Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Posgrado

Evaluación de la calidad del servicio en la contratación de una empresa en la administración de edificios multifamiliares para mejorar la satisfacción del propietario en Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco

TESIS

Para optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial

AUTOR
Bryams Hassley LAUREANO BENITES

ASESORA
Dra. Francisca BOUBY TOLENTINO

Lima, Perú

2026



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Laureano, B. (2026). *Evaluación de la calidad del servicio en la contratación de una empresa en la administración de edificios multifamiliares para mejorar la satisfacción del propietario en Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Metadatos complementarios

Datos de autor	
Nombres y apellidos	Bryams Hassley Laureano Benites
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	72552328
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3180-9745
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	Francisca Bouby Tolentino
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	07241548
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0976-3234
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	Juan Victoriano Castillo Maza
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	07196790
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	Víctor Hugo Fernandez Bedoya
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	44326351
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	Sara María Manchego Odar
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	43200509
Datos de investigación	

Línea de investigación	Línea de investigación bajo la cual se ha realizado la tesis. Las líneas están definidas en la RR Nº 00017-R-14.
	D.01. Gestión Empresarial
Grupo de investigación	**D.01.11.18 Gestión Empresarial**
Agencia de financiamiento	**Sin financiamiento.**
Ubicación geográfica de la investigación	**Edificio: Investigación en edificios multifamiliares** **País: Perú** **Departamento: Lima** **Provincia: Lima** **Distrito: Lima** **Centro poblado: Centro poblado de Distritos de Lima Top** **Urbanización: Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco** **Latitud: -12.115** **Longitud: -77.015**
Año o rango de años en que se realizó la investigación	**Mayo 2024 – diciembre 2025**
URL de disciplinas OCDE	**Dirección de empresas** **https://purl.org/perepo/ocde/ford#5.02.02** **Organización y dirección de empresas** **https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04** **Gestión de empresas** **https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.05**

ACTA DE SUSTENTACIÓN Nº 0095-UPG-FCA-2026
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN EMPRESARIAL

ACBSP ACCREDITED

En la Ciudad Universitaria, a los trece días del mes de octubre del año dos mil veintiséis, siendo las ocho horas, en la Sala de Grados de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; ante el Jurado Examinador, ***Presidido*** *por el* ***Dr. Juan Victoriano Castillo Maza,*** *e integrado por los miembros:* ***Dra. Francisca Bouby Tolentino (Asesora), Dr. Víctor Hugo Fernandez Bedoya (Jurado) y Mg. Sara María Manchego Odar (Jurado)****; el postulante al Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, don* ***Bryams Hassley Laureano Benites,*** *procedió a hacer la exposición y defensa pública de su Tesis titulada:* ***"Evaluación de la calidad del servicio en la contratación de una empresa en la administración de edificios multifamiliares para mejorar la satisfacción del propietario en Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco",*** *con el propósito de optar el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial.*

Concluida la exposición y absueltas las preguntas, de acuerdo con lo establecido en el ***Artículo 100°*** *del Reglamento para el Otorgamiento del Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, los miembros del Jurado Examinador procedieron a asignar la calificación siguiente:*

DIECISIETE (17) - MUY BUENO

Acto seguido, el Presidente del Jurado recomienda a la Facultad de Ciencias Administrativas OTORGAR *el Grado Académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, a don* ***Bryams Hassley Laureano Benites.*** *Se extiende la presente Acta original y siendo las* 08:37 ***horas*** *se da por concluido el Acto Académico de sustentación, firmando sus miembros en señal de conformidad.*

Dr. Juan Victoriano Castillo Maza
PRESIDENTE

Dra. Francisca Bouby Tolentino
ASESORA

Dr. Víctor Hugo Fernandez Bedoya
JURADO

Mg. Sara María Manchego Odar
JURADO

UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE
SAN MARCOS
Universidad del Perú, Decana de América

CERTIFICADO DE SIMILITUD

Yo, **Francisca Bouby Tolentino** en mi condición de asesor acreditado mediante Dictamen de la UPG N° 000812-2025-UPG-VDIP-FCA/UNMSM de la tesis, cuyo título es **"Evaluación de la calidad del servicio en la contratación de una empresa en la administración de edificios multifamiliares para mejorar la satisfacción del propietario en Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco"**, presentado por el bachiller **Bryams Hassley Laureano Benites** para optar el grado académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial,

CERTIFICO que se ha cumplido con lo establecido en la Directiva de Originalidad y de Similitud de Trabajos Académicos, de Investigación y Producción Intelectual. Según la revisión, análisis y evaluación mediante la plataforma PIDS, el documento evaluado cuenta con el 14% de similitud, nivel PERMITIDO para continuar con los trámites correspondientes y para su **publicación en el repositorio institucional.**

Se emite el presente certificado en cumplimiento de lo establecido en las normas vigentes, como uno de los requisitos para la obtención del grado académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial.

Lima, 13 de octubre de 2026

Firma del Asesor
Nombres y Apellidos del asesor: Francisca Bouby Tolentino
DNI: 07241548

La vigencia del presente certificado corresponde a un período de noventa (90) días desde la fecha de su emisión; siempre que no haya observaciones en el texto durante el proceso de revisión por el jurado informante o surja alguna contingencia.

Dedicatoria

A Dios, por darme la fortaleza, sabiduría y perseverancia necesarias para afrontar cada desafío y permitirme llegar hasta este momento.

A mi madre, por ser mi ejemplo de amor, sacrificio y fortaleza; por estar siempre presente y ser una de las principales razones que me impulsan a seguir adelante.

A mi hermano, por su compañía, apoyo y por compartir conmigo tantos momentos a lo largo de este camino.

A todas aquellas personas cercanas que, de una u otra manera, caminaron conmigo durante esta etapa, brindándome una palabra de aliento, un consejo, una oportunidad o simplemente su compañía en los momentos en que más lo necesité.

Y, finalmente, me dedico estas líneas a mí mismo, por no rendirme, por cada sacrificio, cada noche de esfuerzo, cada dificultad superada y por haber tenido la determinación de continuar aun cuando el camino no siempre fue sencillo.

Esta maestría representa mucho más que un logro académico; representa constancia, crecimiento y la satisfacción de saber que todo esfuerzo tiene su recompensa.

A todos ustedes, gracias por ser parte de este camino.

ÍNDICE GENERAL

CAPITULO 1. INTRODUCCION *11*
1.1. Situación Problemática 11
1.2. Formulación del Problema 22
1.2.1. Problema Principal *22*
1.2.2. Problemas Específicos *22*
1.3. Justificación Teórica 23
1.4. Justificación Práctica 24
1.5. Objetivos 26
1.5.1. Objetivo Principal *26*
1.5.2. Objetivos Específicos *26*
1.6 Hipótesis 27
1.6.1. Hipótesis General *27*
1.6.2. Hipótesis Especificas *27*
CAPITULO 2. MARCO TEORICO 28
2.1. Marco epistemológico de la investigación 28
2.2. Antecedentes de la investigación 29
2.2.1. Antecedentes Internacionales *30*
2.2.2. Antecedentes Nacionales *34*
2.3. Bases teóricas 38
2.3.1. Calidad del servicio *39*
2.3.2. Satisfacción del usuario *45*
2.3.3. Glosario *49*
CAPITULO 3. METODOLOGIA 52
3.1. Tipo y diseño de investigación 52
3.1.1. Enfoque de la investigación *52*
3.1.2. Tipo de alcance de la investigación *54*
3.1.3. Diseño de la investigación *55*
3.2. Población del estudio 56
3.3. Tamaño de muestra 58
3.3.1. Selección de muestra *58*
3.3.2. Mapeo de actores clave (MAC) *59*

3.4. Técnica e instrumentación de recolección de datos 80
3.4.1. Técnica de recolección de datos 80
3.4.2. Instrumento de recolección de datos 80
3.4.3. Procesamiento de datos 81
3.4.4. Análisis e interpretación de la información 81
3.5. Ética en la investigación 82
CAPITULO 4. RESULTADOS Y DISCUSION 83
4.1. Análisis, interpretación y explicación de resultados 83
4.2. Resultados descriptivos 113
4.3. Prueba de Hipótesis 126
4.4. Presentación y discusión de resultados 134
CONCLUSIONES 140
RECOMENDACIONES 141
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 142
ANEXOS 154
ANEXO I. Matriz de Consistencia 154
ANEXO II. Matriz de Operacionalización 155
ANEXO III. Instrumentación de recolección de datos 157
ANEXO IV. Validación de Instrumento 158
4.1. Experto 1 158
4.2. Experto 2 160
4.3. Experto 3 162
ANEXO V. Base de datos de resultado de encuestas al tamaño de la muestra 164

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Principales consecuencias en la calidad del servicio 21
Tabla 2. Cantidad de hogares por Distritos de Cercado de Lima 56
Tabla 3. Cantidad de muestra por Distritos de Cercado de Lima 57
Tabla 4. Mapeo de Actores Clave 59
Tabla 5. Capacidad de reacción de la administración ante una eventualidad 83
Tabla 6. Productividad de la administración en el edificio 85
Tabla 7. Seguimiento de respuesta de la administración posterior a la eventualidad 87
Tabla 8. Nivel de confianza del servicio tercerizado 89
Tabla 9. Compromiso de la administración para cumplir con plazos establecidos en solicitudes 90
Tabla 10. Nivel de transparencia de la información compartida por la administración 92
Tabla 11. Promesas efectuadas por la administración 94
Tabla 12. Iniciativa de la administración para la toma de decisiones 96
Tabla 13. Ejecución de los servicios ofrecidos por la administración 98
Tabla 14. Trato y atención de la administración y colaboradores 100
Tabla 15. Presentación del personal en el servicio ofrecido 102
Tabla 16. Calidad de equipos instalados por la administración para ejercer sus funciones 104
Tabla 17. Materiales de comunicación de la administración para mantener informado al edificio 106
Tabla 18. Acción y ejecución de la administración en los servicios ofrecidos 108
Tabla 19. Disposición de tiempo de la administración en las diferentes solicitudes de atención y requerimiento 110
Tabla 20. Interés de la administración para proponer alternativas 112
Tabla 21. Cantidad de encuestados según Distrito 114
Tabla 22. Cantidad de encuestados según años en su zona residencial 115
Tabla 23. Medidas de tendencia central según variables y dimensiones de investigación 115
Tabla 24. Clasificación Capacidad de Servicio (Agrupada) 123
Tabla 25. Clasificación Capacidad de respuesta (Agrupada) 123
Tabla 26. Clasificación de Fiabilidad (Agrupada) 124
Tabla 27. Seguridad (Agrupada) 124
Tabla 28. Elementos tangibles (Agrupada) 125
Tabla 29. Tiempo de respuesta (Agrupada) 125
Tabla 30. Pruebas de normalidad 126
Tabla 31. Prueba de Rho de Spearman 127
Tabla 32. Medida de consistencia interna según variable de investigación 131
Tabla 33. Medida de consistencia interna según dimensión de Capacidad de respuesta 131
Tabla 34. Medida de consistencia interna según dimensión de confiabilidad 132
Tabla 35. Medida de consistencia interna según dimensión de Seguridad 132
Tabla 36. Medida de consistencia interna según dimensión de elementos tangibles 133
Tabla 37. Medida de consistencia interna según dimensión de empatía 133

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción del cliente según el servicio de seguridad 16
Figura 2. Satisfacción del cliente según el servicio de limpieza 17
Figura 3. Satisfacción del cliente según el tiempo de respuesta de la administración 18
Figura 4. Resumen base teórica "Calidad del servicio" 44
Figura 5. Resumen base teórica "Satisfacción del usuario" 48
Figura 6. Enfoque de la investigación según características epistemológicas. 54
Figura 7. Nivel de satisfacción por distrito según capacidad de reacción 84
Figura 8. % Nivel de satisfacción por distrito según productividad 86
Figura 9. % Nivel de satisfacción por distrito según seguimiento de respuesta 88
Figura 10. % Nivel de satisfacción por distrito según nivel de confianza 89
Figura 11. % Nivel de satisfacción por distrito según compromiso 91
Figura 12. % Nivel de satisfacción por distrito según nivel de transparencia ... 93
Figura 13. % Nivel de satisfacción por distrito según promesas efectuadas ... 95
Figura 14. % Nivel de satisfacción por distrito según iniciativa 97
Figura 15. % Nivel de satisfacción por distrito según ejecución del servicio ofrecido 99
Figura 16. % Nivel de satisfacción por distrito según trato y atención percibida 101
Figura 17. % Nivel de satisfacción por distrito según presentación del personal 103
Figura 18. % Nivel de satisfacción por distrito según calidad de equipos instalados por la administración 105
Figura 19. % Nivel de satisfacción por distrito según materiales de comunicación 107
Figura 20. % Nivel de satisfacción por distrito según agilidad en acción y ejecución del servicio ofrecido 109
Figura 21. % Nivel de satisfacción por distrito según disponibilidad de tiempo 111
Figura 22. % Nivel de satisfacción por distrito según interés por proponer alternativas de mejora 113
Figura 23. Desviación estándar y varianza de la variable calidad del servicio 117
Figura 24. Desviación estándar y varianza de la variable satisfacción del propietario 117
Figura 25. Desviación estándar y varianza de la dimensión Capacidad de respuesta 118
Figura 26. Desviación estándar y varianza de la dimensión Confiabilidad 119
Figura 27. Desviación estándar y varianza de la dimensión Seguridad 120
Figura 28. Desviación estándar y varianza de la dimensión Fiabilidad 121
Figura 29. Desviación estándar y varianza de la dimensión Empatía 122
Figura 30. Rangos de Alfa de Cronbach 130

RESUMEN

El pleno crecimiento en el sector inmobiliario ha contribuido a la construcción de diversas obras públicas y privadas, siendo el rubro de vivienda una fracción de dicho desarrollo que permite el levantamiento de edificios multifamiliares en Lima Metropolitana. La mayor participación de viviendas corresponde en distritos de Lima Top y según el crecimiento inmobiliario, estas edificaciones actuales cuentan con un stock de departamentos que superan las 50 viviendas por proyecto, lo que impulsa a los edificios en contratar una empresa administradora con amplia experiencia en el rubro para mantener el predio en perfectas condiciones.

Este auge en el sector es una oportunidad para la participación de empresas administradoras que incursionan en este rubro y se enfrentan al reto constante de brindar una calidad del servicio óptima capaz de cumplir con las responsabilidades internas que requiere el edificio. Si bien es cierto, todos los edificios multifamiliares tienden a necesidades primarias en cuanto a servicios de vigilancia, seguridad, limpieza y mantenimiento y sobre todo el requerimiento de una administración que vele por el cumplimiento de las obligaciones internas del inmueble.

En tal sentido, el portafolio de servicios que brinda toda empresa administradora se orienta en función a la calidad del servicio con el propósito de lograr la satisfacción de los propietarios de cada edificio multifamiliar, especialmente en dicho segmento específico, Lima Top.

Por consiguiente, la presente investigación permite evaluar si la calidad del servicio en la contratación de una empresa para la administración de edificios multifamiliares incide en la satisfacción de los propietarios. El estudio presenta un enfoque mixto de tipo correlacional no experimental. Asimismo, la instrumentación de datos son las encuestas y entrevistas y el tamaño de la muestra se enfoca en los propietarios que habitan en edificios multifamiliares de Lima Top (especialmente en Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco) que contratan un servicio de administración tercerizada.

Los resultados estadísticos de las encuestas se procesan con el programa SPSS v26 y las entrevistas mediante el programa Atlas Ti., porque el propósito es determinar la relación de la calidad del servicio brindada por la empresa administradora y su satisfacción de los propietarios. Por último, se presentan las conclusiones y recomendaciones de esta investigación.

Palabras clave: calidad del servicio, edificios multifamiliares, satisfacción del propietario, Lima Top

ABSTRACT

The full growth in the real estate sector has contributed to the construction of several public and private works, being the housing sector a fraction of such development that allows the construction of multi-family buildings in Metropolitan Lima. The largest share of housing corresponds to districts of Lima Top and according to the real estate growth, these current buildings have a stock of apartments that exceeds 50 homes per project, which encourages the buildings to hire a management company with extensive experience in the field to maintain the property in perfect condition.

This boom in the sector is an opportunity for the participation of management companies that venture into this area and face the constant challenge of providing an optimal quality of service capable of fulfilling the internal responsibilities required by the building.

While it is true that all multifamily buildings tend to have primary needs in terms of surveillance, security, cleaning and maintenance services and, above all, the requirement of an administration that ensures compliance with the internal obligations of the building. Therefore, the portfolio of services provided by any management company is oriented towards the quality of service to achieve the satisfaction of the owners of each multifamily building.

