atención al cliente.	1	1	1	1	
		Las actividades de capacitación en Remax Pro están bien coordinadas y organizadas para que no afecte la atención al cliente	1	1	1	1	
	Cumplimiento de estándares de calidad	Los sistemas de control en Remax Pro fomentan la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa que ayuden en una buena atención al cliente	1	1	1	1	
La empresa Remax Pro facilita información precisa y relevante para el cumplimiento de los estándares de calidad para atender a sus clientes.		1	1	1	1		
Dimensión 3: Dirección	Optimización de recursos	En Remax Pro se maneja los recursos con agilidad para responder rápidamente a las demandas del mercado y de sus clientes.	1	1	1	1	
		En Remax Pro se fomenta la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa para mejorar la atención al cliente	1	1	1	1	
	Sistema de Control	Los sistemas de control en Remax Pro fomentan la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa que ayuden a la atención del cliente.	1	1	0	1	
		La empresa Remax Pro asegura que los procesos se realicen de manera eficiente y eficaz para el cliente	1	1	1	1	
Dimensión 4: Control	Cumplimiento de normas y regulaciones	Las políticas de cumplimiento de normas y regulaciones en Remax Pro promueven la sostenibilidad a largo plazo para sus clientes.	1	1	1	1	
	Retroalimentación	La comunicación en los procesos de retroalimentación en Remax Pro es clara y efectiva para garantizar el cumplimiento de normas y regulaciones que no afecten al cliente	1	1	1	1	
		Los procesos de retroalimentación en Remax Pro son ágiles y permiten hacer ajustes rápidamente cuando se detectan incumplimientos y evitar demoras en la atención de sus clientes.	1	1	1	0	

Matriz de validación del cuestionario calidad de atención.

La calidad de atención al cliente se refiere a la excelencia y eficacia con la que una empresa o entidad satisface las necesidades, expectativas y requerimientos de sus clientes. Implica un enfoque integral en brindar un servicio que sea no solo satisfactorio si no también que supere las expectativas del cliente. (Gutiérrez et al., 2021)

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Dimensión 1: Fiabilidad	Atención oportuna	La atención proporcionada por Remax Pro es de excelencia y se brinda de manera oportuna.	1	1	1	0	
		Confía en que Remax Pro resolverá sus problemas de manera efectiva.	0	0	1	1	
	Solución de problemas	El personal de Remax Pro está comprometido a resolver sus problemas con eficacia.	1	1	1	1	
		Remax Pro mantiene una consistencia en la solución de problemas, brindando respuestas adecuadas y oportunas.	1	1	1	1	
		Remax Pro entiende y atiende sus necesidades de manera oportuna cuando surgen problemas.	0	1	0	0	
Dimensión 2: Capacidad de respuesta	Servicio eficiente	El personal de Remax Pro es cortés y amable en todo momento.	1	1	0	1	
		Recibe respuestas rápidas a sus consultas o problemas por parte de Remax Pro.	1	1	0	1	
		La atención recibida por Remax Pro se adapta a sus necesidades específicas.	1	1	1	1	
	Respuesta Rápida	El personal de Remax Pro muestra interés y atención a sus necesidades.	1	1	1	1	
		Recibe atención de manera rápida y eficiente por parte de Remax Pro.	1	1	1	1	
		El servicio de atención al cliente de Remax Pro es eficiente en la resolución de sus consultas.	1	1	1	1	
Dimensión 3: Confiabilidad	Sinceridad	El personal de Remax Pro toma medidas proactivas para satisfacer sus necesidades antes de que se lo pida.	1	1	1	1	
		El personal de Remax Pro comprende sus necesidades y preocupaciones.	1	1	1	1	
		El personal de Remax Pro lo trata con respeto en todas las interacciones.	1	1	1	1	
	Mejora de Servicio	Remax Pro es flexible para adaptarse a sus necesidades cambiantes.	1	1	1	1	
		Remax Pro cumple con sus expectativas en cuanto a la calidad del servicio ofrecido.	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	Busca obtener información detallada sobre diferentes aspectos relacionados con la planificación, organización, dirección, control y uso de recursos en la administración
Nombres y apellidos del experto	Nathaly Camones Cuellar
Documento de identidad	73081885
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magíster en Arquitectura
Nacionalidad	Peruana
Institución	
Cargo	Residente
Número telefónico	963562336
Firma	
Fecha	30 de mayo del 2024

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

CUADRO DE V DE AIKEN																				1 SUFICIENCIA				2 CLARIDAD				3 COHERENCIA				4 RELEVANCIA				JUECES						
																																				BETTY						
																																								ABEL		
																																								NATHALY		
																																								LUPE		
																																								MANUEL		
Dimensión 1: PLANIFICACIÓN		BETTY				ABEL				NATHALY				LUPE				MANUEL				RESUMEN TOTAL				TOTAL	V DE AIKEN	CONDICIÓN														
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				1	2	3	4										
1	La empresa Remax Pro permite utilizar los recursos de manera eficiente para la atención al cliente.	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	4	4	18	0.90	Valido										
2	Los planes estratégicos en Remax Pro logran los objetivos propuestos para sus clientes.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	19	0.95	Valido										
3	Los empleados de Remax Pro tienen la autonomía necesaria para tomar decisiones dentro de sus áreas de responsabilidad que favorezca a la atención al cliente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	3	4	17	0.85	Valido										
4	El proceso de toma de decisiones en Remax Pro es lo suficientemente flexible para adaptarse a cambios imprevistos de sus clientes.	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	19	0.95	Valido										
																																								0.91		Valido

CUADRO DE V DE AIKEN																				1 SUFICIENCIA				2 CLARIDAD				3 COHERENCIA				4 RELEVANCIA				JUECES						
																																				BETTY						
																																								ABEL		
																																								NATHALY		
																																								LUPE		
																																								MANUEL		
Dimensión 1: PLANIFICACIÓN		BETTY				ABEL				NATHALY				LUPE				MANUEL				RESUMEN TOTAL				TOTAL	V DE AIKEN	CONDICIÓN														
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				1	2	3	4										
1	La empresa Remax Pro permite utilizar los recursos de manera eficiente para la atención al cliente.	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	4	4	18	0.90	Valido										
2	Los planes estratégicos en Remax Pro logran los objetivos propuestos para sus clientes.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	19	0.95	Valido										
3	Los empleados de Remax Pro tienen la autonomía necesaria para tomar decisiones dentro de sus áreas de responsabilidad que favorezca a la atención al cliente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	5	5	3	4	17	0.85	Valido										
4	El proceso de toma de decisiones en Remax Pro es lo suficientemente flexible para adaptarse a cambios imprevistos de sus clientes.	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	19	0.95	Valido										
																																								0.91		Valido