The portfolio of services provided by any management company is oriented towards the quality of service in order to achieve the satisfaction of the owners of each multifamily building, especially in this specific segment, Lima Top.

Therefore, the current research allows us to evaluate whether the quality of service in the contracting of a company for the management of multifamily buildings has an impact on the satisfaction of the owners. The study presents a mixed approach of a non-experimental correlational type. Likewise, the data instrumentation is surveys and

interviews, and the sample size focuses on owners living in multifamily buildings in Lima Top (specially in districts such as Miraflores, San Isidro and Santiago de Surco) that hire an outsourced management service. The statistical results of the surveys are processed with the SPSS v26 program and the interviews with the Atlas Ti. program because the purpose is to determine the relationship between the quality of service provided by the management company and the satisfaction of the owners. Finally, the conclusions and recommendations of this research are presented.

Key words: service quality, multifamily buildings, owner satisfaction, Lima Top

CAPITULO 1. INTRODUCCION

1.1. Situación Problemática

En el contexto internacional, particularmente en Ecuador, el desarrollo de proyectos habitacionales busca satisfacer la necesidad básica de acceso a la vivienda. Quito, como una de las principales ciudades del país, ha registrado un crecimiento acelerado que ha favorecido la economía y mejorado la calidad de las viviendas disponibles. Sin embargo, este mismo crecimiento ha derivado en diversos problemas sociales, especialmente en el ámbito de la propiedad horizontal. Según el Portal Mutualista Pichincha (2024), la capital enfrenta dificultades significativas en la convivencia dentro de estos proyectos habitacionales, destacando el irrespeto a las normas de convivencia, a la Ley de Propiedad Horizontal y al incumplimiento de pagos por parte de algunos propietarios. Estas problemáticas están estrechamente vinculadas con una deficiente administración interna, caracterizada por la ausencia de asesoría profesional adecuada, lo que ha erosionado la confianza, el respeto y la lealtad entre los vecinos. Como consecuencia, se ha generado una creciente problemática social que requiere atención urgente.

En Argentina, según Allende (2025), la insatisfacción de los vecinos de un edificio se relaciona directamente con la falta de transparencia en los gastos y con los desafíos que enfrentan los administradores al abordar temas complejos. Un caso representativo es el del edificio de Clara Medina, ubicado en el barrio de Villa Crespo, donde la tensión ha ido en aumento, acompañada de episodios de violencia verbal e insultos entre la Junta de Propietarios y la administración. A pesar de que los reglamentos de copropiedad fueron diseñados para organizar la convivencia, en muchos casos estos son ignorados o no se aplican de manera adecuada. Las discusiones con los

administradores son frecuentes y, en numerosas ocasiones, las reuniones de consorcio terminan convirtiéndose en espacios de confrontación, donde los gritos reemplazan al diálogo constructivo. Si bien las herramientas tecnológicas, como los grupos de WhatsApp, han agilizado la comunicación diaria, también se han convertido en canales que amplifican los conflictos, facilitando malentendidos, acusaciones cruzadas y discusiones sin resolución. En la ciudad de Buenos Aires existen 122.561 consorcios, y ninguno está completamente exento de un problema recurrente: la falta de comunicación efectiva entre los tres actores clave en la dinámica consorcial: los vecinos, la administración y el consorcio como órgano de decisión. Cuando los conflictos escalan, la armonía en la convivencia se ve gravemente afectada, y los gestos mínimos de cordialidad desaparecen, dando paso a un ambiente tenso y desgastante.

Por otro lado, desde un enfoque social en Colombia, Remolina (2021) realizó un estudio en un conjunto residencial ubicado en el barrio Tibabitá, en la ciudad de Bogotá, y determinó que la calidad del servicio prestado por la empresa administradora no ha logrado cumplir con las expectativas ni ha generado una valoración positiva por parte de los residentes. Una de las principales causas identificadas es la constante rotación de administradores, quienes no permanecen más de dos años en el cargo. Esta inestabilidad responde, entre otros factores, a la falta de habilidades en el trato con los propietarios, el cúmulo de pendientes heredados de administraciones anteriores, la escasa comunicación, y la falta de experiencia para gestionar situaciones complejas. Además, las normas de convivencia han quedado relegadas, dado que no existe un comité de convivencia activo ni se convocan reuniones extraordinarias o actividades de integración para abordar estos temas. Como consecuencia, los conflictos entre propietarios, derivados de sus diferencias de comportamiento, también han afectado negativamente la ejecución de los servicios tercerizadas por parte de la empresa

administradora. Todo esto ha desembocado en el incumplimiento de los compromisos estipulados en su carta de presentación y en una disminución general de la calidad del servicio.

Desde el contexto nacional, según el informe presentado por la Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú (ASEI, 2023), el sector inmobiliario registró un incremento del 6 % en las ventas de viviendas en Lima Metropolitana, subdividida en zonas como Lima Top, Lima Centro, Lima Norte, Lima Sur y Lima Este, así como en la provincia del Callao, en comparación con el mismo período del año 2022. La mayor participación en las ventas se concentra en los distritos de Lima Top y Lima Centro, siendo Lima Top la zona que lidera el mercado, al representar el 29 % de las ventas totales de departamentos en Lima Metropolitana. En la misma línea, un estudio desarrollado por la compañía Forbes Staff (2025) confirma que Lima Top y Lima Centro actúan como los principales impulsores del mercado inmobiliario, debido a su fuerte presencia en las ventas de viviendas verticales. De hecho, durante el año 2024, se vendió el 86 % de las unidades disponibles en estas zonas, consolidando su liderazgo en la dinámica del sector.

Según la revista Agencia (2020), en su estudio titulado “Edificios multifamiliares marcan tendencia en el mercado de vivienda”, se determinó que, en Lima Metropolitana, las personas muestran una clara preferencia por habitar en departamentos ubicados en zonas cercanas a sus centros de estudio, trabajo, comercio y entretenimiento. Esta tendencia responde a la necesidad de optimizar recursos como el tiempo y el dinero, al mismo tiempo que contribuye a la reducción del impacto ambiental, al disminuir los desplazamientos extensos y el uso excesivo de transporte motorizado.

La línea creciente de proyectos inmobiliarios permite la oferta de empresas administradoras al mercado y la mayoría de estos proyectos, siendo edificios multifamiliares, dada la complejidad y responsabilidad

por gestionar el predio, optan por la necesidad de contratar una empresa administradora que vele por la buena gestión en función a la calidad del servicio prestado.

La investigación parte del reconocimiento de una problemática creciente en la gestión de edificios multifamiliares en donde no todas las empresas administradoras logran cumplir con las expectativas de los propietarios. Esta insatisfacción se ve reflejada en diversos aspectos, tales como la falta de experiencia, compromiso, lealtad, confianza y conocimiento por parte de los administradores. Asimismo, se evidencia una débil capacidad de liderazgo, una baja efectividad en la toma de decisiones y actitudes poco profesionales que afectan negativamente la calidad del servicio ofrecido. Todo ello repercute directamente en la percepción que tienen los residentes sobre la administración de sus propiedades, generando un entorno de convivencia tenso, ineficiente y, en muchos casos, conflictivo.

Según Herrera (2019), en su estudio de investigación, más del 80 % de los proyectos inmobiliarios ubicados en Lima Top y Lima Moderna cuentan con una empresa administradora. No obstante, el nivel de satisfacción percibido por los residentes respecto al servicio ofrecido es desfavorable. El 81 % de los propietarios manifestó su inquietud e insatisfacción con la gestión administrativa de sus inmuebles. Esta percepción negativa se atribuye principalmente al desempeño del administrador a cargo y de su equipo de trabajo, incluyendo al personal de seguridad y vigilancia, así como al de mantenimiento y limpieza de las áreas comunes. En consecuencia, la insatisfacción residencial se relaciona directamente con la calidad de los servicios prestados por el staff operativo de las empresas administradoras.

A continuación, se detalla los principales servicios básicos donde la insatisfacción tiene mayor incidencia en quejas y reclamos por los propietarios. Estos son:

- En primera instancia, el servicio de mantenimiento y limpieza,

considerado una prestación fundamental para preservar el orden y la higiene en los edificios multifamiliares, presenta deficiencias en su ejecución. Estas falencias, evidenciadas en el descuido de las áreas comunes, generan malestar e insatisfacción entre los propietarios, quienes esperan condiciones óptimas y sostenibles en los espacios compartidos.

- En segunda instancia, el servicio de seguridad y vigilancia, considerado una prestación clave para el resguardo del edificio y la protección de los propietarios, presenta limitaciones importantes. La baja efectividad en la supervisión de las áreas comunes, la ejecución deficiente de rondas nocturnas y la falta de seguimiento adecuado en sus funciones derivan en una respuesta tardía y limitada ante situaciones imprevistas o emergencias, afectando así la percepción de seguridad dentro del edificio.
- En tercera instancia, el servicio de administración, encargado de la gestión contable, económica, de mantenimiento, así como de la supervisión de los servicios de seguridad y limpieza, entre otras funciones; tiene como propósito garantizar el cumplimiento eficiente de los requerimientos del edificio. Sin embargo, en muchos casos, se evidencia una baja predisposición del administrador, atribuida a su falta de experiencia, limitada capacidad de gestión y escasa transparencia en la información brindada. Esta situación genera, entre los propietarios, una percepción de ineficiencia, desconfianza en la veracidad de los datos proporcionados y una reducida capacidad de respuesta ante eventualidades.

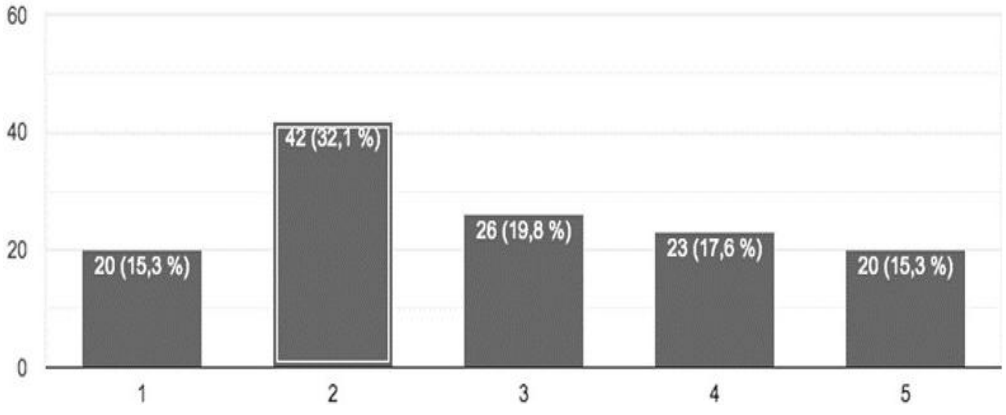
En ese sentido, la ausencia de planificación, capacitación e incentivos al equipo de trabajo impacta de manera directa en la calidad del servicio ofrecido. Este deterioro en la prestación es rápidamente percibido por los propietarios, quienes valoran especialmente aquellos servicios esenciales como la seguridad, la limpieza y la administración, que inciden de forma inmediata en su calidad de vida y en la convivencia

dentro del edificio.

Considerando un caso de estudio, y de acuerdo con los datos estadísticos presentados por De La Cruz (2019), se evaluó la percepción de los residentes respecto a los servicios de seguridad, limpieza y administración en el contexto de la contratación de una empresa administradora de edificios. Para ello, se aplicó una encuesta a una muestra de 169 departamentos. En relación con el primer pilar básico, la satisfacción del cliente respecto al servicio de seguridad se evidenció que más del 45 % de los encuestados se encontraban insatisfechos: el 15,30 % manifestó estar totalmente insatisfecho y el 32,10 % insatisfecho. Estos resultados reflejan un nivel crítico de percepción negativa respecto al servicio de resguardo en edificios multifamiliares.

Cabe señalar que los datos fueron recopilados a través de una escala de tipo Likert, que mide el nivel de satisfacción del 1 al 5, donde 1 representa “totalmente insatisfecho” y 5 “totalmente satisfecho”. (Ver Figura 1)

Figura 1.
Satisfacción del cliente según el servicio de seguridad



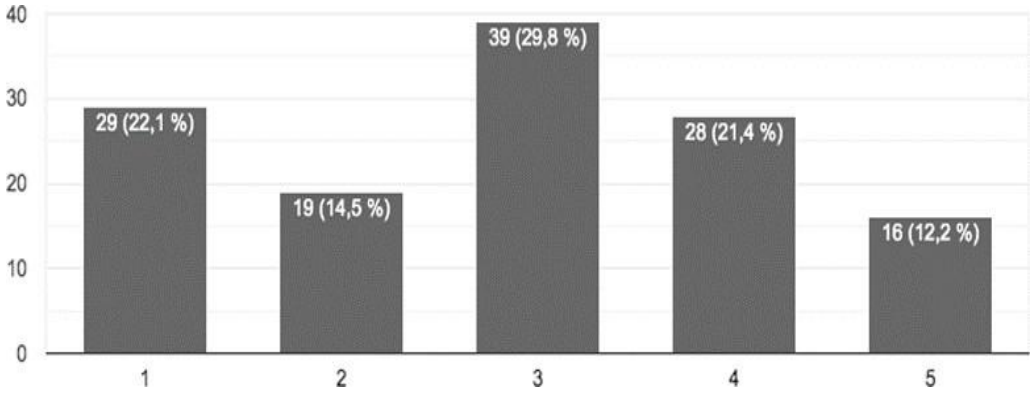
Nota. Satisfacción del cliente según el servicio de seguridad. De “Mejoramiento del Servicio de Administración de Condominios de SERVGEN RD Datos tomados de De La Cruz”, por M. De la Cruz, 2019,

Revista Legado de Arquitectura y Diseño, *25*. https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MDR_01_2 019_ET190262.pdf. Derecho de autor 2017 por la Universidad Acción Pro-Educación y Cultura

No obstante, en relación con el segundo pilar básico, la siguiente figura presenta el nivel de satisfacción del cliente respecto al servicio de limpieza en las áreas comunes. Los resultados muestran que más del 36 % de los encuestados se encuentran insatisfechos con los servicios brindados por la empresa administradora. Esta percepción negativa evidencia deficiencias en la gestión operativa de las tareas de limpieza, las cuales son fundamentales para mantener la funcionalidad y el bienestar en los espacios compartidos. (Ver Figura 2)

Figura 2.

Satisfacción del cliente según el servicio de limpieza



Nota. Satisfacción del cliente según el servicio de limpieza. De "Mejoramiento del Servicio de Administración de Condominios de SERVGEN RD Datos tomados de De La Cruz", por M. De la Cruz, 2019, *Revista Legado de Arquitectura y Diseño*, *25*. https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MDR_01_2 019_ET190262.pdf. Derecho de autor 2017 por la Universidad Acción Pro-Educación y Cultura

Como se observa en la Figura 2, el 22,1 % de los encuestados se manifestó totalmente insatisfecho con el servicio de limpieza brindado

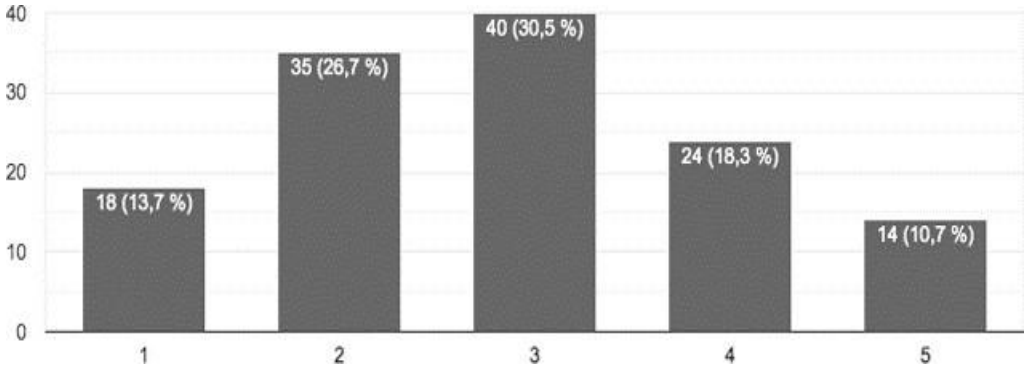
por la empresa administradora. En contraste, solo un 12,2 % indicó estar totalmente satisfecho. Asimismo, un 21,4 % expresó un nivel de satisfacción intermedio, mientras que el 29,8 % mantuvo una postura neutra frente al servicio evaluado.

Por otro lado, en lo que respecta al rol del administrador y su capacidad de respuesta ante las solicitudes de los propietarios, los resultados muestran un panorama preocupante. Más del 50 % de los encuestados manifestaron insatisfacción debido al retraso en la entrega de información o en la atención de las consultas realizadas al encargado del edificio.

Estos resultados evidencian que el tercer pilar básico —relacionado con la administración— también presenta un impacto negativo en la percepción del servicio ofrecido. A continuación, se presentan los resultados obtenidos en relación con el tiempo de respuesta del administrador. (Ver figura 3)

Figura 3.

Satisfacción del cliente según el tiempo de respuesta de la administración



Nota. Satisfacción del cliente según el tiempo de respuesta de la administración. De “Mejoramiento del Servicio de Administración de Condominios de SERVGEN RD Datos tomados de De La Cruz”, por M. De la Cruz, 2019, *Revista Legado de Arquitectura y Diseño*, *25*. https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MDR_01_2 019_ET190262.pdf. Derecho de autor 2017 por la Universidad Acción Pro-Educación y Cultura

Debido a estos inconvenientes recurrentes en la prestación de los servicios básicos tales como seguridad, limpieza y administración, surge entre los propietarios una preocupación constante por la calidad de vida dentro del edificio. Esta situación los lleva a reflexionar sobre la necesidad de tomar decisiones más informadas y estratégicas que permitan afrontar de manera adecuada estas problemáticas complejas y garantizar una gestión eficiente en la administración de los espacios comunes.

Una de las causas principales de esta problemática radica, en muchos casos, en la inadecuada toma de decisiones por parte de los propios propietarios al momento de contratar a la empresa administradora. La falta de una evaluación rigurosa de los estándares y características necesarias para una gestión eficiente conduce, frecuentemente, a la contratación de empresas que no cuentan con la capacitación ni las competencias necesarias para afrontar los diversos desafíos que implica la administración de una vivienda residencial. Como consecuencia de esta mala elección, se genera una deficiente calidad en el servicio administrativo, lo cual se manifiesta en múltiples aspectos: una gestión ineficiente de los recursos comunes, fallas en los servicios de seguridad y limpieza, incumplimiento de las obligaciones laborales, ausencia de planificación e iniciativas, así como una falta de programación adecuada para el mantenimiento de equipos e infraestructuras, entre otros factores.

Otra causa que contribuye significativamente a la deficiencia en la calidad del servicio es el perfil del administrador de edificios o condominios. Según Valdivia (2021), en su estudio de investigación, el administrador o la empresa administradora debe mantenerse actualizado y poseer habilidades, conocimientos técnicos y experiencia comprobada, a fin de tomar decisiones acertadas en coordinación con la Junta Directiva, así como proponer iniciativas sólidas en beneficio

del edificio multifamiliar. Sin embargo, en la práctica, no todas las empresas administradoras que ofrecen sus servicios cuentan con el personal capacitado ni con la experiencia necesaria para asumir con responsabilidad las múltiples exigencias que implica la administración de una propiedad residencial. Esta carencia se traduce en una prestación deficiente de los servicios administrativos, lo que puede derivar en conflictos económicos, legales y sociales dentro del entorno del edificio.

Por otro lado, la limitada efectividad de las empresas administradoras en los procesos de toma de decisiones, dentro de su sistema de gestión y calidad del servicio, conlleva consecuencias directas sobre la percepción de los propietarios. Según Munayco et al. (2017), esta deficiencia genera insatisfacción en los residentes que inicialmente confiaron en estas entidades tercerizadas para la administración de sus edificios multifamiliares. Al no cumplirse las expectativas previstas en cuanto a eficiencia, transparencia y cumplimiento de funciones, muchos propietarios optan por rescindir el contrato de prestación de servicios, evidenciando así una ruptura en la relación de confianza entre cliente y proveedor.

Por consiguiente, el incumplimiento de las actividades y funciones establecidas en los planes de gestión se traduce en una pérdida de confianza, tranquilidad y satisfacción por parte de los propietarios de edificios multifamiliares. Esta situación evidencia que el problema central que afecta a los condominios y residencias está directamente vinculado con la calidad del servicio percibido. Como consecuencia, muchas empresas administradoras no logran sostener la continuidad de sus proyectos, ya que la deficiencia en la gestión termina por erosionar la relación con los clientes y debilitar su permanencia en el mercado.

A continuación, se plasma las principales consecuencias de una inadecuada calidad del servicio. Ver Tabla 1

Tabla 1.

Principales consecuencias en la calidad del servicio

Principales consecuencias en la calidad del servicio administrativo	Desinterés por mantener el orden y la sana convivencia
	Baja productividad y efectividad en las decisiones administrativas
	Falta de dirección y liderazgo al personal a cargo
	Presentación de informes administrativos incompletos (reportes semanales)
	Retraso en el envío de documentos (balance económico anual, reportes financieros, etc.)
	Falta de asesoramiento e inducción al personal (contratación de personal)
	No contar con un plan de trabajo planificado
	Atención al cliente y servicio directo ineficiente
	Falta de exigencia y compromiso
	No tener una gestión correcta en la morosidad

Nota. Principales consecuencias en la calidad del servicio administrativo. *De* “Plan de negocios de administración de edificios y condominios multifamiliares en los segmentos A y B de Lima Metropolitana realizando ecoeficiencia como enfoque socio ecológico para agregar valor “, por J. Munayco, P. Johny y L. Villanueva, 2017. Derechos de autor 2017 por el Repositorio Institucional de la Universidad del Pacífico.

En consecuencia, a partir de la realidad problemática previamente expuesta y con base en la información recopilada, la presente

investigación se enmarca en la línea de organización empresarial y se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), particularmente con el objetivo relacionado a la educación de calidad. El propósito de este estudio es comprender e identificar con claridad las verdaderas necesidades, los requerimientos y la calidad del servicio percibida por los propietarios en edificios multifamiliares.

Si bien el estudio se enfoca en tres distritos pertenecientes a Lima Top, zonas donde la demanda de construcción de viviendas se encuentra en constante crecimiento, se observa una carencia de análisis precisos respecto al grado de satisfacción de los propietarios en función de los servicios ofrecidos por empresas administradoras tercerizadas.

En este contexto, la investigación busca profundizar en un área específica del sector inmobiliario, con el fin de generar conocimiento relevante que contribuya al diseño y fortalecimiento de propuestas orientadas a mejorar la calidad del servicio de las empresas administradoras de edificios multifamiliares.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema Principal

¿En qué medida se relaciona la calidad del servicio en la contratación de una empresa administrativa y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿En qué medida se relaciona la capacidad de respuesta y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco?
- ¿En qué medida se relaciona la confiabilidad y la satisfacción del

propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco?

- ¿En qué medida se relaciona la seguridad y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco?
- ¿En qué medida se relaciona los elementos tangibles y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco?
- ¿En qué medida se relaciona la empatía y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco?

1.3. Justificación Teórica

La presente investigación tiene como objetivo justificar teóricamente la necesidad de profundizar en el análisis del concepto de calidad del servicio y su relación con la satisfacción del propietario, en el contexto de la tercerización de la administración de edificios residenciales. Este fenómeno ha adquirido creciente relevancia en el ámbito social, dado que incide directamente en las expectativas de los clientes y en la eficiencia de la gestión inmobiliaria.

En este marco, se propone analizar e interpretar las dimensiones del modelo SERVQUAL, que comprende: confiabilidad, empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad, como pilares fundamentales para evaluar la calidad del servicio. La aplicación de este modelo permite estructurar el análisis y obtener una comprensión integral de los factores que influyen en la percepción del servicio por parte de los propietarios.

Asimismo, los datos recogidos en la investigación tienen como propósito clarificar los temas abordados y respaldar los análisis con evidencia estadística, con el fin de comprobar si existe una relación

significativa entre las variables estudiadas. En definitiva, los resultados permitirán validar o refutar las hipótesis planteadas respecto a la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del usuario.

Cabe destacar que el tema de la calidad del servicio administrativo en el ámbito inmobiliario ha sido poco explorado, a pesar de su creciente importancia en la gestión de edificios y condominios multifamiliares. Estos servicios incluyen seguridad y vigilancia, limpieza, jardinería, administración, entre otros. Por ello, el presente estudio es pertinente y oportuno, y busca aportar valor a la comunidad académica, sirviendo como base para futuras investigaciones y propuestas académicas en las facultades de administración de distintas universidades.

Finalmente, esta investigación posee una relevancia social significativa, especialmente para la gestión pública del sector inmobiliario, en un contexto en el que, en los últimos diez años, se ha observado un notable crecimiento en la construcción de edificios verticales. Este estudio puede contribuir a mejorar la situación actual y generar valor a mediano plazo, incidiendo positivamente en la gestión administrativa de edificios no solo en zonas de alto nivel socioeconómico (Lima Top), sino también en Lima Centro y otros distritos de Lima Metropolitana.

1.4. Justificación Práctica

La presente investigación se justifica en el contexto del notable crecimiento del sector inmobiliario en Lima Metropolitana, particularmente en lo referido a la construcción de edificios multifamiliares. Este dinamismo ha impulsado la expansión de nuevas edificaciones y, con ello, el aumento en la demanda de servicios administrativos especializados para su gestión.

En este escenario, resulta pertinente y necesario evaluar la calidad del servicio que prestan las empresas administradoras, así como el nivel

de satisfacción que perciben los propietarios respecto a dichos servicios. Comprender esta relación permitirá identificar las debilidades y oportunidades de mejora dentro del modelo de gestión de edificios multifamiliares, con miras a fortalecer la experiencia residencial y contribuir con propuestas que eleven los estándares de servicio en este sector en expansión.

Al analizar la problemática relacionada con la administración de edificios multifamiliares, se concluye que la calidad del servicio desempeña un papel fundamental para comprender por qué muchas de estas edificaciones optan por tercerizar la gestión administrativa. La delegación de funciones y responsabilidades a una empresa especializada responde a la necesidad de contar con una entidad que posea experiencia comprobada y personal capacitado para gestionar adecuadamente las diversas áreas que requiere un edificio: mantenimiento de áreas comunes, limpieza, seguridad, reportes financieros, entre otros.

No obstante, en múltiples ocasiones, los propios residentes deciden no aceptar la contratación de una empresa administradora y asumen de manera conjunta la gestión del edificio. Si bien esta alternativa busca mantener el control directo sobre la toma de decisiones, suele presentar desventajas importantes. Entre ellas, la falta de organización en la distribución del patrimonio común y la ineficiencia administrativa, lo que afecta el adecuado funcionamiento del edificio y, eventualmente, conduce a la necesidad de contratar una empresa especializada.

Una segunda deficiencia identificada es la dificultad para seleccionar un perfil administrativo idóneo, capaz de gestionar de manera eficiente las necesidades internas del edificio. En muchos casos, los administradores no cumplen con los criterios de capacidad, habilidades técnicas y experiencia, lo que genera disconformidad entre los propietarios, quienes consideran que los requerimientos establecidos no están siendo atendidos adecuadamente.

Por ello, evaluar la calidad del servicio administrativo resulta esencial para mejorar la operatividad interna de los edificios multifamiliares mediante una gestión ordenada, controlada y planificada, en función de las necesidades reales de los residentes.

Adicionalmente, esta investigación busca sentar las bases para futuros estudios relacionados con las variables “calidad del servicio” y “satisfacción del propietario”. A través del análisis estadístico, se pretende identificar los puntos críticos donde la calidad del servicio presenta deficiencias y, a partir de ello, formular propuestas orientadas a fortalecer la relación con los propietarios y elevar el estándar de gestión en el ámbito residencial multifamiliar.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo Principal

Determinar la relación entre la calidad del servicio en la contratación de una empresa administrativa y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco.
- Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco.
- Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco.

- Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco.
- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco.

1.6 Hipótesis

1.6.1. *Hipótesis General*

La calidad del servicio en la contratación de una empresa administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco.

1.6.2. *Hipótesis Especificas*

- La capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco.
- La confiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco.
- La seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco.
- Los elementos tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco.
- La empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco.

CAPITULO 2. MARCO TEORICO

2.1. Marco epistemológico de la investigación

La calidad del servicio se fundamenta en la capacidad de generar satisfacción en los usuarios, a través de una atención adecuada por parte del personal de una organización social. Este principio puede vincularse con la idea expresada por Platón (2006), quien sostiene que la verdadera tarea del gobierno consiste en construir un Estado dichoso, es decir, una sociedad en la que la felicidad no esté reservada para unos pocos, sino que se distribuya entre todos sus miembros.

En este sentido, cuando la calidad del servicio es óptima, se incrementa la satisfacción general de los usuarios. Platón (2006) sostiene que, en un Estado bien estructurado y correctamente administrado, todos los ciudadanos participan de la felicidad, aunque en distintos grados, dependiendo en parte de la calidad de su empleo o rol dentro de la sociedad. Esta visión puede interpretarse como una analogía con el funcionamiento de una organización moderna, en la que una administración eficiente y equitativa contribuye al bienestar colectivo a través de servicios de calidad.

El término “calidad del servicio” ha sido abordado desde distintas perspectivas por diversos autores que han realizado investigaciones académicas sobre esta variable. De acuerdo con Garvin (1984), el cliente es el elemento fundamental en la definición de la calidad del servicio, contemplando su experiencia desde la producción hasta el consumo y la prestación del mismo.

Por su parte, Deming (1989) plantea que mejorar la calidad permite optimizar el uso de horas-hombre y horas-máquina, redirigiéndolas hacia el desarrollo de mejores productos y una atención más personalizada. Esta mejora genera una reacción en cadena que implica reducción de costos, aumento de la competitividad, mayor satisfacción laboral y más oportunidades de empleo. Este proceso

debe impulsarse desde la dirección hacia el personal operativo.

Ishikawa (1997), en una línea similar, sostiene que el control total de calidad requiere la participación de todos los empleados, con el objetivo de ofrecer productos o servicios de mejor calidad a menor costo, lo que repercute en un incremento de ventas y utilidades.

Drucker (1990) considera, en cambio, que la calidad del servicio está determinada por lo que el cliente realmente recibe y valora, siendo este el motivo por el cual está dispuesto a adquirirlo y pagar por él.

En un enfoque más centrado en la experiencia del consumidor, Lewis y Booms (1983) definen la calidad del servicio como el grado en que este se ajusta a las expectativas del cliente. Este planteamiento es complementado por Parasuraman et al. (1991), quienes destacan la importancia de la percepción del consumidor sobre el servicio recibido, enfoque que guarda estrecha relación con la presente investigación.

Finalmente, Madero (2020) agrega que la calidad está presente en todo tipo de servicio ofrecido al cliente, así como en las operaciones necesarias para brindar un producto o atención que cumpla con las expectativas y estándares del consumidor.

En consecuencia, se puede afirmar que la calidad del servicio se refiere a la percepción del usuario respecto al grado en que sus necesidades han sido satisfechas, percepción que está estrechamente vinculada al servicio brindado por una empresa u organización.

2.2. Antecedentes de la investigación

Se recopilarán estudios, tesis, papers y repositorios académicos que sentarán las bases para los antecedentes internacionales, nacionales y locales según las variables del estudio, los cuales son “calidad del servicio” y “satisfacción del propietario”. Estas son:

2.2.1. Antecedentes Internacionales

Bonilla y Montenegro (2024), en su artículo científico de investigación titulado ***"La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la empresa eléctrica pública estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Bolívar 2024"***, publicado en la revista *Technology Rain Journal*, tuvieron como objetivo principal evaluar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la CNEL. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo y con diseño transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario con escala de Likert. Asimismo, utilizaron el modelo SERVQUAL para medir la correlación entre las variables y, para el análisis de los datos, emplearon el programa SPSS v26. La población estuvo conformada por todos los usuarios que visitaron las instalaciones en busca de los servicios brindados por la Corporación Nacional de Electricidad CNEL, mientras que la muestra estuvo integrada por 151 usuarios. Según los resultados obtenidos, la dimensión fiabilidad alcanzó una categoría alta con un 88,1 % de aprobación; la dimensión sensibilidad registró una categoría alta con un 81,5 %; la dimensión seguridad obtuvo un 82,8 %; la dimensión empatía alcanzó un 86,1 %; y la dimensión elementos tangibles presentó un 83,4 % de aprobación, todas dentro de la categoría alta. En consecuencia, mediante la aplicación del modelo SERVQUAL, los autores concluyeron que la calidad del servicio se relacionó con la satisfacción del usuario, evidenciando que más del 85 % de los usuarios se encontraron satisfechos. Finalmente, señalaron que la mejora continua de la calidad del servicio impactó directamente en el incremento y mantenimiento del portafolio de clientes.