CUADRO DE V DE AIKEN

1 SUFICIENCIA
2 CLARIDAD
3 COHERENCIA
4 RELEVANCIA

JUECES
BETTY
ABEL
NATHALY
LUPE
MANUEL

Dimensión 3: DIRECCION		BETTY				ABEL				NATHALY				LUPE				MANUEL				RESUMEN TOTAL				TOTAL	V DE AIKEN	CONDICIÓN				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				1	2	3	4
1	En Remax Pro maneja los recursos con agilidad para responder rápidamente a las demandas del mercado y de sus clientes	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	5	18	0.90	Valido
2	En Remax Pro se fomenta la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa para mejorar la atención al cliente	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	19	0.95	Valido
3	Los sistemas de control en Remax Pro fomentan la innovación en los procesos y procedimientos de la empresa que ayuden a la atención del cliente.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	19	0.95	Valido
4	La empresa Remax Pro asegura que los procesos se realicen de manera eficiente y eficaz para el cliente	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	5	18	0.90	Valido

0.93	Valido
------	--------

Dimensión 4: CONTROL		BETTY				ABEL				NATHALY				LUPE				MANUEL				RESUMEN TOTAL				TOTAL	V DE AIKEN	CONDICIÓN				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				1	2	3	4
1	Las políticas de cumplimiento de normas y regulaciones en Remax Pro promueven la sostenibilidad a largo plazo para sus clientes.	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	5	5	5	3	18	0.90	Valido
2	La comunicación en los procesos de retroalimentación en Remax Pro es clara y efectiva para garantizar el cumplimiento de normas y regulaciones que no afecten al cliente.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	19	0.95	Valido
3	Los procesos de retroalimentación en Remax Pro son ágiles y permiten hacer ajustes rápidamente cuando se detectan incumplimientos y evitar demoras en la atención de sus clientes.	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	3	18	0.90	Valido

0.92	Valido
------	--------

Dimensión 1: Fiabilidad		BETTY				ABEL				NATHALY				LUPE				MANUEL				RESUMEN TOTAL				TOTAL	V DE AIKEN	CONDICIÓN				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4							
1	La atención proporcionada por Remax Pro es de excelencia y se brinda de manera oportuna.	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1	4	5	4	2	15	0.75	Valido
2	Confía en que Remax Pro resolverá sus problemas de manera efectiva.	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	3	1	4	2	10	0.50	Valido
3	El personal de Remax Pro está comprometido a resolver sus problemas con eficacia.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	4	19	0.95	Valido
4	Remax Pro mantiene una consistencia en la solución de problemas, brindando respuestas adecuadas y oportunas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	20	1.00	Valido
5	Remax Pro entiende y atiende sus necesidades de manera oportuna cuando surgen problemas.	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	2	2	11	0.55	Valido

0.75	Valido
------	--------

Dimensión 2: capacidad de respuesta		BETTY				ABEL				NATHALY				LUPE				MANUEL				RESUMEN TOTAL				TOT	V DE	CONDICIÓN				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				1	2	3	4
1	El personal de Remax Pro es cortés y amable en todo momento.	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	3	5	18	0.90	Valido
2	Recibe atención de manera rápida y eficiente por parte de Remax Pro.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	19	0.95	Valido
3	La atención recibida por Remax Pro se adapta a sus necesidades específicas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	5	4	5	5	19	0.95	Valido
4	El personal de Remax Pro muestra interés y atención a sus necesidades.	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	4	4	3	5	16	0.80	Valido				
5	Recibe respuestas rápidas a sus consultas o problemas por parte de Remax Pro.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	4	5	4	5	18	0.90	Valido				
6	El servicio de atención al cliente de Remax Pro es eficiente en la resolución de sus consultas.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	20	1.00	Valido				
																										0.92	Valido					

Dimensión 3: confiabilidad		BETTY				ABEL				NATHALY				LUPE				MANUEL				RESUMEN TOTAL				TOT	V DE	CONDICIÓN	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				1
1	El personal de Remax Pro comprende sus necesidades y preocupaciones.	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	19	0.95	Valido	
2	El personal de Remax Pro toma medidas proactivas para satisfacer sus necesidades antes de que se lo pida.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	20	1.00	Valido	
3	El personal de Remax Pro lo trata con respeto en todas las interacciones.	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	4	5	19	0.95	Valido	
4	Remax Pro es flexible para adaptarse a sus necesidades cambiantes.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	20	1.00	Valido	
5	Remax Pro cumple con sus expectativas en cuanto a la calidad del servicio ofrecido.	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	20	1.00	Valido	
																										0.98	Valido		

Nº	JUICIO DE EXPERTO	ESPECIALIDAD	CARGO	EMPRESA	AÑOS DE EXPERIENCIA	CALIFICACION VARIABLE 1	CALIFICACION VARIABLE 2
1	BETTY RIOS CARRANZA	MG ADMINISTRACION	MANAGER	REMAX PRO	10	APLICABLE	APLICABLE
2	CESAR ABEL CUAELLAR TELLO	MG INGENIERIA CIVIL	INGENIERO RESIDENTE	CORDOVAS INGENIEROS	16	APLICABLE	APLICABLE
3	NATHALY CAMONES CUELLAR	MG ARQUITECTURA	RESIDENTE	CORDOVAS INGENIEROS	5	APLICABLE	APLICABLE
4	LUPE ESTHER GRAUS CORTEZ	DR. ADMINISTRACION	CORREDORA INMOBILIARIO	CENTURY 21	12	APLICABLE	APLICABLE
5	MANUEL MILENCO ESPINOZA LOARTE	AG ADMINISTRACION	GESTION PBLICA	MUNICIPALIDAD DE BARRANCO	7	APLICABLE	APLICABLE

Anexo 5. Consentimiento Informado UCV

Título de la investigación:

Gestión administrativa y Calidad de atención al cliente en el ámbito inmobiliario del distrito de Surquillo, Lima, 2024

Investigadora:

María Alicia Saavedra Condori

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y Calidad de atención al cliente en el ámbito inmobiliario del distrito de Surquillo, Lima, 2024”, cuyo objetivo es Determinar como la Gestión Administrativa se relaciona con la calidad de atención al cliente en la empresa “Remax Pro” dentro del ámbito inmobiliario ubicado en el distrito de Surquillo Lima, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes del programa de estudio programa académico de maestría en administración de negocios, de la Universidad César Vallejo del campus lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la empresa Remax pro.

Se describir el impacto del problema de la investigación, ¿De qué manera la Gestión administrativa se relaciona con la Calidad de atención al cliente de la Empresa Remax Pro del ámbito inmobiliario ubicado en el distrito Surquillo, Lima, 2024?,

Procedimiento:

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

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas

Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará de manera digital. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria:

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

Riesgo:

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

Beneficios:

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

Confidencialidad:

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Maria Saavedra Condori, email: mariasaavedracondori@gmail.com y asesor Dr. Henry Lazarte Reategui, email: hlazarte@ucv.edu.pe.