Navarrete (2024), en su estudio de tesis titulado ***"Calidad del servicio y satisfacción del cliente en una institución pública en la Ciudad de México"***, para optar por el grado de Magíster en Administración, tuvo como objetivo principal determinar la relación

entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en una institución pública de la Ciudad de México. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta en línea y los instrumentos de medición fueron dos cuestionarios basados en la escala de Likert. Asimismo, se utilizó el modelo SERVPERF para medir la calidad del servicio y el NPS (Net Promoter Score) para medir la satisfacción del cliente. Para el análisis de los datos se utilizaron las tablas cruzadas de Microsoft Excel y el software estadístico JAMOVI. La población estuvo conformada por 12,000 clientes matriculados y la muestra estuvo integrada por 760 clientes. Según los resultados obtenidos, se reveló que las dimensiones de seguridad y capacidad de respuesta presentaron una mayor correlación con la calidad del servicio. Por otro lado, según el coeficiente Rho de Spearman (r = 0.327), se evidenció una correlación positiva baja entre las variables de investigación. Además, el nivel de calidad del servicio registró un promedio de 3.3 puntos en la escala de Likert, mientras que el índice de satisfacción del cliente alcanzó el 6.2 %. Por consiguiente, se concluyó que, al existir una correlación directa entre ambas variables de estudio, un mayor nivel de calidad del servicio se relacionó con un mayor nivel de satisfacción del cliente

Cedeño y Bernardo (2023), en su artículo de investigación titulado ***"Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en el hostal Rocafuerte del cantón Rocafuerte, provincia de Manabí"***, publicado en la revista *Journal Scientific MRQ Investigar*, tuvieron como objetivo principal analizar la calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del cliente en el hostal Rocafuerte. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental de corte transversal y de carácter bibliográfico. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario basado en la escala de

Likert. Para el análisis de los datos se utilizó la estadística descriptiva. La población estuvo conformada por 6,960 clientes que visitaron el Hostal Rocafuerte durante el período 2022 y la muestra estuvo integrada por 240 clientes. Según los resultados obtenidos, el 91.55 % de los clientes manifestó que regresó al hostal debido a que contó con los servicios necesarios para sentirse satisfecho durante su estadía; asimismo, el 50 % de los encuestados estuvo de acuerdo en que la calidad del servicio fue adecuada, el 52.08 % consideró que el equipamiento fue adecuado, el 52.91 % indicó que la limpieza de las habitaciones fue adecuada y, finalmente, el 52.08 % señaló que el servicio había logrado cumplir sus expectativas. Por consiguiente, los autores concluyeron que existió una relación entre la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción del cliente en el hotel estudiado.

Kon e Intriago (2023), en su artículo científico de investigación titulado ***"Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario"***, publicado en la revista *Journal Scientific MRQ Investigar*, tuvieron como objetivo principal comprender cómo la calidad de los servicios municipales influyó en el grado de satisfacción de los usuarios. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y de carácter exploratorio. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario basado en la escala de Likert. Para el análisis de los datos se utilizaron la hoja de cálculo Microsoft Excel y el paquete estadístico IBM SPSS v26. La población estuvo conformada por empleados y usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito, mientras que la muestra estuvo integrada por 384 participantes. Según los resultados obtenidos, respecto a la calidad del servicio, el 63.81 % de los encuestados registró una calificación alta y, en cuanto a la satisfacción del usuario, el 68.49 % también presentó una calificación

alta. Asimismo, las dimensiones de la calidad del servicio alcanzaron una calificación alta en fiabilidad (61.20 %), capacidad de respuesta (59.64 %), competencia (58.08 %) y empatía (50.52 %). En relación con las dimensiones de satisfacción del usuario, la calidad funcional registró una calificación alta de 59.11 %, la calidad técnica de 74.21 %, la confianza de 59.89 % y la expectativa de 56.25 %. Finalmente, los autores concluyeron que existió una correlación positiva significativa entre las variables de investigación en el contexto del GAD Quito Rho de Spearman (r = 0.996). Además, demostraron que, a medida que la calidad del servicio mejoró, la satisfacción del usuario también aumentó.

Armas (2022), en su artículo científico de investigación titulado ***"La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque PLS-SEM, aplicado a las municipalidades de Costa Rica"***, publicado en la revista *Apuntes de Economía y Sociedad*, tuvo como objetivo principal evaluar la incidencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de las municipalidades de Costa Rica. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo explicativo-correlacional, con diseño no experimental de corte transversal y de carácter bibliográfico. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario basado en la escala de Likert. Asimismo, se utilizó el modelo SERVQUAL para medir la correlación entre las variables. Para el análisis de los datos se empleó la técnica SEM con enfoque PLS mediante el programa SMARTPLS versión 3.3. La población estuvo conformada por personas de la Universidad Nacional que utilizaron los servicios municipales y la muestra estuvo integrada por 90 personas encuestadas. Según los resultados obtenidos, respecto a la percepción de la calidad del servicio, el 20.3 % de los encuestados manifestó estar en desacuerdo y el 5.4 % indicó estar totalmente en desacuerdo con que la calidad del servicio fuera buena. Asimismo, la evaluación de la

calidad del servicio brindado por las municipalidades evidenció un alto grado de insatisfacción entre los usuarios, alcanzando un porcentaje de 69.7 %. Los autores atribuyeron estos resultados a problemas de comunicación, poca efectividad en el trato al cliente, desinterés por resolver los problemas, errores frecuentes en la prestación del servicio y falta de conocimientos y capacidades del personal. Por consiguiente, Armas concluyó que existió una relación causal significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de las personas, por lo que una calidad del servicio deficiente se relacionó con una disminución en la satisfacción de los usuarios frecuentes en el servicio por parte de los empleados, falta de conocimiento y capacidades. Por consiguiente, se concluye que existe una relación causal significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de las personas, por lo que, si la calidad del servicio es deficiente, por ende, la satisfacción de los usuarios tiende a reducirse.

2.2.2. Antecedentes Nacionales

Ascensión (2024), en su estudio de tesis titulado ***"Análisis de la calidad del servicio y satisfacción de los clientes para elaborar una guía de atención estandarizada en el Restaurante Rosita de Lurín, 2023"***, para optar por el grado de Magíster en Marketing Turístico y Hotelero, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los consumidores del restaurante Rosita de Lurín. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario. Asimismo, se utilizó un modelo estadístico y analítico para determinar la correlación entre las variables. Para el análisis de los datos se utilizó el paquete estadístico SPSS v26. La población estuvo conformada por 100 clientes del restaurante y la muestra estuvo integrada por 80 clientes.

Según los resultados obtenidos para la variable calidad del servicio, solo el 21.25 % de los comensales expresó una valoración alta. Respecto a las dimensiones, la confiabilidad registró una valoración baja del 53.75 %, la capacidad de respuesta alcanzó una valoración baja del 60 %, la seguridad presentó una valoración media del 45 %, la empatía obtuvo una valoración baja del 53.75 % y, finalmente, los elementos tangibles registraron una valoración baja del 60 %. Por otro lado, para la variable satisfacción de los consumidores, solo el 10 % de los comensales manifestó una valoración alta y las cuatro dimensiones de esta variable presentaron una valoración baja. Según el coeficiente Rho de Spearman (r = 0.840), se concluyó que existió una correlación positiva entre las variables de investigación, lo que indicó que un bajo nivel de calidad del servicio afectó negativamente la satisfacción de los comensales.

Quispe (2024), en su estudio de tesis titulado ***"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Municipalidad Distrital de Ica, 2024"***, para optar por el grado de Magíster en Gestión Pública, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad Distrital de Santiago, Ica. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y con diseño no experimental. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario. Para el análisis de los datos se utilizaron Microsoft Excel y el software estadístico SPSS v26. La población estuvo conformada por 33,358 habitantes del distrito de Santiago y la muestra estuvo integrada por 120 usuarios que concurrieron a la municipalidad para realizar trámites administrativos. Según los resultados obtenidos, para la variable calidad del servicio se determinó que el 62.5 % de los encuestados percibió el servicio como bueno, mientras que, para la variable satisfacción del usuario, el 60.8 % manifestó encontrarse satisfecho. Asimismo, según el coeficiente Rho de Spearman (r = 0.767), se

evidenció una correlación positiva y significativa entre ambas variables de investigación. Por consiguiente, se concluyó que la mejora en la calidad de los servicios proporcionados por los colaboradores de la municipalidad, especialmente en las dimensiones de capacidad de respuesta, empatía y seguridad, incrementó la satisfacción de los usuarios.

Ynga (2023), en su estudio de tesis titulado ***"Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una empresa de servicios educativos de la ciudad de Chiclayo"***, para optar por el grado de Magíster en Formación Directiva y Gobierno de las Personas, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en una empresa de servicios educativos. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento de medición fue el cuestionario. Asimismo, se utilizó el modelo SERVQUAL para medir la correlación entre las variables. La población estuvo conformada por 487 clientes externos de la Institución Educativa ICEPRE S.A.C. y la muestra estuvo integrada por 215 usuarios. Según los resultados obtenidos para la variable calidad del servicio, el 50.2 % de los usuarios se encontró en la categoría "siempre" para la dimensión confiabilidad; el 83.3 % se ubicó en la categoría "siempre" para la dimensión responsabilidad; el 50.2 % se encontró en la categoría "siempre" para la dimensión seguridad; el 50.2 % se ubicó en la categoría "siempre" para la dimensión empatía; y el 67.0 % se encontró en la categoría "siempre" para la dimensión elementos tangibles. En cuanto a la variable satisfacción del usuario, el 44.7 % de los usuarios se encontró en la categoría "siempre" para la dimensión comunicación-precio, el 51.2 % se ubicó en la categoría "siempre" para la dimensión transparencia y el 69.8 % se encontró en la categoría "siempre" para la dimensión expectativa. Por consiguiente, se concluyó que la calidad

del servicio se relacionó significativamente con la satisfacción del usuario en función de las dimensiones planteadas.

Cavero (2023), en su estudio de tesis titulado ***"Calidad de servicio y satisfacción del socio cliente de una cooperativa de servicios múltiples, Lima 2022"***, para optar por el grado de Magíster en Administración de Negocios, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del socio cliente. La investigación presentó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. La técnica utilizada fue la encuesta basada en la escala de Likert. Asimismo, se utilizó el modelo SERVQUAL para medir la correlación entre las variables. La población estuvo conformada por 603 socios clientes de la agencia Lima Sur de la Cooperativa de Servicios Múltiples y la muestra estuvo integrada por los mismos 603 socios clientes, debido a que se empleó un muestreo censal, en el que participaron todos los elementos de la población. Según los resultados obtenidos, se evidenció que la muestra percibió una baja calidad del servicio brindado por la cooperativa en función de la gestión administrativa, lo que se relacionó con la insatisfacción de los socios clientes. Por otro lado, según el coeficiente Rho de Spearman (r = 0.777), se determinó una relación positiva y muy fuerte entre las variables de investigación. Además, se evidenció una relación significativa entre las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se concluyó que existió una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del socio cliente en la cooperativa de servicios múltiples, por lo que la percepción de una baja calidad del servicio se asoció con menores niveles de satisfacción.

Ugarte (2021), en su tesis titulada ***"Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la***

Universidad Nacional Mayor de San Marcos", presentada para optar al grado de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes. La investigación se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional y con un diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de los datos se utilizó la técnica de la encuesta, mediante la aplicación de cuestionarios basados en el modelo SERVQUAL con la finalidad de medir la correlación entre las variables. La población estuvo conformada por 2,500 estudiantes, de los cuales se seleccionó una muestra de 333 usuarios del comedor universitario de la Oficina General de Bienestar Universitario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Los resultados obtenidos para la variable calidad del servicio indicaron que, en la dimensión elementos tangibles, más del 40 % de los estudiantes la calificó como deficiente; en la dimensión confiabilidad, más del 50 % la consideró buena; en la dimensión capacidad de respuesta, una mayoría superior al 30 % la evaluó como buena; en la dimensión seguridad, más del 50 % la percibió como deficiente; y en la dimensión empatía, más del 40 % la calificó como deficiente. En cuanto a la variable satisfacción, la dimensión percepción del usuario mostró que cerca del 50 % de los estudiantes reportó un nivel alto de satisfacción, mientras que, en la dimensión lealtad, más de la mitad manifestó un nivel medio de satisfacción. Finalmente, se concluyó que existió una relación directa, positiva y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes del comedor universitario de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

2.3. Bases teóricas

En relación con el estudio de investigación se tomará en cuenta las teorías relacionadas a las variables "calidad del servicio" y "satisfacción

del usuario", en función a la administración de edificios multifamiliares.

2.3.1. Calidad del servicio

El término calidad del servicio contó con diferentes conceptos plasmados por diversos investigadores. Según Shah & Baloch (2018), la calidad del servicio se definió como una alternativa para que las empresas obtuvieran una ventaja única y diferencial frente a sus competidores. Para lograr esta ventaja, fue importante que las organizaciones estudiaran cuáles eran los aspectos más demandantes en el mercado con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente (Villanueva y Muñoz, 2020). Desde un enfoque más concreto, Malhotra et al. (2018), establecieron que era necesario conocer los requerimientos de los consumidores, pues ello permitía a la empresa anticiparse para cumplir las expectativas relacionadas con la entrega de un producto o servicio.

Desde la perspectiva del enfoque empresarial, en las últimas décadas se experimentó una evolución constante orientada hacia la satisfacción del cliente. Este cambio en la mentalidad de las organizaciones se tradujo en mayor atención a la calidad del servicio (Hernández et al., 2019). Para las empresas, la calidad empezó esencialmente en la calidad del trabajo, de la información, del servicio, del sistema, de la organización y de los objetivos, entre otros (Wegertseder y Trebilcock, 2018).

En ese sentido, la calidad del servicio ya no se limitó únicamente a la entrega de un producto o servicio final al cliente, sino que también abarcó todos los procesos relacionados de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de productos y servicios, los cuales posteriormente fueron evaluados por los clientes según su percepción, con la finalidad de determinar su nivel de satisfacción (Oltra et al., 2018).

Por lo tanto, brindar una experiencia de servicio óptima, positiva y de

calidad condujo a la satisfacción, retención, lealtad y construcción de relaciones duraderas con los clientes (Hernández et al., 2019). No obstante, cuando una parte del proceso no cumplió adecuadamente su función, la calidad del servicio no resultó la esperada. Por ello, fue necesario realizar mediciones continuas de la calidad de los productos o servicios con el propósito de evitar malentendidos y garantizar el cumplimiento de los requisitos que permitieran satisfacer las necesidades de los clientes (Cernvall et al., 2018).

Según Ros y Parra (2018), la calidad se determinó como la diferencia entre la percepción del usuario y sus expectativas respecto al servicio recibido, considerando las dimensiones de capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía. Estas cinco dimensiones conformaron el modelo de calidad del servicio y su instrumento de evaluación SERVQUAL, el cual fue desarrollado para evaluar la calidad del servicio a partir de las diferencias entre las expectativas y las percepciones de los usuarios (Parasuraman et al., 1991). Cada dimensión se caracterizó por cinco criterios clave que, a su vez, incluyeron diversos ítems destinados a evaluar los aspectos más importantes del servicio.

En relación con la capacidad de respuesta, esta dimensión se refirió a la actitud y disposición que demostraron las organizaciones para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio eficiente, rápido y de calidad (Ballou, 2004). Esta disposición y voluntad representaron aspectos relevantes al momento en que un usuario solicitó información o apoyo, así como respecto al tiempo que transcurrió hasta ser atendido (Janet, 2018). Entre los indicadores clave de esta dimensión destacó la capacidad de reacción, la cual Sempertegui (2022) definió como la acción de responder de manera adecuada a un estímulo o necesidad presentada por el cliente en un momento determinado. Otro indicador relevante fue la productividad, la cual actuó en función de la competitividad empresarial, debido a que las organizaciones buscaron

alcanzar mejores posiciones en el mercado mediante la prestación de un servicio diferenciado sustentado en estrategias sólidas y efectivas (Graziella et al., 2022). Finalmente, el seguimiento de respuesta se definió como el proceso de analizar y monitorear las interacciones y respuestas brindadas a los usuarios con la finalidad de comprender sus preferencias y utilizar dicha información para mejorar la comunicación y la experiencia del cliente (Lemus et al., 2021).

En relación con la confiabilidad, esta dimensión se refirió a la capacidad de cumplir el servicio ofrecido de manera confiable, precisa y efectiva, considerando que los usuarios constituyeron el eje central de las organizaciones y, por consiguiente, su satisfacción representó una prioridad para todos los procesos del negocio (Philip y Armstrong, 2017). Entre los indicadores principales destacó el nivel de confianza. Mayer et al. (1995) lo definieron como la disposición positiva de una persona basada en el comportamiento esperado de otra. En ese sentido, (Solomon, 2008) señalo que dicho indicador se interpretó como la voluntad de asumir un riesgo al confiar en una relación. Otro indicador importante correspondió al cumplimiento de los compromisos dentro de los plazos establecidos, el cual se refirió a la capacidad de las organizaciones para finalizar un servicio o una tarea dentro del tiempo previamente acordado (Martínez et al., 2022). Finalmente, el nivel de transparencia se definió como el grado en que la información proporcionada por una organización resultó accesible, clara y estandarizada, permitiendo que los usuarios supervisaran y participaran en la toma de decisiones relacionadas con el servicio (Arce, 2024).

En relación con la seguridad, esta dimensión se refirió a la atención, conocimientos y competencias que demostraron los colaboradores para inspirar confianza en los usuarios mediante un servicio de calidad. Asimismo, incluyó aspectos como el aseguramiento, la iniciativa y la diligencia administrativa, considerados elementos necesarios para

satisfacer las necesidades de los usuarios (Senk, 2013). Entre los indicadores clave destacó la promesa, la cual Díaz y Morillo (2017) definieron como la expresión de voluntad que una persona manifestó para realizar una acción o cumplir un compromiso. En el ámbito empresarial, este indicador representó el compromiso de las organizaciones por cumplir las promesas formuladas a los clientes con el propósito de satisfacer sus necesidades. Otro indicador relevante fue la iniciativa, entendida como la capacidad de las organizaciones para anticiparse a las necesidades de los usuarios antes de que estas fueran expresadas. Asimismo, la ejecución del servicio esperado buscó garantizar el cumplimiento consistente y efectivo de las expectativas del cliente, por lo que ambos indicadores resultaron fundamentales para brindar un servicio de calidad que favoreciera la fidelización de los usuarios (Miranda et al., 2021). Finalmente, el indicador trato y atención constituyó otro aspecto relevante, ya que evaluó la experiencia del usuario durante su interacción con el servicio, considerando la forma en que fue atendido por la organización (Díaz y Morillo, 2017).

En relación con los elementos tangibles, esta dimensión se refirió al estado y la apariencia de las instalaciones físicas, los equipos y los medios de comunicación utilizados por las organizaciones. La eficacia de estos recursos se reflejó en su capacidad para alcanzar los resultados esperados. En consecuencia, esta dimensión abarcó diversos componentes físicos destinados a satisfacer las necesidades de los usuarios (Molina y Parreño, 2023). Entre sus principales indicadores destacaron la presentación del personal, los materiales de comunicación y la calidad de los equipos utilizados para la prestación del servicio, los cuales conformaron recursos indispensables para brindar una atención adecuada y generar una experiencia satisfactoria. Kaplan et al. (2022) indicaron que estos elementos materiales contribuyeron a transmitir la calidad del servicio, permitiendo que los

usuarios percibieran dichas características al momento de evaluar la experiencia recibida.

En relación con la empatía, esta dimensión se refirió a la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los usuarios, colocándose en su lugar para entender sus necesidades y experiencias, ya fueran positivas o negativas (Cherry, 2024). Entre los indicadores principales destacó la agilidad de respuesta, la cual se definió como la capacidad que tuvieron las organizaciones y las diferentes áreas operativas para reaccionar de manera efectiva frente a situaciones inesperadas o diversos desafíos (Botines y Briones, 2024). Asimismo, Asensio et al. (2023) afirmaron que la disponibilidad constituyó la capacidad de una organización para mantenerse accesible y brindar atención cuando el usuario la requirió, siendo el tiempo de respuesta un factor determinante. Del mismo modo, el indicador interés se definió como la capacidad de las organizaciones para conocer las preferencias, necesidades y expectativas de los usuarios con el propósito de brindar un servicio que respondiera de manera efectiva a sus requerimientos.

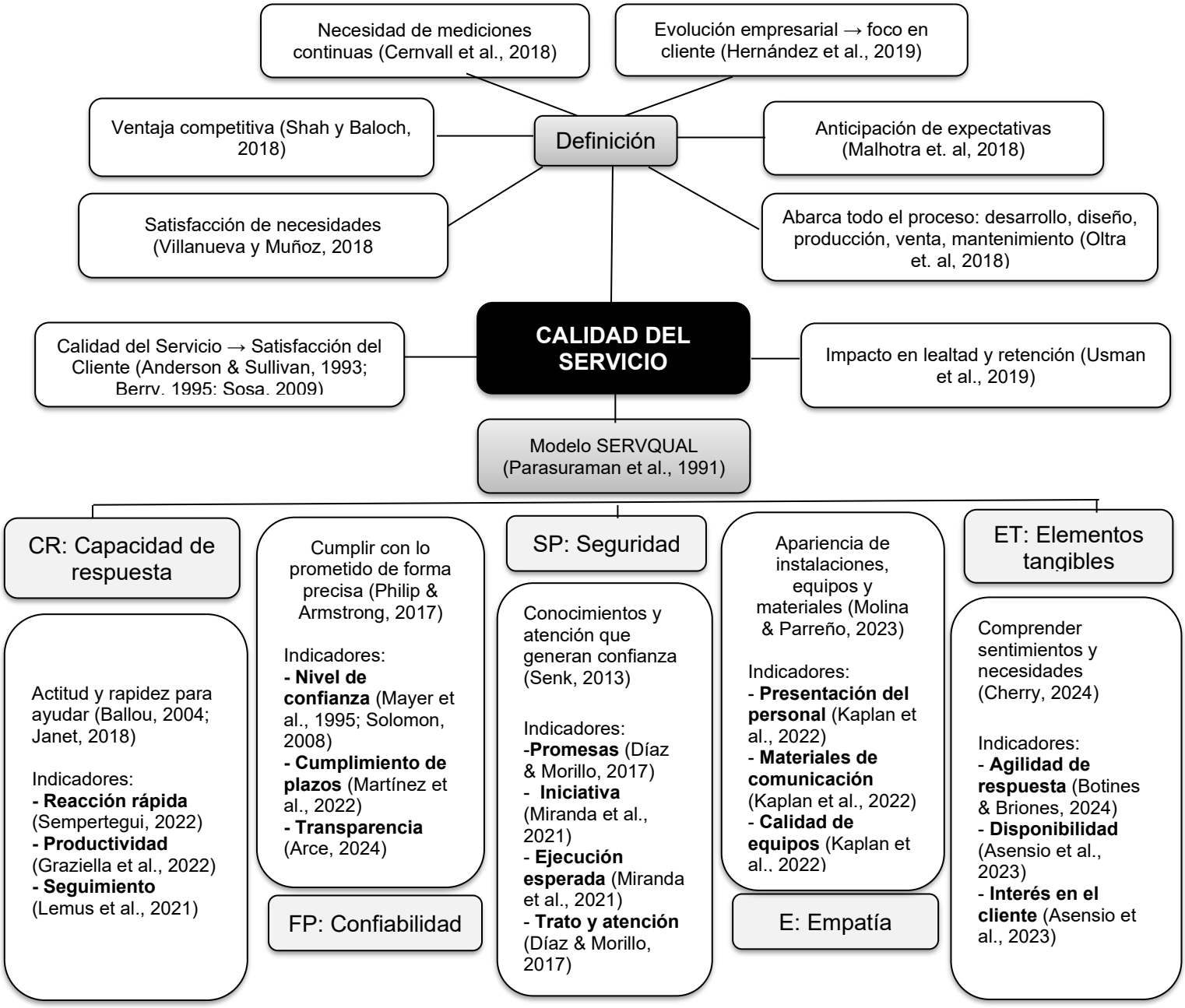
Por consiguiente, la identificación de las variables o dimensiones que conformaron el modelo de investigación se planteó de la siguiente manera: CR: Capacidad de respuesta; FP: Confiabilidad; SP: Seguridad; ET: Elementos tangibles; y E: Empatía. Considerando el modelo propuesto por Parasuraman et al. (1991), estos constructos determinaron las actitudes hacia la calidad del servicio. Finalmente, con base en la literatura de Anderson y Sullivan (1993), Berry (1995) y Sosa (2009), el modelo de calidad del servicio (CS) planteó que la variable independiente influyó de manera significativa en la satisfacción del cliente (SF), considerada como la variable dependiente.

Asimismo, Usman et al. (2019) indicaron que la calidad del servicio guardó una relación directa con el grado de satisfacción y lealtad de los consumidores, debido a que constituyó un aspecto fundamental

para el adecuado funcionamiento de las pequeñas y medianas empresas. (Ver figura 4)

Figura 4.

Resumen base teórica "Calidad del servicio"



Nota. Elaboración propia a partir de la recopilación de información teórica

2.3.2. Satisfacción del usuario

El término satisfacción del usuario contó con diferentes conceptos planteados por diversos investigadores. Según Mateus y Ortiz (2017), la satisfacción se definió como el estado emocional que experimentaron los consumidores respecto a un servicio o producto. Asimismo, la satisfacción actuó como un componente emocional que proporcionó un juicio cognitivo sobre un servicio, producto o experiencia brindada por las organizaciones y la forma en que estos satisficieron las necesidades de los usuarios (Ruiz-Alejos, 2015).

Sin embargo, otros autores plantearon una distinción entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio. Por ejemplo, Mejías et al. (2018) señalaron que la satisfacción actuó como una medida de una transacción específica en el corto plazo, mientras que la calidad constituyó una actitud de largo plazo derivada de la evaluación del servicio orientada a alcanzar la satisfacción. De manera complementaria, Murillo y Murillo (2016) indicaron que la satisfacción se asoció con el sentimiento de plenitud, mientras que la calidad representó uno de sus componentes, dado que no solo sobresalió la calidad del producto, sino también otros factores como el precio, las circunstancias y las características personales del usuario.

Desde un enfoque empresarial, los clientes se encontraron satisfechos cuando obtuvieron un producto o servicio que cumplió sus expectativas, lo que generó una actitud positiva y de confianza hacia la organización y favoreció la intención de volver a adquirir los productos o servicios ofrecidos. Desde esta perspectiva, Kumar y Hundal (2019), al evaluar el servicio de energía solar, concluyeron que la brecha entre la percepción y las expectativas del cliente fue mínima al considerar dimensiones relacionadas con la confianza, la empatía, la confiabilidad y la capacidad de respuesta. De esta manera, estos aspectos resultaron determinantes para la satisfacción del usuario.

Según Zea et al. (2022), la satisfacción del cliente o usuario se

constituyó como una dimensión estratégica para el desempeño empresarial, por lo que las organizaciones debieron ser capaces de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. En ese sentido, los autores analizaron diversos modelos de formación de la satisfacción del cliente que alcanzaron mayor relevancia a nivel internacional.

En primer lugar, el Modelo Índice Alemán de Satisfacción del Cliente (DK, Deutschland Kundenmonitor), fue creado en 1992 y fue propuesto por la German Marketing Association. Meyer y Dornach (1997) indicaron que este proyecto proporcionó indicadores de desempeño metodológicamente confiables sobre la orientación al cliente en diferentes industrias. Asimismo, el modelo contó con una base de datos recopilada durante más de veinte años, la cual pudo ser comparada entre distintos países. Por ejemplo, Austria adoptó este modelo en 2008 y Suiza lo incorporó desde 2006, aplicándolo en los sectores financiero, de infraestructura y retail (Service Barometer AG., 2022). El enfoque del modelo alemán consistió en aplicar encuestas para proporcionar información que permitiera a las organizaciones establecer puntos de referencia industriales e internacionales. Además, complementó el análisis de la satisfacción y la lealtad del cliente mediante indicadores de desempeño como la rentabilidad y la participación de mercado.

En segundo lugar, se destacó el Barómetro Sueco de Satisfacción del Cliente (SCSB, *Swedish Customer Satisfaction Barometer*), desarrollado en 1989 por *The University of Michigan National Quality Research Center* y *The Swedish Post Office*. Este modelo concibió la satisfacción del cliente en función de las expectativas previas a la compra y de la percepción del desempeño del producto o servicio posterior a su adquisición, lo que produjo efectos sobre la satisfacción reflejados en las quejas y la lealtad de los usuarios (Fornell et al., 1996). Asimismo, el modelo contó con una ecuación estructural que

relacionó la satisfacción del usuario con determinantes como las expectativas del cliente, el valor y la calidad percibidos. De esta manera, se consolidó como una herramienta de medición nacional de la satisfacción del cliente y de la calidad de los productos y servicios en las principales industrias de Suecia.

En tercer lugar, se encontró el Índice Americano de Satisfacción del Consumidor (ACSI, *American Customer Satisfaction Index*), el cual se originó en 1994. Este modelo, desarrollado por la *University of Michigan Business School*, *Arthur Andersen* y la *American Society for Quality*, tuvo como finalidad evaluar la calidad de los bienes y servicios adquiridos por los usuarios (Fornell et al., 1996). Los autores indicaron que el modelo permitió comprender con mayor claridad las variaciones en la actitud futura de fidelidad de los consumidores. Además, se caracterizó por presentar elevados niveles de validez y confiabilidad para anticipar futuras compras e identificar las variables que influyeron en la satisfacción del cliente. Este enfoque no solo contribuyó a mejorar la satisfacción de los usuarios, sino también fortaleció la imagen organizacional y favoreció una mayor lealtad por parte de los clientes. Entre los antecedentes de la satisfacción del cliente se identificaron el valor percibido, las expectativas del cliente y la calidad percibida, los cuales influyeron en la lealtad, el comportamiento y la satisfacción del consumidor (Fornell et al., 1996).

En cuarto lugar, se encontró el Índice Europeo de Satisfacción del Consumidor (ECSI, *European Customer Satisfaction Index*), el cual fue propuesto y aplicado desde 1999 en diversos países europeos. Este modelo constituyó una herramienta para medir la satisfacción del consumidor en sectores clave de la economía, especialmente en actividades empresariales y de servicios. Además, partió de la premisa de que la calidad del servicio percibida por los usuarios representó un factor determinante de su satisfacción general (Eklof, 2000). Asimismo, el modelo identificó siete variables latentes que explicaron la

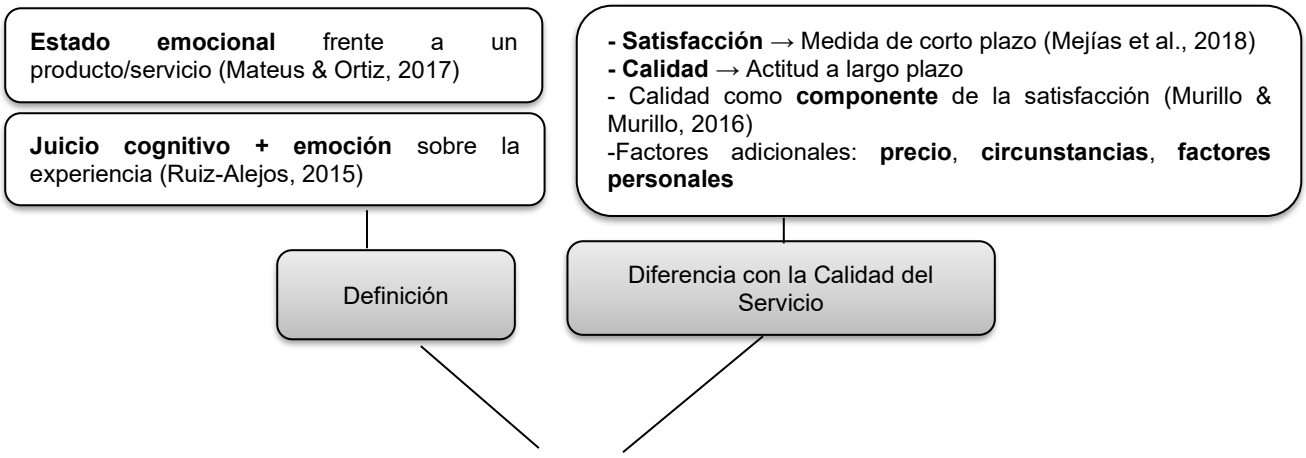
satisfacción y la lealtad del cliente: expectativas, calidad percibida, valor percibido, satisfacción del cliente, imagen corporativa, quejas y fidelización de clientes (Cassel y Eklof, 2007).