Consentimiento:

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

Nombre y apellidos: Anónimo

Fecha: 08 de Mayo del 2024

Hora: 10:00 am

Anexo 6: Análisis complementario

Figura 1
Porcentaje de la variable gestión administrativa y sus dimensiones

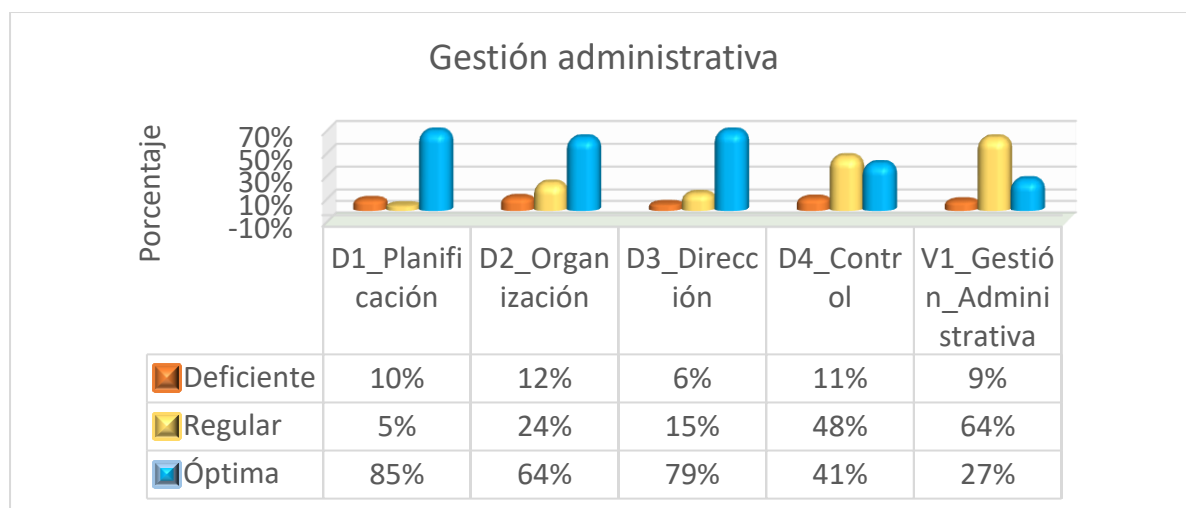
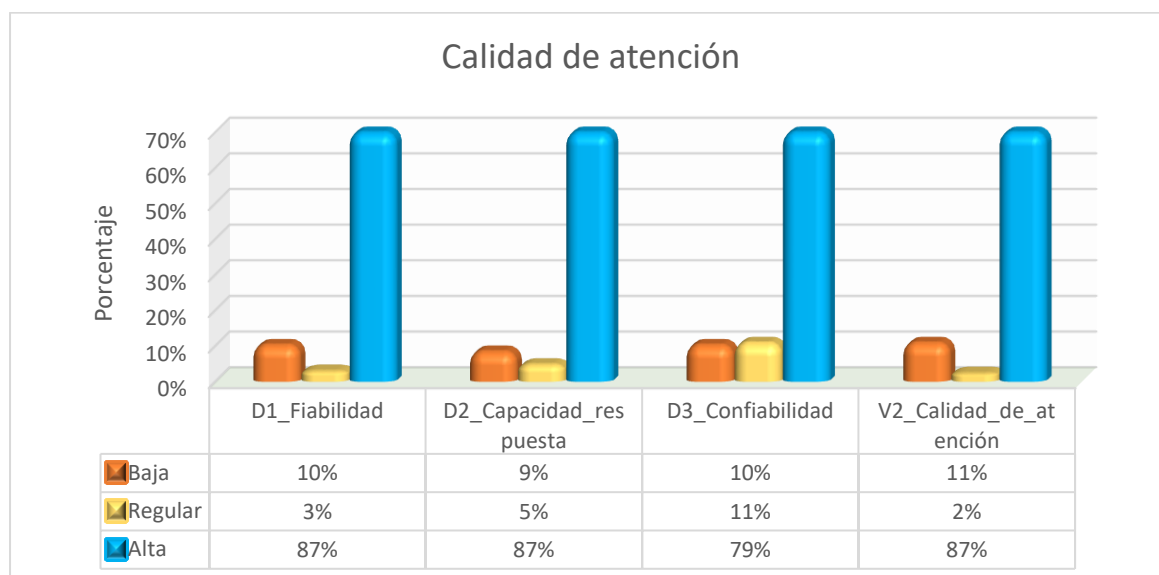
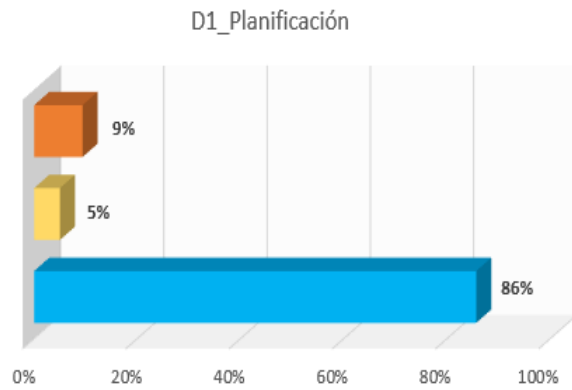


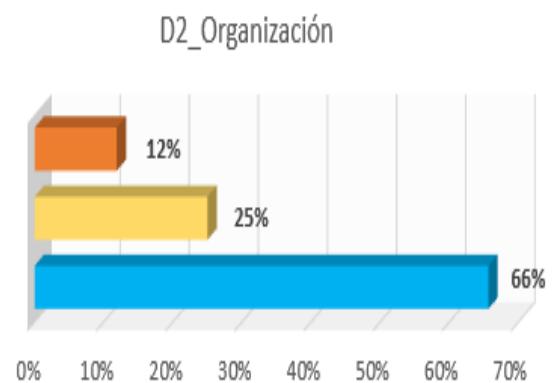
Figura 2
Resultados porcentuales de la dimensión calidad de atención y sus dimensiones



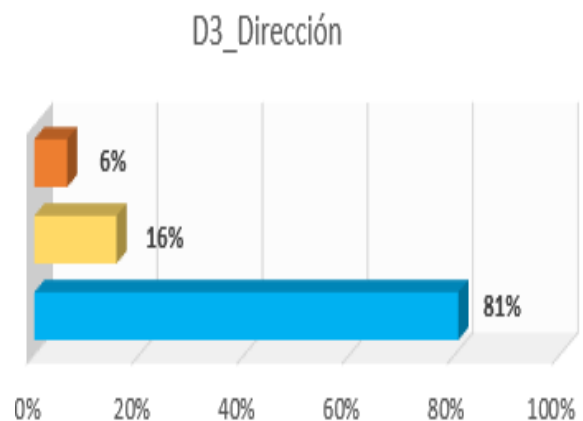
D1 PLANIFICACIÓN			
		Fx	%
Nunca	1	3	1.8%
Rara vez	2	13	7.9%
A Veces	3	8	4.9%
Casi Siempre	4	62	37.8%
Siempre	5	78	47.6%
	Total	164	100%
	ALTA	140	85%
	MEDIA	8	5%
	BAJA	16	10%
	Total	164	100%



D2 ORGANIZACIÓN			
		Fx	%
Nunca	1	1	1.0%
Rara vez	2	18	11.0%
A Veces	3	15	9.0%
Casi Siempre	4	72	44.0%
Siempre	5	58	35.0%
	Total	164	100%
	ALTA	105	64%
	MEDIA	40	24%
	BAJA	19	12%
	Total	164	100%