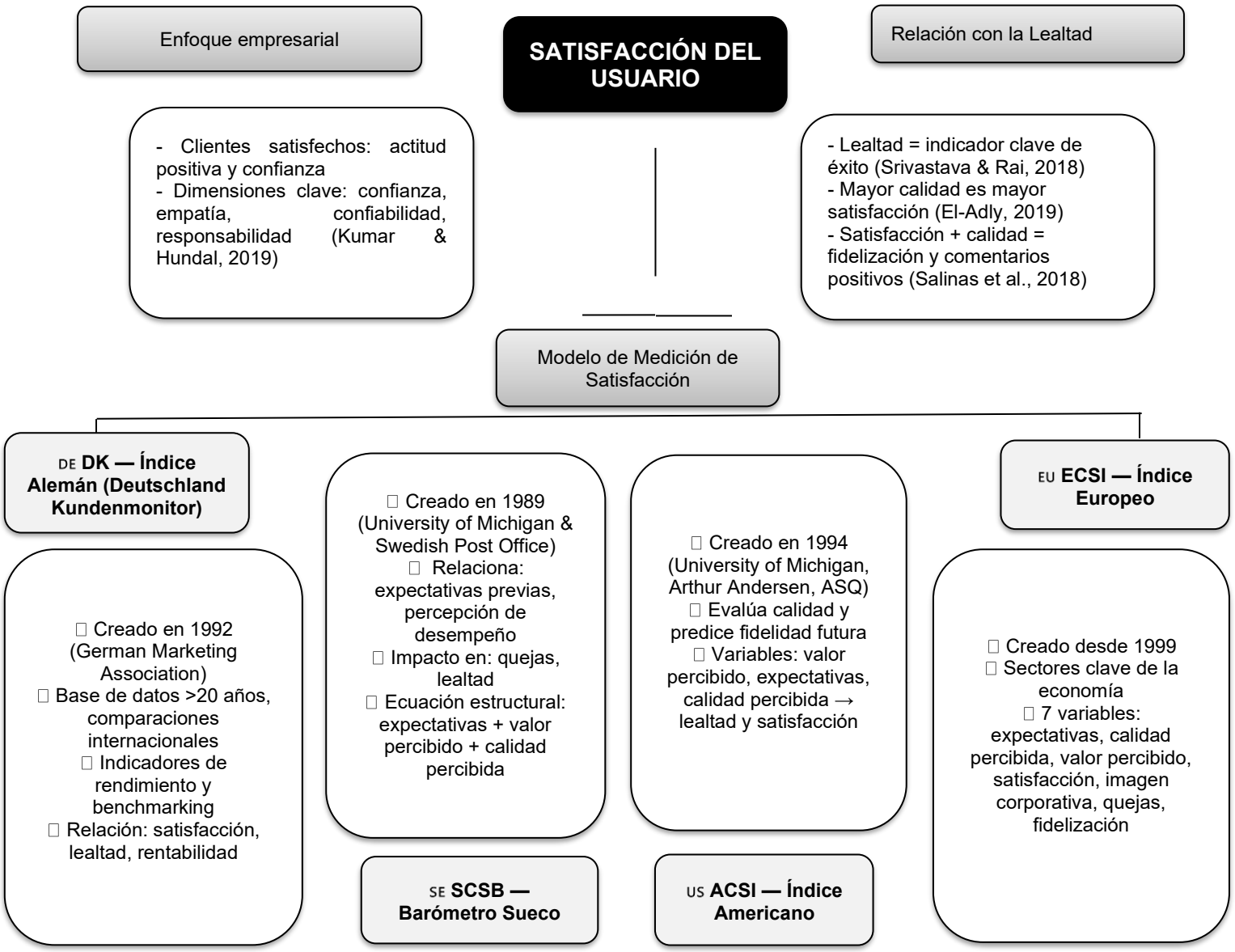
Estos modelos, según Srivastava y Rai (2018), demostraron que el grado de lealtad del cliente se estableció como uno de los indicadores más relevantes para garantizar el éxito y la rentabilidad de una organización. De manera complementaria, El-Adly (2019) señaló que el incremento en la calidad del servicio influyó directamente en el aumento del indicador de satisfacción del consumidor.

Por consiguiente, captar la atención del usuario mediante un servicio de calidad constituyó uno de los principales desafíos para la supervivencia de las organizaciones. En ese sentido, las empresas debieron enfocarse en mantener clientes fidelizados y satisfechos con el servicio brindado, con el propósito de que estos difundieran comentarios positivos acerca de la organización, favoreciendo una mayor participación en el mercado y la captación de nuevos clientes. Finalmente, Salinas et al. (2018) afirmaron que la satisfacción del cliente se relacionó directamente con la calidad del servicio. (Ver figura 5)

Figura 5.

Resumen base teórica "Satisfacción del usuario"





Nota: Elaboración propia a partir de la recopilación de información teórica

2.3.3. Glosario

A continuación, se definirán el glosario de términos para el estudio de investigación citado por diversos autores. Estos son:

- Administración: Se define como el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar los recursos que tiene una organización para el

logro de los objetivos y metas. Una administración eficiente se vincula con la calidad del servicio ofrecido el cual afecta directamente en la satisfacción de los usuarios. (Paredes, 2020)

- Calidad del servicio: Es una alternativa para que las empresas obtengan una ventaja única y diferencial frente a sus competidores, ya sea independiente del servicio o actividad comercial ofrecido para los clientes. En tal sentido, es indispensable brindar un servicio amable, atento, eficiente y sobre todo de alta calidad para generar una experiencia agradable y satisfactoria del cliente. (Coronel et al., 2019)

- Satisfacción del cliente: Es la sensación ya sea negativo o positivo dependiente del grado de reacción que se obtiene al comparar las expectativas del cliente frente al valor percibido del cliente. Este estado emocional se produce cuando sus necesidades son satisfechas por el servicio o producto brindado por una empresa (Monroy y Urcádiz, 2019)

- Servicio: Se define como aquellas actividades prestadoras que poseen las empresas para satisfacer las necesidades de los clientes. Esta experiencia y atención incluyen aspectos como toma de pedidos, interacción con el personal, disposición del lugar y especialmente la satisfacción del cliente durante todo el proceso de realización. (Monroy y Urcádiz, 2019)

- Edificios multifamiliares: Es el lugar habitacional donde residen personas para su convivencia, ya sea en distritos o condominios. Esta vivienda residencial cuenta con diversos servicios ya sea en seguridad, limpieza, administración jardinería entre otros. Por ello, la calidad de estos servicios debe cumplir con las expectativas y

satisfacción del cliente. (Cruz et al., 2019)

- Expectativas: Son las esperanzas que tienen los consumidores por la adquisición o consumo de un bien o servicio. Estas percepciones se generan antes de recibir el servicio brindado y posteriormente, después de recibir el servicio para evaluar la situación y expectativas del momento. (coronel et al., 2019)

- Clientes: Son individuos o entidades finales que adquieren un bien, producto o servicio comercial para uso personal o para un tercero, con el propósito de satisfacer sus expectativas y necesidades. (Ramos et al., 2020)

- Lealtad: Es un sentimiento de fidelidad establecido hacia algo o alguien según sus principios morales y preferencias en función al valor percibido relacionado con la calidad de un servicio, producto o bien. Por lo tanto, la lealtad es consecuencia de la satisfacción de los clientes. (Jiménez y Zeta, 2020)

CAPITULO 3. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Enfoque de la investigación

El tipo de la presente investigación con respecto al enfoque es cuantitativo. A continuación, de determinará la naturaleza cuantitativa en relación con las características epistemológicas de la investigación. Estos son:

- En primer lugar, desde la “Percepción de la realidad”, el estudio realizará encuestas que serán efectuados al tamaño de muestra obtenido, según los tres principales distritos de Lima Top. Por lo tanto, predomina la parte subjetiva siendo esta característica de carácter cuantitativo.
- En segundo lugar, referente a la característica “Razonamiento”, es inductivo porque se basa de un argumento donde existe una premisa capaz de identificar patrones para formar hipótesis basados en datos. Por lo tanto, la argumentación es conocer si la calidad del servicio percibido, como patrón de estudio, incide de manera frecuente en la satisfacción del propietario como resultado final. Por lo tanto, la característica es de carácter cuantitativo.
- En tercer lugar, referente a la característica “Finalidad”, la investigación se focaliza en comprobar que la calidad del servicio de una empresa contratada en la administración de edificios multifamiliares influye en la satisfacción de los propietarios. Por otro lado, el tamaño de muestra es reducido porque contempla solo los edificios de los principales distritos de Lima Top (Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco) que contrataron una empresa administradora para la gestión del predio. Por lo tanto, la característica es de carácter cuantitativo.

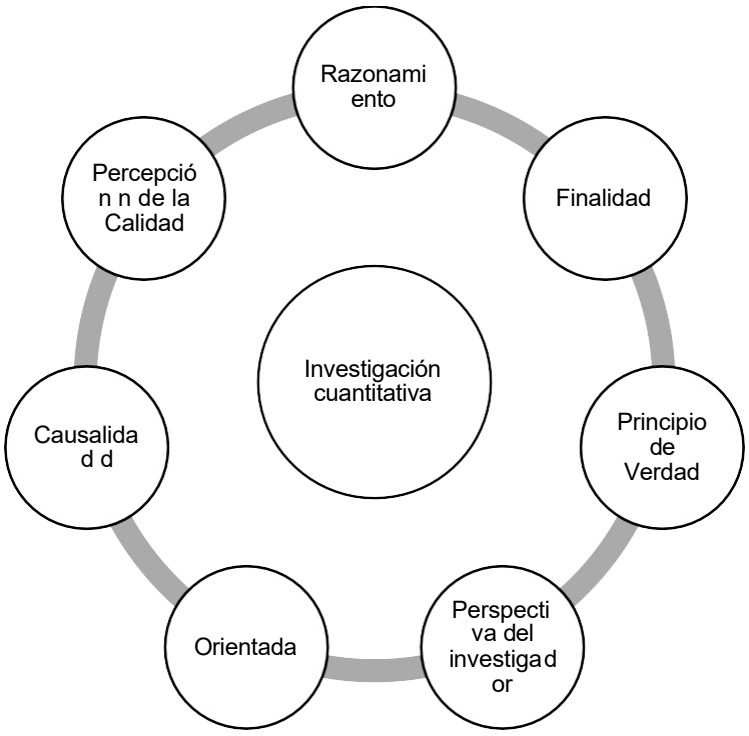
- En cuarto lugar, referente a la característica “Orientada”, la investigación está direccionada a los resultados que serán los hallazgos obtenidos de los instrumentos de datos, mediante encuestas para la recopilación de la información. Por lo tanto, la característica es de carácter cuantitativo.
- En quinto lugar, referente a la característica “Principio de verdad”, la investigación se particulariza y predetermina porque se basa en un determinado tamaño de muestra aleatoria y además está centrada en similitudes porque abarca solo los edificios que tercerizan el servicio para contratar una empresa administradora en el edificio multifamiliar. Por lo tanto, la característica es de carácter cuantitativo.
- En sexto lugar, referente a la característica “Perspectiva del investigador”, la investigación se enfoca desde los datos que se obtiene al involucrar a la interacción con los participantes del estudio por medio de las encuestas. De esta manera, la característica es de carácter cuantitativo.
- En séptimo lugar, referente a la característica “Causalidad”, la investigación cuenta con antecedentes específicos desde el punto de vista estadístico de los diversos estudios de investigación en repositorios y papers académicos en función a la calidad del servicio y la satisfacción de los propietarios. Esto se detalla en función a los resultados estadísticos según los estudios en el sector inmobiliario. En ese sentido, la característica es de carácter cuantitativo.

A continuación, en la figura 6 se visualiza el tipo de enfoque según cada característica epistemológica para el presente estudio

.

Figura 6.

Enfoque de la investigación según características epistemológicas



Nota. Elaboración propia a partir de la recopilación de datos según el enfoque de investigación

3.1.2. Tipo de alcance de la investigación

Para el presente estudio, el alcance de la investigación será de tipo correlacional ya que describe las relaciones entre dos variables en un momento determinado. Para el estudio, estas dos variables se refieren a la “calidad del servicio” y “satisfacción del propietario”.

Según Hernández et al. (2018), los estudios correlacionales permiten medir cada variable para determinar si existe relación o no entre ellas. Este tipo de estudios cuenta con investigación que cuentan con enfoque cuantitativo. Además, intentan predecir el valor aproximado de un grupo de fenómenos o

individuos en una variable, a partir del valor que cuentan las variables relacionadas.

En ese sentido, con el propósito de sustentar el tipo de alcance, una correlacional significa que dichas variables están relacionadas, ya sea de manera positiva (ambas variables disminuyen o se elevan en conjunto) o de manera negativa (existe cuando una variable de eleva mientras el otro disminuye) y no implica una relación causal que necesariamente un evento es consecuencia de otra que lo antecede y que, sin este, el último no se presentará.

Por consiguiente, el estudio permite medir la relación y comportamiento generado entre las variables “calidad del servicio” y “satisfacción del propietario” y esto debido a que se complementan uno al otro según diversos estudios de investigación.

3.1.3. Diseño de la investigación

El presente estudio corresponde a un diseño no experimental porque no construye ninguna situación, sino que permite observar situaciones ya existentes, es decir, ocurre de manera natural y no se realiza ninguna manipulación de las variables para probar efecto en otras variables.

Diversos autores profundizan este diseño de la investigación para conocer a detenimiento para la recopilación de la información. Según Hernández et al. (2018) manifiestan que, en una investigación no experimental, se observan los fenómenos en su ambiente natural y posterior a ello, los datos recopilados sirven para ser analizados en su estado natural.

A continuación, se determina las principales características que cuenta este enfoque no experimental. Estos son:

- Se realiza una observación de fenómenos en su estado natural
- Las variables no se manipulan intencionalmente, sino se observan
- La muestra se selecciona de manera aleatoria e intencional
- No existe relaciones causales directas entre las variables
- Los datos recopilados son analizados con técnicas correlacionales

El siguiente apartado específica las etapas de la investigación las cuáles son: recolección de datos, procesamiento de la información y análisis de la información. Con respecto a la primera etapa de recolección de datos, la presente investigación considera la población de estudio en base a los siguientes criterios.

3.2. Población del estudio

La población será constituida por los propietarios que habitan en los proyectos inmobiliarios de vivienda ubicados en distritos de Lima Top (Barranco, La Molina, Miraflores, San Borja, San Isidro y Santiago de Surco) siendo un total de 347 proyectos que equivale a 11,436 unidades. Sin embargo, para reducir la población, el estudio se centrará en los distritos con mayores cantidades de proyectos de vivienda siendo Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco con un total de 9,729 unidades. Mencionar que el estimado de la población se recolectó mediante la información estadística del informe analytics de la Asociación de Empresas Inmobiliarias, según el estudio realizado por la Compañía de Estudio de Mercado y Opinión (CPI, 2022). (Ver tabla 2)

Tabla 2.

Cantidad de hogares por Distritos de Cercado de Lima

Descripción	**Unid (proyectos)**
Proyectos inmobiliarios por Lima Top (Barranco, La Molina, Miraflores, San Borja, San Isidro y Santiago de Surco)	347 proyectos
Unidades totales de viviendas en Lima Top	11,436 unid
Unidades de viviendas según el distrito de Miraflores	4,269 unid
Unidades de viviendas según el distrito de San Isidro	2,914 unid

Unidades de viviendas según el distrito de Santiago de Surco	2,546 unid
Unidades totales de viviendas en los tres distritos	**9,729 unid**

Nota. Cantidad total de hogares según los distritos de Cercado de Lima como Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco. De "Informe Estadístico Inmobiliario ", por Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú, 2023. https://www.slideshare.net/slideshow/informe-analytics-junio-202311pdf/260119892. Derechos de autor 2023 por la ASEI Analytics Inmobiliario.

A continuación, se detallará la distribución de las unidades de vivienda (es decir, departamentos) en función a los tres principales distritos de Lima Top. No obstante, el propósito de ello es cuantificar cuanto es el tamaño de la muestra según distrito para realizar las encuestas. (Ver tabla 3)

Tabla 3.

Cantidad de muestra por Distritos de Cercado de Lima

Distritos	**Unid**	**% Part.**	**Muestra**
Miraflores	4,269	37.33 %	156
San Isidro	2,914	25.48 %	106
Santiago de Surco	2,546	22.26 %	93
Total	**9,729**	**100.00 %**	**355**

Nota. Cantidad de muestras por Distritos de Cercado de Lima como Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco. De "Perú: Población", por Compañía de Estudio de Mercado y Opinión, 2022. https://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/23/poblacion%202022.pdf. Derechos de autor 2022 por la CPI Research.

3.3. Tamaño de muestra

El tamaño de la muestra se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = (N * p^* q * z^2) / (E^2 * ((N-1) + p^* q * z^2))$$

Donde:

N = Población unidades de viviendas según los tres principales distritos de Lima Top

Z = 1.92 para un valor de confianza del 95 %

d = Proporción proporcional del 0,50

e = Margen de error

n = muestra

Para ello, los datos que se disponen son:

N = 9,729
Z= 1.92
e = 0.05
d = ± 0.5

Reemplazando los datos, se obtiene el siguiente resultado

n = **355** unidades de viviendas según los tres principales distritos de Lima Top

3.3.1. Selección de muestra

Para la selección de la muestra, se establece el muestreo no probabilístico y de tipo por conveniencia. En principio, no probabilístico motivo de que la selección es de manera aleatoria a individuos de una muestra basada desde un juicio subjetivo. Por otro lado, a conveniencia porque de la muestra calculada con un margen de error del 5 %, solo contempla a los individuos que habitan en edificios ubicados en uno de

los tres distritos de Lima Top y, además, que el edificio cuente con una empresa administradora que gestione el predio. Es por ello, que en la tabla 3.3., la cuantificación se desglosa en una muestra que pertenece a 156 propietarios que habitan en departamentos de Miraflores, 106 de San Isidro y 93 de Santiago de Surco.