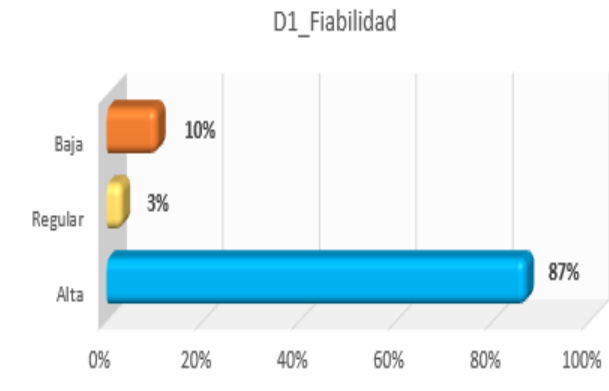


D3 DIRECCIÓN			
		Fx	%
Nunca	1	0	0.0%
Rara vez	2	10	6.0%
A Veces	3	11	7.0%
Casi Siempre	4	36	22.0%
Siempre	5	107	65.0%
	Total	164	100%
	ALTA	129	79%
	MEDIA	25	15%
	BAJA	10	6%
	Total	164	100%



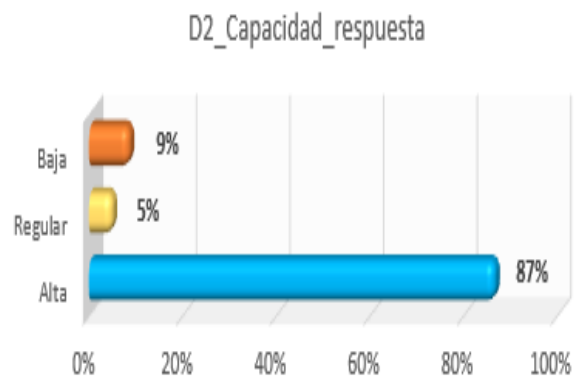
D1_Fiabilidad			
		Fx	%
Nunca	1	0	0.0%
Rara vez	2	21	12.8%
A Veces	3	1	0.6%
Casi Siempre	4	1	0.6%
Siempre	5	141	86.0%
Total		164	100%

D1_Fiabilidad		
	Fx	%
Alta	142	87%
Regular	5	3%
Baja	17	10%
Total	164	100%



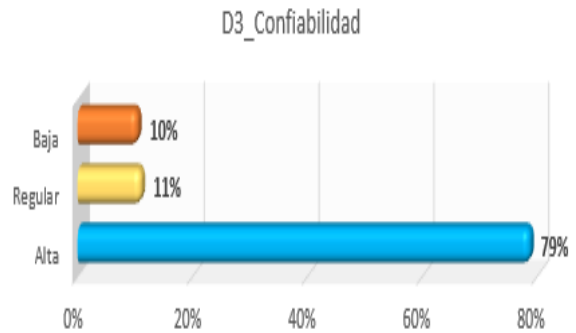
D2_Capacidad respuesta			
		Fx	%
Nunca	1	0	0.0%
Rara vez	2	17	10.4%
A Veces	3	5	3.0%
Casi Siempre	4	41	25.0%
Siempre	5	101	61.6%
Total		164	100%

D2_Capacidad respuesta		
	Fx	%
Alta	142	87%
Regular	8	5%
Baja	14	9%
Total	164	100%

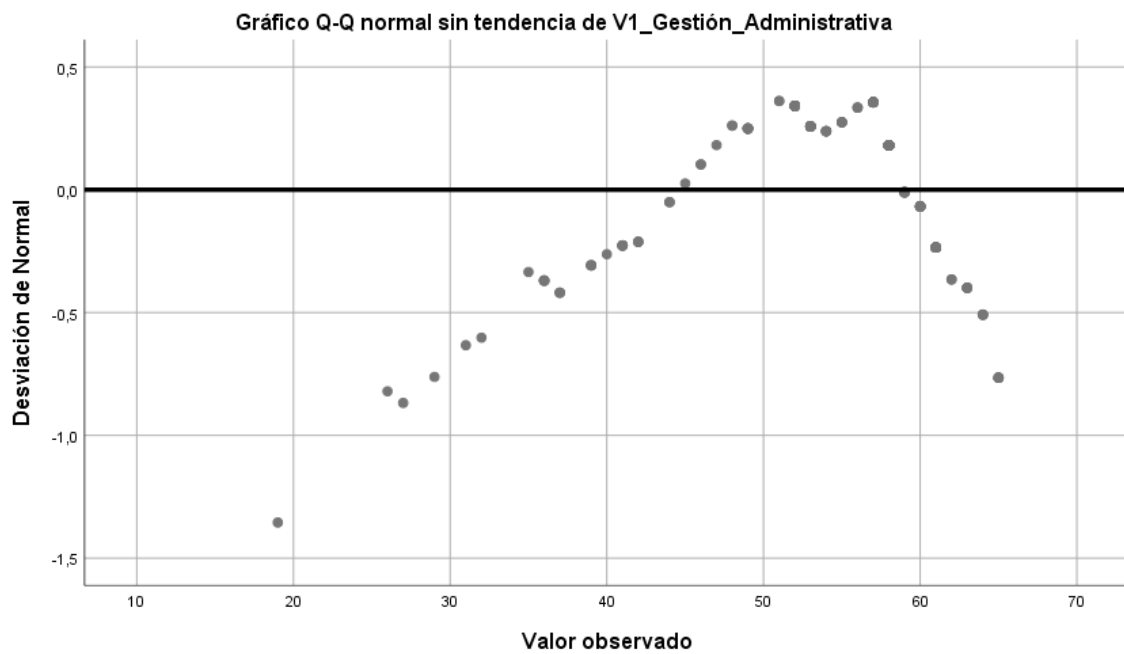
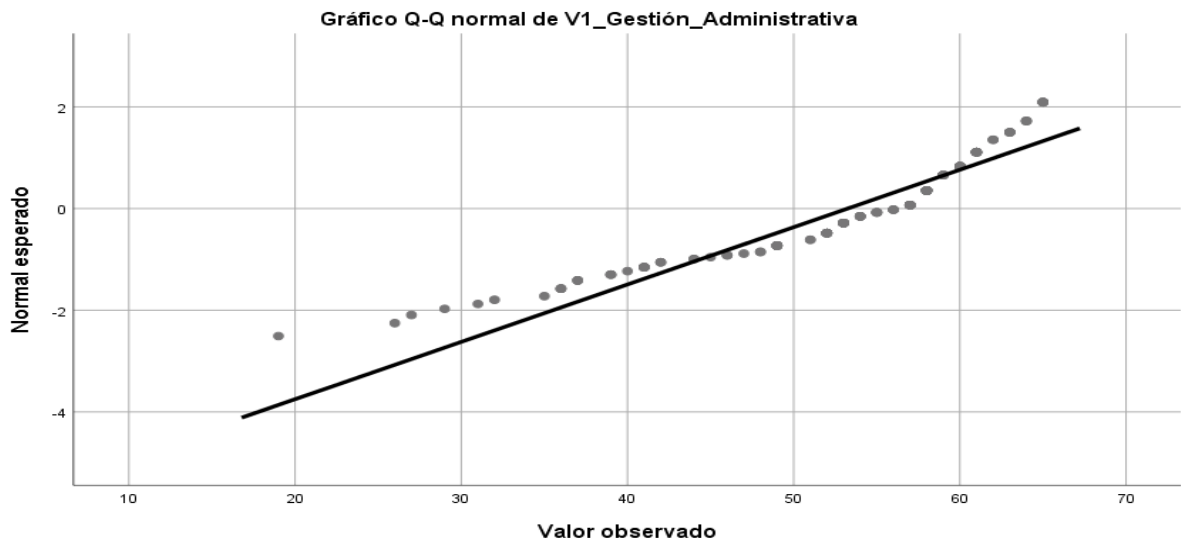


D3_Confiabilidad			
		Fx	%
Nunca	1	1	0.6%
Rara vez	2	18	11.0%
A Veces	3	15	9.1%
Casi Siempre	4	72	43.9%
Siempre	5	58	35.4%
Total		164	100%

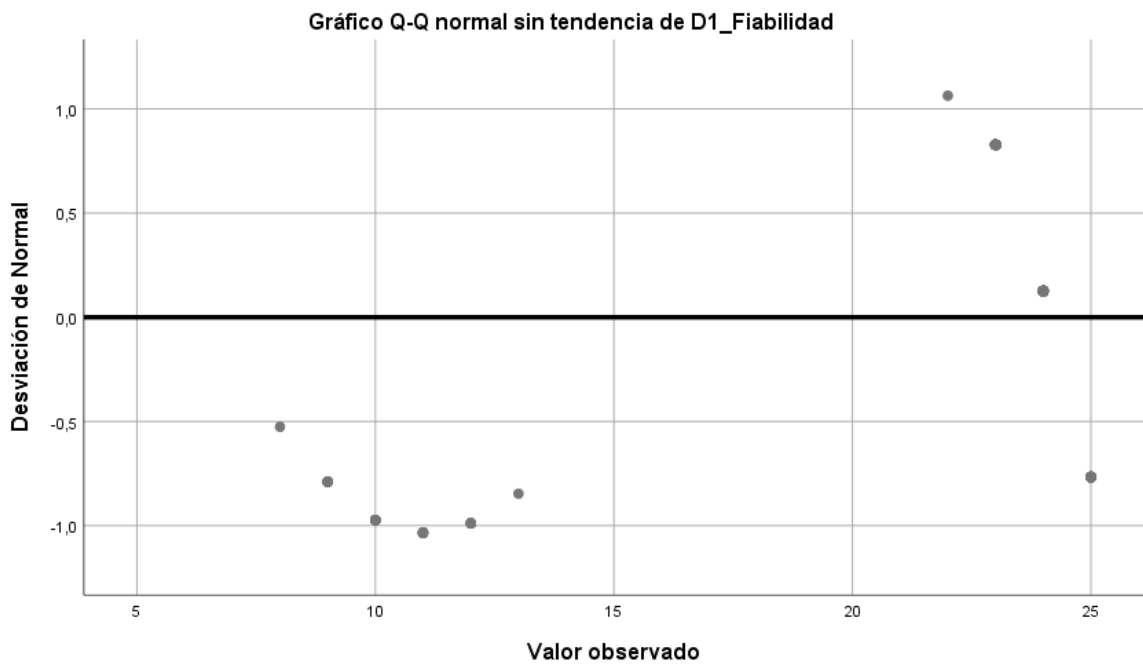
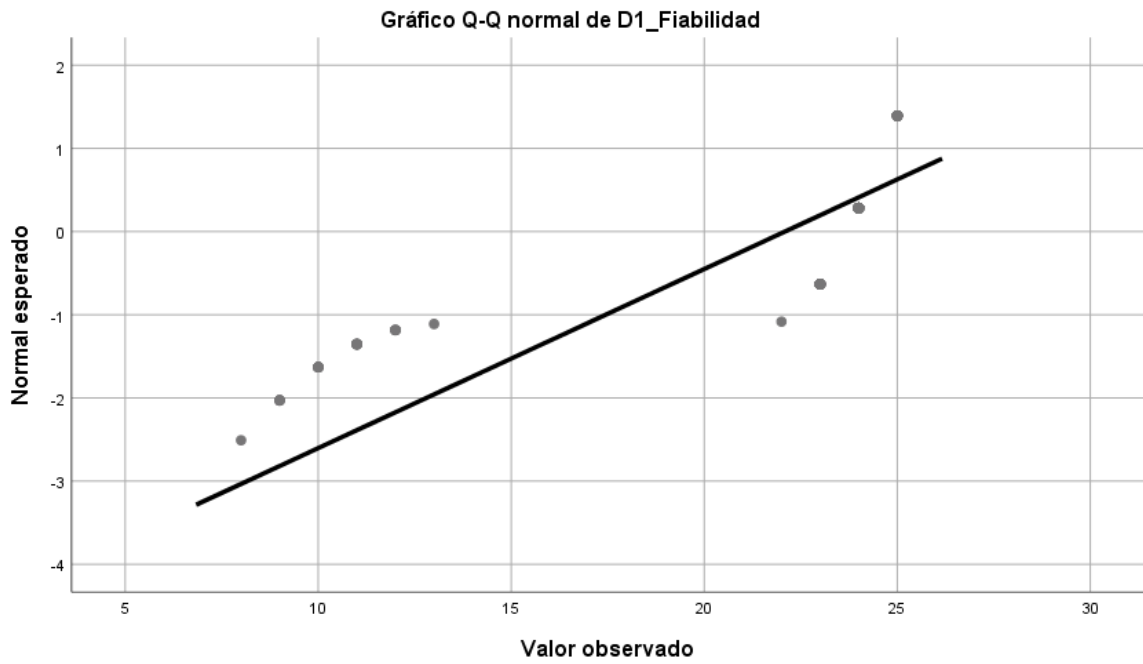
D3_Confiabilidad		
	Fx	%
Alta	129	79%
Regular	18	11%
Baja	17	10%
Total	164	100%