3.3.2. Mapeo de actores clave (MAC)

Es importante definir cuáles serán los actores clave que serán la pieza fundamental para el plan de investigación a desarrollar. En ese sentido, los actores claves involucrados son los edificios y condominios multifamiliares que son administrados por una empresa administradora. Para ampliar la visión que simboliza el Mapeo de Actores Clave, se detallará los nombres de las empresas administradoras en cada respectivo distrito de la investigación. A su vez, se detalla la cantidad de encuestados por cada edificio o condominio multifamiliar. (Ver tabla 4)

Tabla 4.

Mapeo de Actores Clave

Actores Claves Edificio Multifamiliar	**Empresa administradora**	**Distrito**	**Cant. de encuestados**
Roosevelt 5591	Flo House SAC	**Miraflores**	22
Edificio Santander 150	Administradora VIP		12
Poise	Flo House SAC		20
Edificio Malecón San Martin	Zentral Administración Inmobiliaria SAC		18
Edificio Malecón Villar II	Ad Company		15

Edificio Essenza	Adexi SAC		25
B51 Boutique Apart	Housing SAC		20
Edificio Malecón Francia	Consorcio DC Extreme Security EIRL		16
Edificio Malecón Moore	Vivemass SAC		8
Total			**156**
The Park	ADM	**San Isidro**	34
Edificio Multifamiliar Calle 27	JY Inmobiliaria		12
Edificio Las Flores	Grupo MarfaPerú		24
Edificio Tiara	Adexi SAC		27
Edificio Sanctum	JY Inmobiliaria		9
Total			**106**
Edificio Touch	Cinad SAC	**Surco**	25
Edificio Le Parc	Brigo Perú EIRL		9
Condominio Paseo La Arboleda	Grupo MarfaPerú		30
Monte Carmelo 535	ADM		9
Hello	Cinad SAC		20

Total	**93**

Nota. Elaboración propia a partir de la recopilación de datos del mapeo de actores clave

No obstante, se especificará ciertas características particulares de cada edificio o condominio multifamiliar, así como, la información necesaria de cada empresa administradora según los distritos mencionados líneas anteriores. Estos son:

Edificios residenciales encuestado - Distrito de Miraflores

- ✓ **Edificio "Roosevelt 5591"**



- Dirección: Av. República de Panamá 5591, Miraflores 15047
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2024
  - ❖ Pisos: 22 pisos + azotea
  - ❖ Sótanos: 6 sótanos

- ❖ Unidades: 155 departamentos
- ❖ Área del proyecto: 15,586.03 m2
- ❖ Áreas comunes: coworking, zona de parrillas, piscina y sala bar, salón gourmet

- Empresa administradora: Flo House SAC
  - Años de experiencia: Más de 12 años
  - ❖ Servicios: Administración, Seguridad, Vigilancia, Jardinería, Limpieza, Asesoría legal, Mantenimiento y Tecnología

✓ **Edificio "Santander 150"**



- Dirección: Calle Santander 140-150 - Miraflores
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2011
  - ❖ Pisos: 7 pisos
  - ❖ Sótanos: 2 sótanos
  - ❖ Unidades: 23 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 4,004.00 m2

- ❖ Áreas comunes: Coworking y lobby

- Empresa administradora: Administradora VIP
  - ❖ Años de experiencia: 7 años
  - ❖ Servicios: Administración, Mantenimiento, Seguridad, Vigilancia, Limpieza, Jardinería, tecnología

❖ **Edificio "Poise"**



- Dirección: Av. República de Panamá 5946, Miraflores 15048
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2021
  - ❖ Pisos: 11 pisos + azotea
  - ❖ Sótanos: 4 sótanos
  - ❖ Unidades: 48 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 1,300.00 m2
  - ❖ Áreas comunes: Roof Garden, Cine al aire libre, BBQ área,
- Empresa administradora: Flo House SAC
  - ❖ Años de experiencia: Más de 12 años
  - ❖ Servicios: Administración, Seguridad, Vigilancia, Jardinería, Limpieza, Asesoría legal, Mantenimiento y Tecnología

- ✓ **Edificio “Malecón San Martín”**



- Dirección: Av. del Ejército 1062, Miraflores 15074
- Características:
  - ❖ Edificios Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2012
  - ❖ Pisos: 7 pisos
  - ❖ Sótanos: 2 sótanos
  - ❖ Unidades: 66 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 8,433.50 m2
  - ❖ Áreas comunes: Lobby
- Empresa administradora: Zentral Administración Inmobiliaria SAC
  - ❖ Años de experiencia: 8 años
  - ❖ Servicios: Administración, Seguridad, Vigilancia, Jardinería, Limpieza, Asesoría legal, Mantenimiento y Tecnología

- ✓ **Edificio “Malecón Villar II”**



- Dirección: Calle Contralmirante Villar N° 619 esquina con Calle Toribio Pacheco, Miraflores
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2019
  - ❖ Pisos: 10 pisos
  - ❖ Sótanos: 4 sótanos
  - ❖ Unidades: 33 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 6,531.00 m2
  - ❖ Áreas comunes: Lobby
- Empresa administradora: Ad Company Administración Inmobiliaria
  - ❖ Años de experiencia: Más de 4 años
  - ❖ Servicios: Administración, Seguridad, Vigilancia, Jardinería, Limpieza, Asesoría legal, Mantenimiento y Tecnología

- ✓ **Edificio “Essenza”**



- Dirección: Av. Arequipa 4977, Miraflores
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2018
  - ❖ Pisos: 12 pisos
  - ❖ Sótanos: 4 sótanos
  - ❖ Unidades: 65 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 12,320.50 m2
  - ❖ Áreas comunes: Lobby, jardín interior y zona de parrillas
- Empresa administradora: Adexi SAC
  - ❖ Años de experiencia: 8 años
  - ❖ Servicios: Administración, Seguridad, Vigilancia, Jardinería, Limpieza, Asesoría legal, Mantenimiento y Tecnología

- ✓ **Edificio “B51 Boutique Apart”**



- Dirección: Av. Arequipa 5100, Miraflores 15074
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2019
  - ❖ Pisos: 12 pisos + azotea
  - ❖ Sótanos: 4 sótanos
  - ❖ Unidades: 58 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 9,956.00 m2
  - ❖ Áreas comunes: Roof Garden, Cine al aire libre, BBQ área,
- Empresa administradora: Housing SAC
  - ❖ Años de experiencia: 14 años
  - ❖ Servicios: Administración, Seguridad, Vigilancia, Jardinería, Limpieza, Asesoría legal, Mantenimiento y Tecnología

- ✓ **Edificio “Malecón Francia”**



- Dirección: Av. Jorge Chávez N° 370 esquina con calle Francia, Miraflores
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2019
  - ❖ Pisos: 7 pisos + azotea
  - ❖ Unidades: 45 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 5,080.00 m2
  - ❖ Áreas comunes: Lobby
- Empresa administradora: Consorcio DC Extreme Security EIRL
  - ❖ Años de experiencia: 9 años
  - ❖ Servicios: Administración, Seguridad, Jardinería, Conserjería, Limpieza y Mantenimiento

- ✓ **Edificio “Malecón Moore”**



- Dirección: Calle comandante Moore 325-329 esquina con calle Túpac Amaru, Miraflores
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2022
  - ❖ Pisos: 10 pisos + azotea
  - ❖ Sótanos: 4 sótanos
  - ❖ Unidades: 20 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 4,465.86 m2
  - ❖ Áreas comunes: Lobby
- Empresa administradora: Vivemass SAC
  - ❖ Años de experiencia: 4 años
  - ❖ Servicios: Administración, Seguridad, Vigilancia, Limpieza, Mantenimiento y Tecnología

Edificios residenciales encuestado - Distrito de San Isidro

- ✓ **Edificio “The Park”**



- Dirección: Av. Rivera Navarrete 2815, San Isidro 15046
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2021
  - ❖ Pisos: 20 pisos
  - ❖ Sótanos: 4 sótanos
  - ❖ Unidades: 134 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 13,300.00 m2
  - ❖ Áreas comunes: Lobby, sala bar, piscina, zona de parrilla, coworking, gym, lavandería
- Empresa administradora: ADM – Administración de inmuebles
  - ❖ Años de experiencia: Más de 10 años
  - ❖ Servicios: Administración, Mantenimiento, Tecnología, Seguridad, Asesoría legal y Limpieza

- ✓ **Edificio “Calle 27”**



- Dirección: Av. del Parque Sur 0406 San Isidro, Lima, Perú
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2015
  - ❖ Pisos: 7 pisos
  - ❖ Sótanos: 3 sótanos
  - ❖ Unidades: 18 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 5,155.16 m2
  - ❖ Áreas comunes: Lobby
- Empresa administradora: JY Inmobiliaria
  - ❖ Años de experiencia: 4 años
  - ❖ Servicios: Administración, Seguridad, Vigilancia, Jardinería, Limpieza, Todista, Asesoría Legal, Mantenimiento y Tecnología

- ✓ **Edificio “Las Flores”**



- Dirección: Esq. Av. Jorge Basadre y calle Las Flores, San Isidro
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2001
  - ❖ Pisos: 14 pisos
  - ❖ Unidades: 41 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 6,195.00 m2
  - ❖ Áreas comunes: Lobby, Sala de niños, Gimnasio y SUM
- Empresa administradora: Grupo MarfaPerú
  - ❖ Años de experiencia: 16 años
  - ❖ Servicios: Administración, Mantenimiento, Seguridad, Conserjería, Tecnología y Limpieza

- ✓ **Edificio “Tiara”**



- Dirección: Esquina Tudela y Varela con Sucre, San Isidro
- Características:
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2021
  - ❖ Pisos: 6 pisos + azotea
  - ❖ Unidades: 56 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 9,485.00 m2
  - ❖ Áreas comunes: Lobbies, gimnasio, zona de juego para niños, jardín, SUM
- Empresa administradora: Adexi SAC
  - ❖ Años de experiencia: 8 años
  - ❖ Servicios: Administración, Seguridad, Vigilancia, Jardinería, Limpieza, Asesoría legal, Mantenimiento y Tecnología

✓ **Edificio “Sanctum”**



- Dirección: Av. Santo Toribio 465, San Isidro
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2017
  - ❖ Pisos: 8 pisos + azotea
  - ❖ Sótanos: 3 sótanos
  - ❖ Unidades: 13 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 4770.91 m2
  - ❖ Áreas comunes: Lobby y SUM
- Empresa administradora: JY Inmobiliaria
  - ❖ Años de experiencia: 4 años
  - ❖ Servicios: Administración, Seguridad, Vigilancia, Jardinería, Limpieza, Todista, Asesoría Legal, Mantenimiento y Tecnología

Edificios residenciales encuestado - Distrito de Santiago de Surco

- ✓ **Edificio "Touch"**



- Dirección: Av. La Encalada 1227 - Ca. San Camilo 205, Santiago de Surco
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2021
  - ❖ Pisos: 15 pisos
  - ❖ Sótanos: 5 sótanos
  - ❖ Unidades: 93 departamentos
  - ❖ Área del proyecto: 19,150.00 m2
  - ❖ Áreas comunes: Fitness Center, Yoga Room, Work Room, Playground, Lounge Bar, 02 zonas de BBQ, Piscina Sunset, Bahía Vehicular
- Empresa administradora: Cinad SAC
  - ❖ Años de experiencia: 16 años
  - ❖ Servicios: Administración, Mantenimiento, Seguridad, Conserjería y Limpieza

✓ **Edificio “Le Parc”**



- Dirección: Av. Los Precursores, Santiago de Surco 15076
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2017
  - ❖ Pisos: 5 pisos
  - ❖ Sótanos: 2.5 sótanos
  - ❖ Unidades: 15 departamentos
  - ❖ Área construida del proyecto: 4,728.82 m2
  - ❖ Áreas comunes: Lobby
- Empresa administradora: Brigo Perú EIRL
  - ❖ Años de experiencia: Más de 3 años
  - ❖ Servicios: Administración, Mantenimiento, Seguridad, Conserjería y Limpieza

✓ **Condominio “Paseo La Arboleda”**



- Dirección: Av. Combate de Angamos, Santiago de Surco
- Características:
  - ❖ Condominio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2017
  - ❖ Pisos: 15 torres, 10 pisos
  - ❖ Sótanos: 4 sótanos
  - ❖ Unidades: 120 departamentos
  - ❖ Área construida del proyecto: 63,772.00 m2
  - ❖ Áreas comunes: sala de cine, zona de parrilla, áreas verdes, sala de niños y sala de usos múltiples.
- Empresa administradora: Grupo MarfaPerú
  - ❖ Años de experiencia: 16 años
  - ❖ Servicios: Administración, Mantenimiento, Seguridad, Conserjería, Tecnología y Limpieza

- ✓ **Edificio “Monte Carmelo 535”**



- Dirección: 535 Jr. Monte Carmelo, Santiago de Surco
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2019
  - ❖ Pisos: 5 pisos + azotea
  - ❖ Sótanos: 3 sótanos
  - ❖ Unidades: 15 departamentos
  - ❖ Área construida del proyecto: 4405.04 m2
  - ❖ Áreas comunes: coworking y zona de parrillas
- Empresa administradora: ADM – Administración de inmuebles
  - ❖ Años de experiencia: Más de 10 años
  - ❖ Servicios: Administración, Mantenimiento, Tecnología, Seguridad, Asesoría Legal y Limpieza

- ✓ **Edificio “Hello”**



- Dirección: Jr. Tomasal a 03 cdras. de Av. Encalada, Santiago de Surco
- Características:
  - ❖ Edificio Multifamiliar
  - ❖ Fecha entrega del proyecto: 2022
  - ❖ Pisos: 9 pisos
  - ❖ Sótanos: 4 sótanos
  - ❖ Unidades: 68 departamentos
  - ❖ Área construida del proyecto: 4405.04 m2
  - ❖ Áreas comunes: Coworking, Zona de parrillas, Lounge & bar, Rooftop, Lobby
- Empresa administradora: Cinad SAC
  - ❖ Años de experiencia: 16 años
  - ❖ Servicios: Administración, Mantenimiento, Seguridad, Conserjería y Limpieza

3.4. Técnica e instrumentación de recolección de datos

3.4.1. Técnica de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos será la encuesta, aplicada al tamaño de muestra previamente determinado. La estructura del cuestionario será elaborada y administrada de manera virtual a través de la plataforma Google Forms. Asimismo, se dispondrá de una Tablet para facilitar que los encuestados puedan responder directamente en caso de no contar con acceso propio a internet o dispositivos electrónicos. Las respuestas obtenidas serán almacenadas automáticamente en una hoja de cálculo en Google Drive (formato Excel), lo cual permitirá su posterior procesamiento y análisis. Estos datos servirán de base para la elaboración de gráficos y el desarrollo del análisis estadístico correspondiente a la investigación.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

Para la recolección de datos, y en base al Anexo 3.1, se aplicará una encuesta dirigida a los propietarios de edificios multifamiliares. La selección de los encuestados se realizará considerando dos criterios fundamentales: el distrito de residencia y la existencia de una empresa administradora en el edificio. Solo aquellos propietarios que cumplan ambos criterios serán incluidos en la muestra para evaluar la calidad del servicio percibido.

Los encuestados residen en edificios ubicados en los distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco. Las respuestas serán recogidas mediante una escala de valoración tipo Likert, donde 1 representa "totalmente insatisfecho" y 5 "totalmente satisfecho".

Las preguntas del cuestionario estarán alineadas con los cinco objetivos específicos de la investigación y organizadas de acuerdo con las dimensiones establecidas en el estudio. En detalle:

- La dimensión “capacidad de respuesta” contará con 3 preguntas.
- La dimensión “fiabilidad” contará con 3 preguntas.
- La dimensión “seguridad” contará con 4 preguntas.
- La dimensión “elementos tangibles” contará con 3 preguntas.
- La dimensión “empatía” contará con 3 preguntas.

De esta manera, el instrumento busca medir de forma integral la percepción de calidad del servicio ofrecido por las empresas administradoras en los edificios multifamiliares seleccionados.

3.4.3. Procesamiento de datos

Para el procesamiento de los datos, se utilizará el software estadístico SPSS v26 (Statistical Package for the Social Sciences), el cual es una herramienta especializada en el tratamiento y análisis de datos cuantitativos. Este programa permitirá organizar, codificar y analizar la información recopilada a través de las 355 encuestas virtuales aplicadas a los propietarios de edificios multifamiliares. El uso de SPSS v26 facilitará el desarrollo de análisis estadísticos descriptivos e inferenciales, permitiendo obtener resultados precisos y confiables que contribuyan a la interpretación de los datos y al cumplimiento de los objetivos de la investigación.