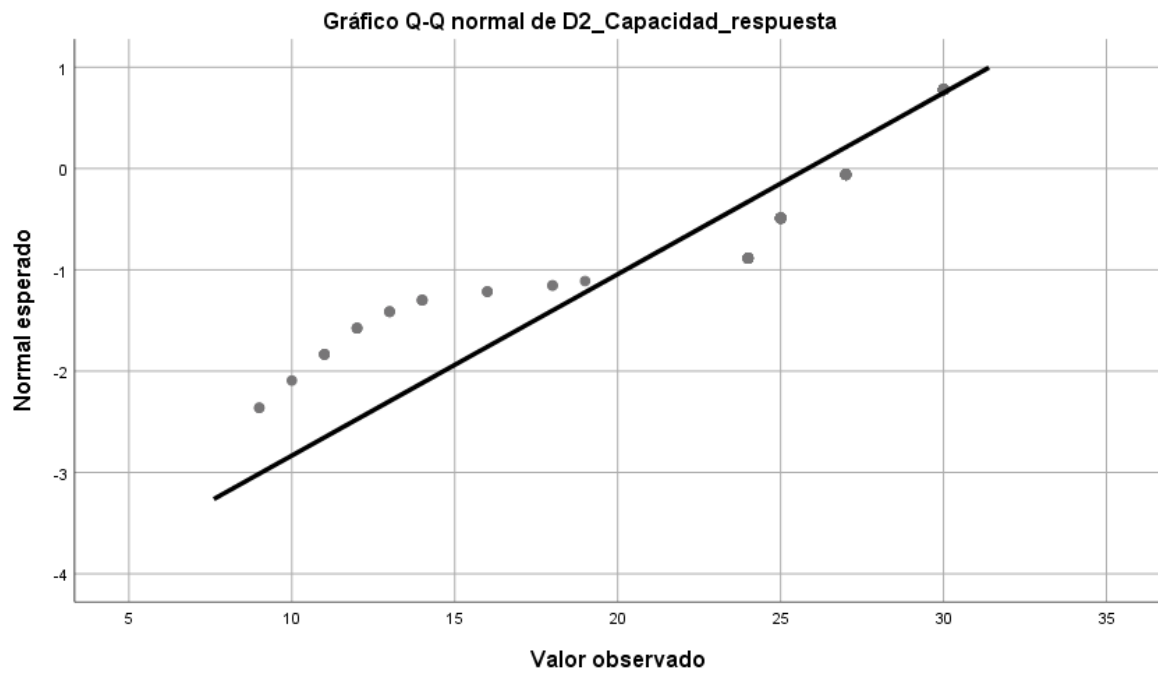
V1_Gestión_Administrativa

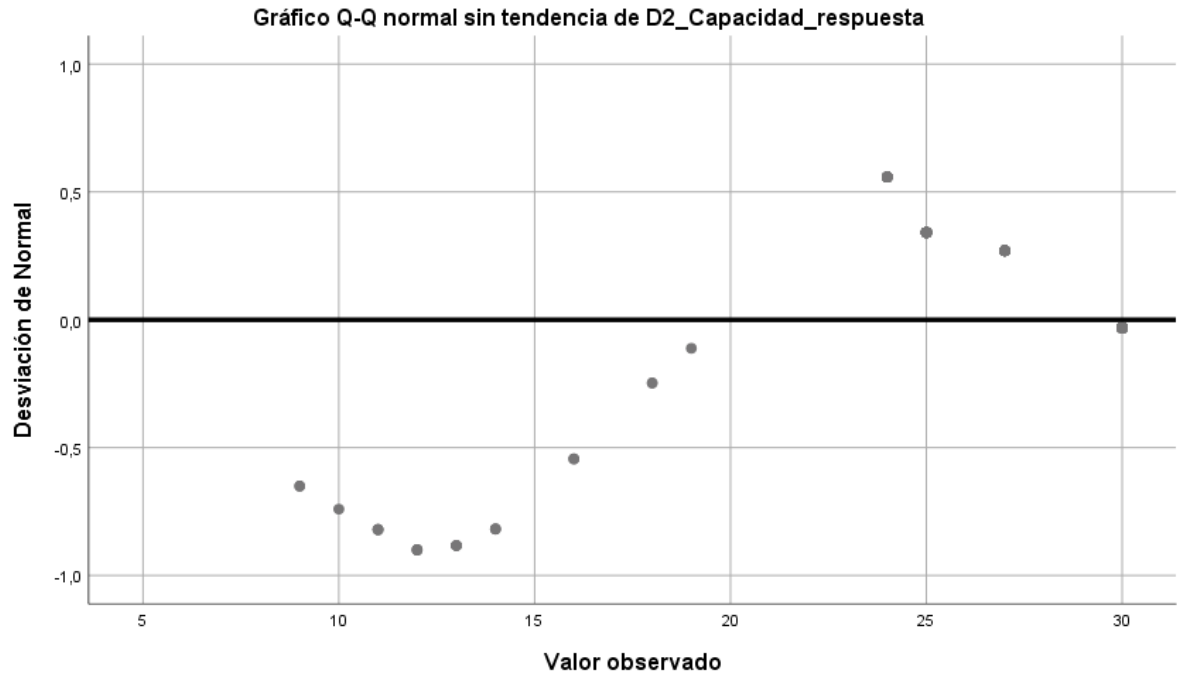


D1_Fiabilidad

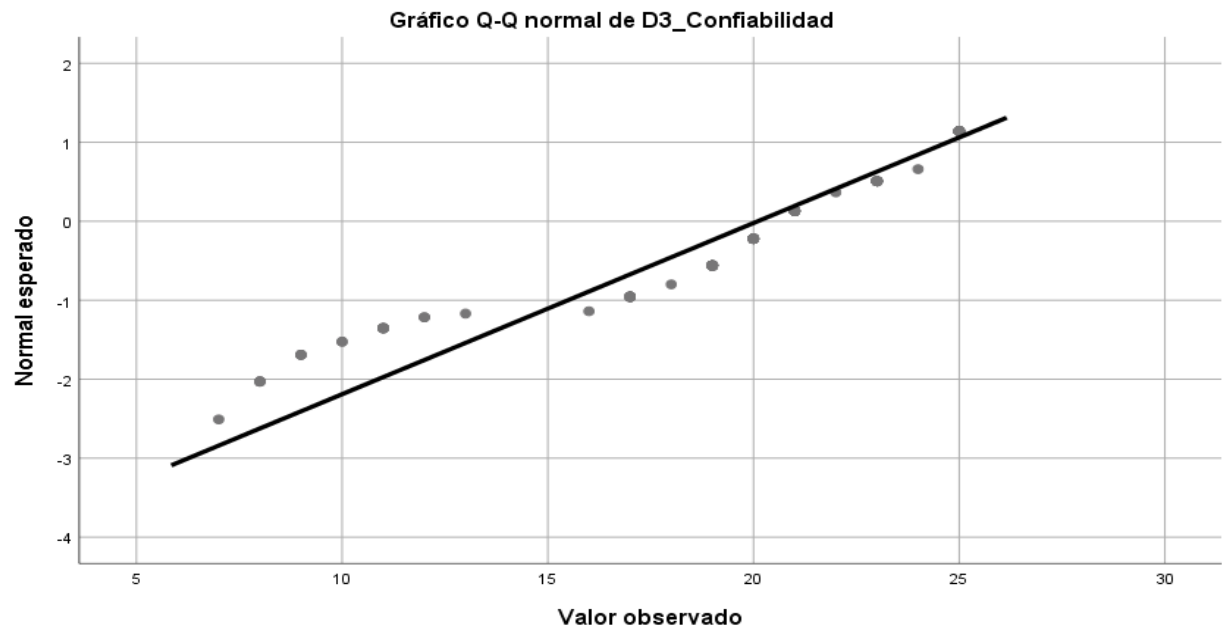


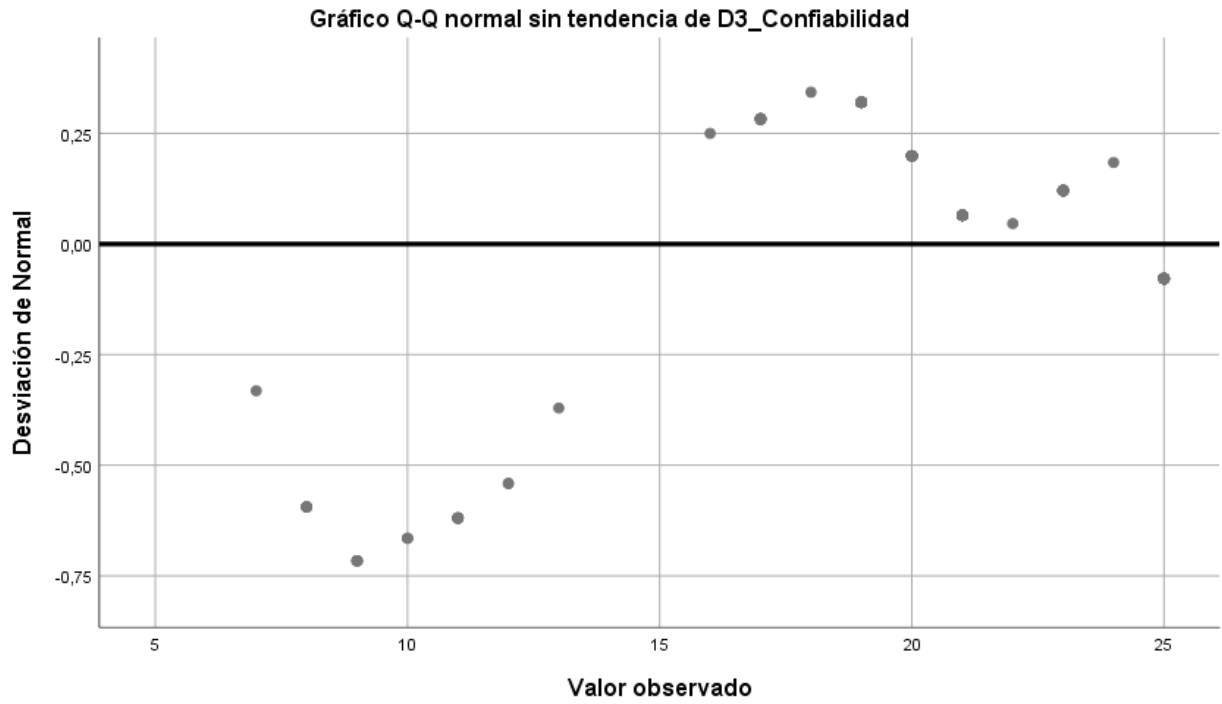
D2_Capacidad_respuesta



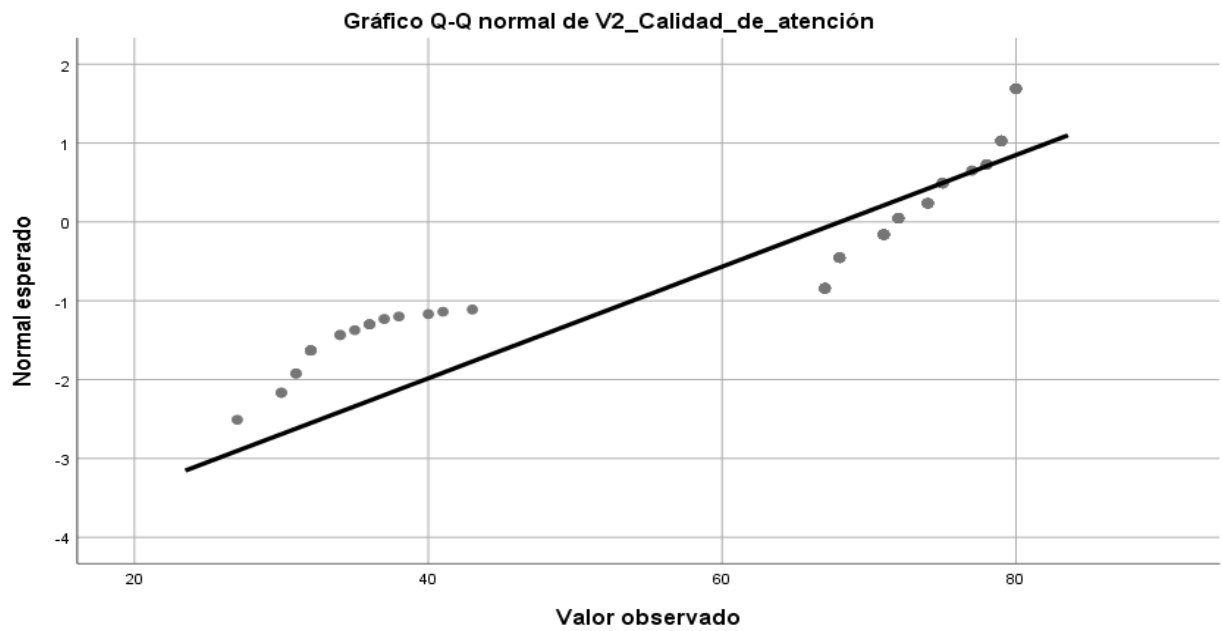


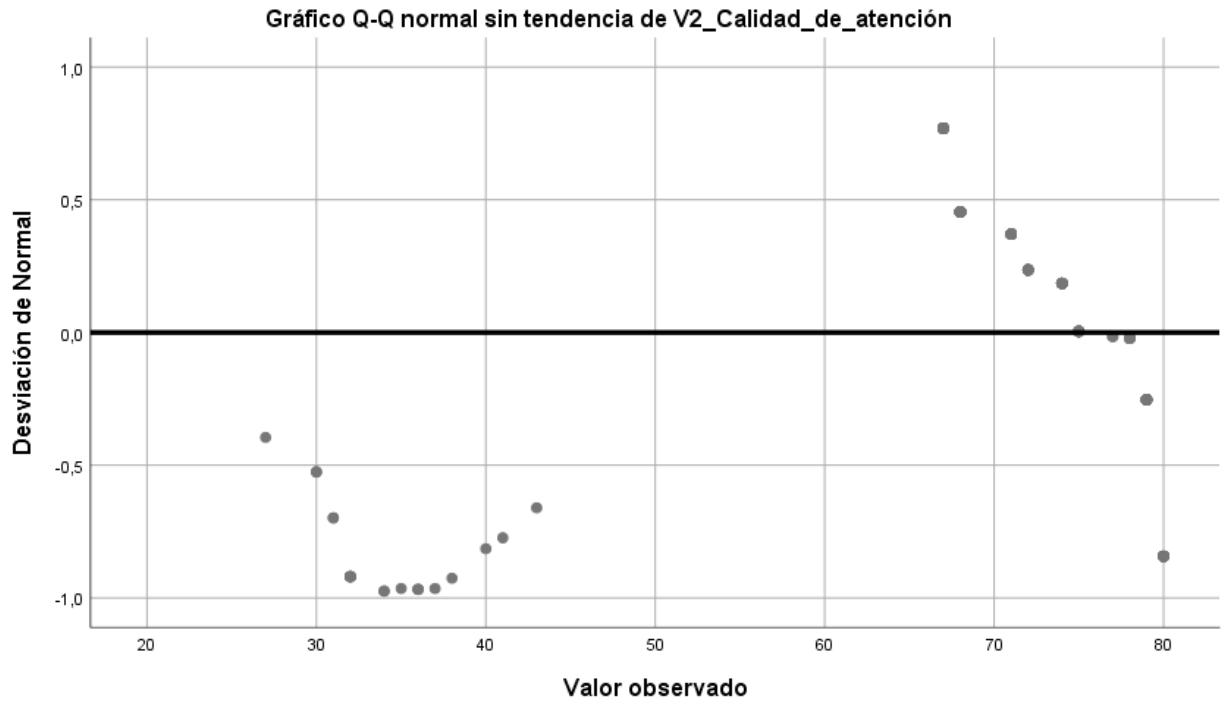
D3_Confiabilidad





V2_Calidad_de_atención





Anexo 7: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20548550441
INMOBILIARIA EGP S.A.C.	
Nombre del Titular o Representante legal: GLICERIO CARLOS CAMINO SILES	
Nombres y Apellidos: GLICERIO CARLOS CAMINO SILES	DNI: 10060304

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [X], A publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión administrativa y Calidad de atención al cliente en el sector inmobiliario del distrito de Surquillo, Lima, 2024	
Nombre del Programa Académico: Magister en Administración de Negocios	
Autor: Nombres y Apellidos María Alicia Saavedra Condori	DNI: 41914658

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Lima 13 de Mayo 2024

Firma:


Representante legal de la Institución

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero si será necesario describir sus características.

El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de 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.



Firma del Estudiante que realiza la investigación

DNI N° 41914658

NOTA: Cualquier documento impreso diferente del original, y cualquier archivo electrónico que se encuentren fuera del Campus Virtual Trilce serán considerados como COPIA NO CONTROLADA

Autorización de uso de información de empresa

Yo, GLICERIO CARLOS CAMINO SILES, identificado con DNI N° 10060304, en mi calidad de representante Legal de la empresa INMOBILIARIA EGP S.A.C. con RUC 205485504, ubicada en la ciudad de Lima.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor(ita) Maria Alicia Saavedra Condori, Identificada con DNI N° 41914658, del Programa de Administración de Negocios para que utilice la siguiente información de la empresa: Numero de Trabajadores, cantidad de clientes que cerraron operaciones de venta o alquiler en los últimos 5 meses, con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Grado académico de Magister en Administración de Negocios para tal efecto se indica/autoriza:

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



Firma del Representante Legal

DNI N° 10060304

Anexo 9: Otras evidencias

PRUEBA PILOTO					
ENCUESTADOS	test	retest	test x retest	test ²	retest ²
1	146	145	2860	21316	21025
2	145	132	4221	21025	17424
3	141	141	19881	19881	19881
4	143	142	20306	20449	20164
5	148	144	21312	21904	20736
6	145	134	19430	21025	17956
7	140	142	19880	19600	20164
8	142	137	19454	20164	18769
9	132	141	18612	17424	19881
10	134	136	18224	17956	18496
11	138	139	19182	19044	19321
12	138	139	19182	19044	19321
13	131	140	18340	17161	19600
14	130	140	18200	16900	19600
15	127	139	17653	16129	19321
	2080	2091	256737	289022	291659
MÉTODO PEARSON	0.0435485	HAY RELACION SIGNIFICATIVA ENTRE MIS VARIABLES			

$$r_{xy} = \frac{n\sum X * Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH_V1_GESTION_ADMINISTRATIVA																	
Nu.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Total
1	3	3	2	3	5	4	3	3	5	5	3	5	1	3	1	5	54
2	3	3	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	51
3	4	2	3	4	2	4	4	5	3	3	4	5	3	4	3	4	57
4	4	2	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	2	4	3	3	56
5	2	1	2	2	5	2	1	5	4	5	4	5	2	5	3	5	53
6	4	3	2	4	4	4	4	3	5	5	4	5	2	4	3	4	60
7	4	2	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	2	4	4	4	61
8	5	2	2	3	5	3	5	5	3	4	3	5	2	3	4	5	57
9	5	2	1	5	4	5	4	4	4	5	5	4	2	5	5	4	64
10	5	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	2	3	67
11	5	5	2	5	4	5	4	5	4	5	5	4	1	5	3	4	66
12	2	2	1	2	2	4	4	5	5	3	2	3	2	2	2	2	43
13	5	3	2	5	3	2	3	2	4	3	2	5	1	2	3	3	48
14	4	3	2	4	5	4	5	3	3	5	4	3	2	4	4	5	60
15	4	1	2	4	4	4	4	4	5	3	4	5	2	4	3	4	57
α	0.96	0.92	0.92	0.92	0.96	0.78	0.96	0.92	0.73	0.92	0.86	0.73	0.86	0.92	0.93	0.73	
K	16	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_T} \right)$ <ul style="list-style-type: none"> α - Alfa de Cronbach K - Número de ítems V_i - Varianza de cada ítem V_T - Varianza total⁴ 															
$\sum V_i$	14.00																
V_T	40.20																
α	0.96																

0.70 Moderada confiabilidad

Escala de los niveles de confiabilidad.	
Valores	Nivel de confiabilidad
0.90 - 1.00	Alta confiabilidad
0.80 - 0.89	Buena confiabilidad
0.70 - 0.79	Moderada confiabilidad
0.60 - 0.69	Baja confiabilidad
0.50 - 0.59	Mala confiabilidad

Fuente: Hernández et al. (2014, p. 438).

PRUEBA DE ALFA DE CRONBACH_V2_CALIDAD_DE_ATENCION

№.	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Total
1	5	3	3	5	3	4	2	2	5	5	5	3	5	5	2	3	60
2	4	4	2	3	4	3	3	2	3	3	5	4	5	3	4	4	56
3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	61
4	4	2	4	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	53
5	2	3	4	2	4	5	2	3	3	3	2	3	5	4	5	4	54
6	4	3	4	4	5	4	4	2	4	4	4	3	5	2	4	1	57
7	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	5	5	4	4	5	4	63
8	3	5	5	5	3	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	64
9	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	74
10	5	4	5	5	4	4	3	2	4	4	5	4	5	5	5	4	64
11	5	4	3	5	4	5	3	4	3	4	5	5	4	5	3	3	65
12	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	59
13	2	3	2	2	3	2	3	2	4	2	2	3	2	2	4	3	41
14	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	67
15	4	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	3	5	4	3	3	57
\bar{X}	0.86	0.65	0.89	0.93	0.65	0.60	0.78	0.80	0.53	0.76	0.96	0.89	0.91	0.93	0.80	0.91	
K	16	$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_T} \right)$ <p> α - Alfa de Cronbach K - Número de ítems V_i - Varianza de cada ítem V_T - Varianza total </p>															
$\sum V_i$	12.84																
V_T	59.23																
α	0.84																

0.84

Fuerte confiabilidad

Valores de los niveles de confiabilidad.

Valores	Nivel de confiabilidad
0.00 - 0.20	Mala confiabilidad
0.21 - 0.40	Baja confiabilidad
0.41 - 0.70	Moderada confiabilidad
0.71 - 0.90	Fuerte confiabilidad
0.91 - 1	Alta confiabilidad

Fuente: Hernández et al. (2014, p. 498).