3.4.4. Análisis e interpretación de la información

En primer lugar, se elabora una encuesta con preguntas diseñadas en función del tamaño de muestra determinado, con el propósito de responder a los objetivos específicos de la investigación. Previamente, el cuestionario es validado a través del juicio de tres expertos con amplia experiencia en el sector administrativo e inmobiliario, quienes brindan retroalimentación sobre la claridad, pertinencia y coherencia de las preguntas. Una vez validado el instrumento, se procede a contactar a los propietarios de edificios multifamiliares que residen en los distritos seleccionados, distribuyendo la muestra según el promedio

de participantes por distrito (ver Tabla 3). Posteriormente, se envía el enlace de la encuesta, elaborada en Google Forms, a través de redes sociales y medios digitales para facilitar la recolección de datos. Las respuestas recopiladas se descargan en formato Excel, generando una base de datos que será exportada al software estadístico SPSS v26. Esta herramienta permitirá segmentar, organizar y analizar los datos, facilitando la interpretación de los resultados de acuerdo con las variables e indicadores del estudio.

3.5. Ética en la investigación

Este proyecto de investigación se desarrolla conforme a principios éticos y busca contribuir al avance del conocimiento en el área de estudio. Su estructura teórica se basa en aportes de diversos autores consultados mediante repositorios y artículos académicos, cuyas variables coinciden con las abordadas en esta investigación. Para la recolección de datos se aplicarán encuestas, garantizando transparencia, simplicidad y respeto por la voluntad de participación de los individuos. Cada encuestado será informado previamente sobre los objetivos y la confidencialidad de los resultados. Finalmente, los datos obtenidos serán analizados estadísticamente y presentados en el capítulo IV del trabajo.

CAPITULO 4. RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. Análisis, interpretación y explicación de resultados

La recopilación de información recolectada permitirá analizar e interpretar los resultados obtenidos para determinar la relación de las variables mencionadas en el estudio de investigación (Ver Anexo N° I). Para ello, se brindarán las evidencias de los resultados recolectados del programa SPSS v26 según cada pregunta estructurada por dimensión. Estos son:

- **Dimensión: Capacidad de Respuesta (CR)**

Pregunta 1. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la capacidad de reacción de la administración ante una eventualidad?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados**

Con base en los datos obtenidos, el 48.7 % de los encuestados manifiesta estar satisfecho con la capacidad de reacción de la administración ante eventualidades ocurridas en el edificio. Por otro lado, un 23.1 % adopta una posición neutral, mientras que un 20 % expresa insatisfacción, señalando deficiencias en la respuesta de la empresa administradora frente a dichas situaciones. (Ver tabla 5).

Tabla 5.

Capacidad de reacción de la administración ante una eventualidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	10	2.8	2.8	2.8
	2. Insat	71	20.0	20.0	22.8
	3. Ni in	82	23.1	23.1	45.9
	4. Satis	173	48.7	48.7	94.6

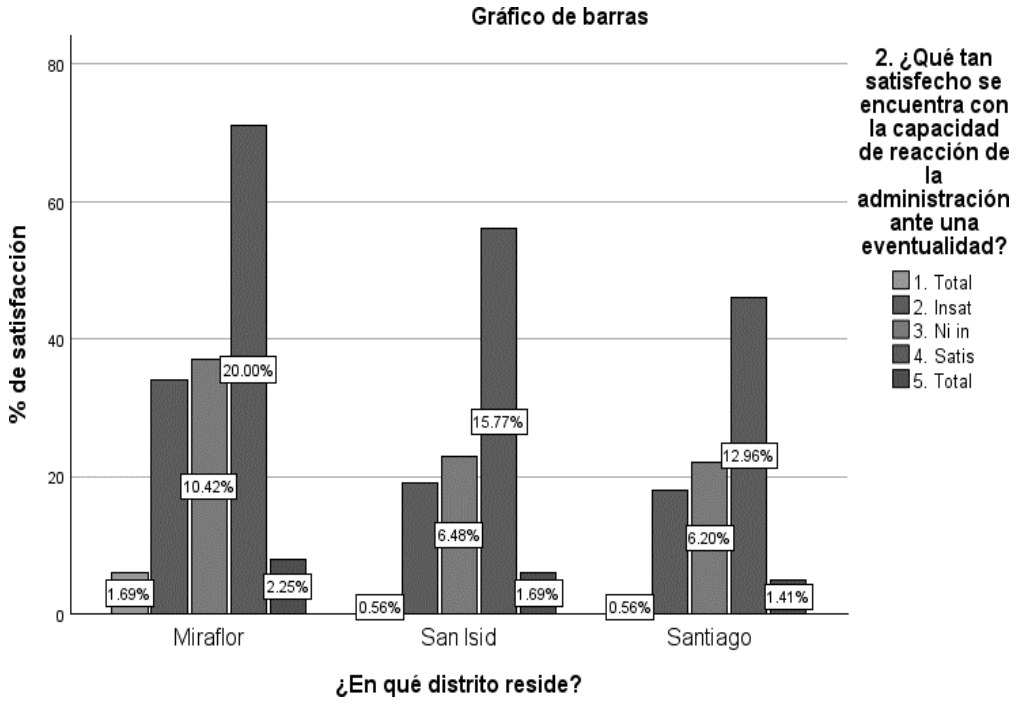
	5. Total	19	5.4	5.4	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

De acuerdo con los resultados obtenidos, los tres distritos evaluados presentan niveles de satisfacción general con el servicio de administración. El distrito de Miraflores destaca con un 20 % de satisfacción, seguido por San Isidro con 15.77 % y Santiago de Surco con 12.96 %. Estos datos sugieren que los propietarios valoran la capacidad de la empresa administradora para responder con rapidez y eficacia ante eventualidades, lo cual contribuye al cumplimiento de sus expectativas. (Ver figura 7).

Figura 7.

Nivel de satisfacción por distrito según capacidad de reacción



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Pregunta 2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la productividad que brinda la administración en su edificio?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados**

Los datos recogidos revelan que el 42.3 % de los encuestados se muestra satisfecho con la productividadde la administración en sus edificios multifamiliares. En contraste, un 26.2 % mantiene una posición neutral, mientras que algo más del 18 % manifiesta insatisfacción respecto al desempeño del servicio recibido. (Ver tabla 6).

Tabla 6.

Productividad de la administración en el edificio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	9	2.5	2.5	2.5
	2. Insat	67	18.9	18.9	21.4
	3. Ni in	93	26.2	26.2	47.6
	4. Satis	150	42.3	42.3	89.9
	5. Total	36	10.1	10.1	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

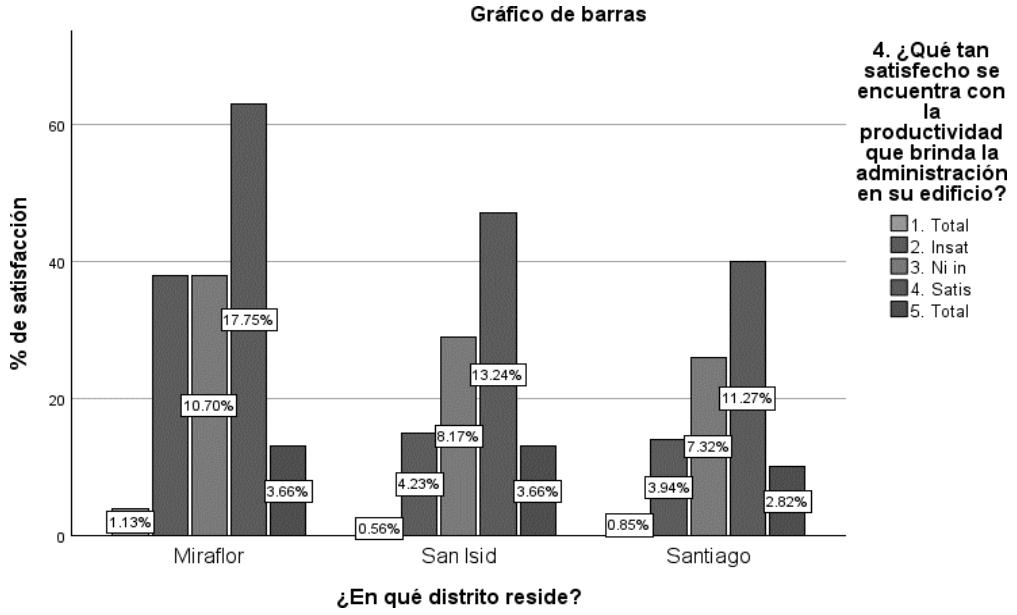
Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Según los datos presentados, los tres distritos analizados reflejan niveles positivos de satisfacción con la productividad de la administración. El distrito de Miraflores concentra un 17.75 % de satisfacción, seguido por San Isidro con 13.24 % y Santiago de Surco con 11.27 %. Estos resultados evidencian que la eficacia en la gestión y en la toma de decisiones por parte de la administración es percibida como un factor clave de productividad, lo cual se traduce en un servicio

de calidad y, en consecuencia, en la satisfacción de los propietarios. (Ver figura 8).

Figura 8.

% Nivel de satisfacción por distrito según productividad



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Pregunta 3. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el seguimiento de respuesta de la administración posterior a una eventualidad generada en el edificio?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados** Los resultados de la encuesta muestran que el 44.8 % de los encuestados se encuentra satisfecho con el seguimiento de respuesta por parte de la administración tras una eventualidad en el edificio, lo que refleja una actitud proactiva y constante de la empresa administradora. En tanto, un 25.6 % mantiene una posición neutral, y más del 23 % expresa insatisfacción respecto al seguimiento brindado. (Ver tabla 7).

Tabla 7.

Seguimiento de respuesta de la administración posterior a la eventualidad

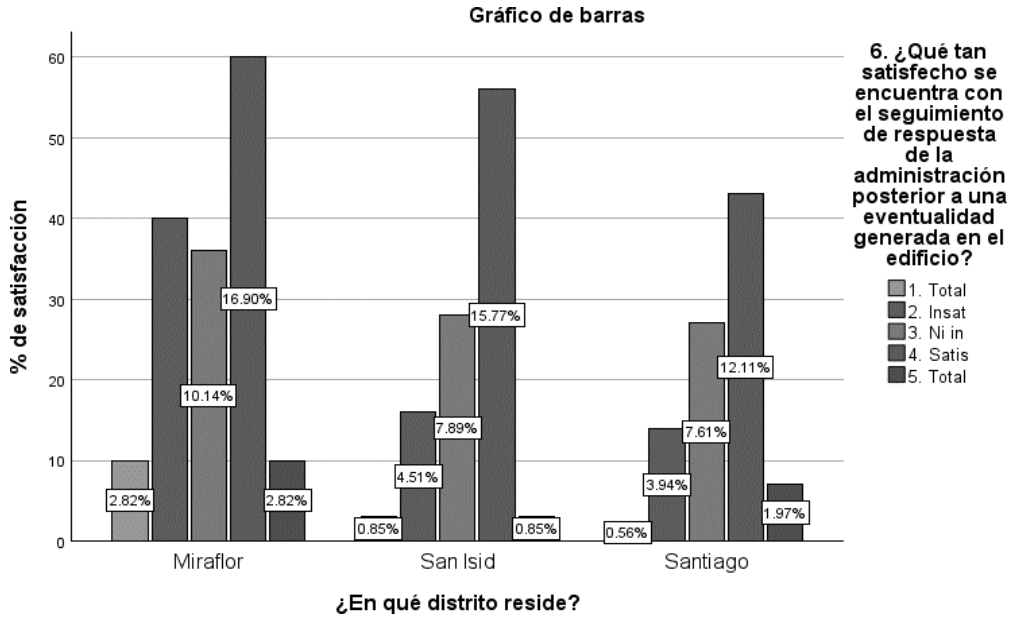
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	15	4.2	4.2	4.2
	2. Insat	70	19.7	19.7	23.9
	3. Ni in	91	25.6	25.6	49.6
	4. Satis	159	44.8	44.8	94.4
	5. Total	20	5.6	5.6	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Según los datos presentados en la figura, los tres distritos evaluados manifiestan altos niveles de satisfacción respecto al seguimiento posterior a una eventualidad. Miraflores alcanza un 16.90 % de satisfacción, seguido por San Isidro con 15.77 % y Santiago de Surco con 12.11 %. Estos resultados sugieren que el seguimiento de respuesta se percibe como un indicador clave de calidad del servicio, y refuerzan la imagen de una administración comprometida con una atención continua y efectiva. (Ver figura 9).

Figura 9.

% Nivel de satisfacción por distrito según seguimiento de respuesta



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

❖ **Dimensión: Fiabilidad (FP)**

Pregunta 4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el nivel de confianza depositado ante el servicio tercerizado en su edificio? Referente al servicio de limpieza, seguridad, administración entre otros.

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados** De acuerdo con los resultados de la encuesta, el 43.7 % de los encuestados se muestra satisfecho con el nivel de confianza generado por el servicio tercerizado en su edificio multifamiliar. Por otro lado, un 25.1 % adopta una posición neutral, mientras que el 19 % expresa insatisfacción, atribuyendo esta percepción a la falta de transparencia en la información proporcionada por la empresa. (Ver tabla 8).

Tabla 8.

Nivel de confianza del servicio tercerizado

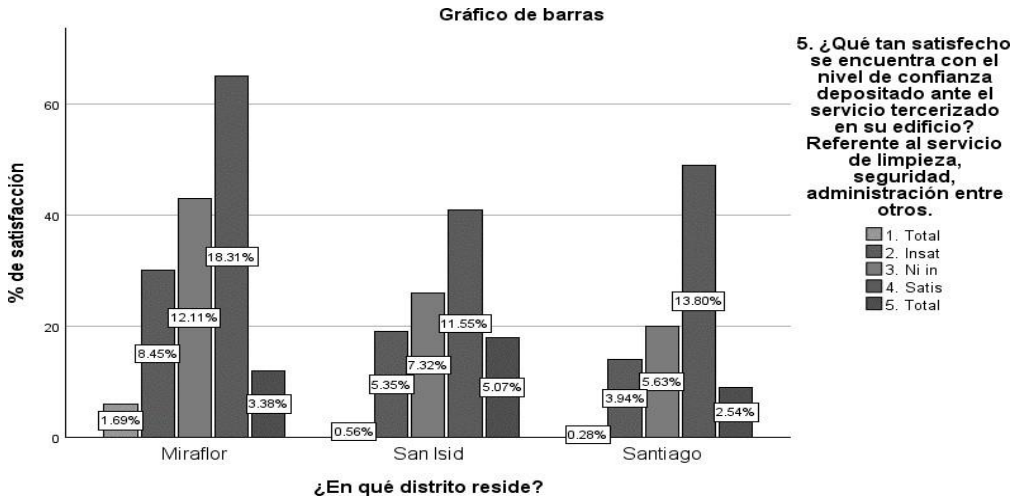
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	9	2.5	2.5	2.5
	2. Insat	63	17.7	17.7	20.3
	3. Ni in	89	25.1	25.1	45.4
	4. Satis	155	43.7	43.7	89.0
	5. Total	39	11.0	11.0	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Los datos reflejan que los tres distritos evaluados presentan niveles positivos de satisfacción en cuanto a la confianza en el servicio tercerizado. Miraflores lidera con un 18.31 %, seguido de Santiago de Surco con 13.80 % y San Isidro con 11.50 %. Estos resultados indican que la confianza de los propietarios se fortalece gracias al cumplimiento efectivo de las responsabilidades administrativas, lo que refuerza la percepción de un servicio confiable y comprometido. (Ver figura 10).

Figura 10.

% Nivel de satisfacción por distrito según nivel de confianza



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Pregunta 5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el compromiso de la administración para cumplir con los plazos establecidos en su solicitud?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados** Los resultados de la encuesta indican que el 43.4 % de los participantes se muestra satisfecho con el nivel de compromiso de la administración en el cumplimiento de los plazos establecidos para atender solicitudes de los propietarios. Sin embargo, un 26.2 % adopta una posición neutral, y un 22 % expresa insatisfacción, señalando deficiencias en la atención y retrasos por parte de la administración. (Ver tabla 9).

Tabla 9.

Compromiso de la administración para cumplir con plazos establecidos en solicitudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje Acumulado
Válido	1. Total	12	3.4	3.4	3.4
	2. Insat	69	19.4	19.4	22.8
	3. Ni in	93	26.2	26.2	49.0
	4. Satis	154	43.4	43.4	92.4
	5. Total	27	7.6	7.6	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

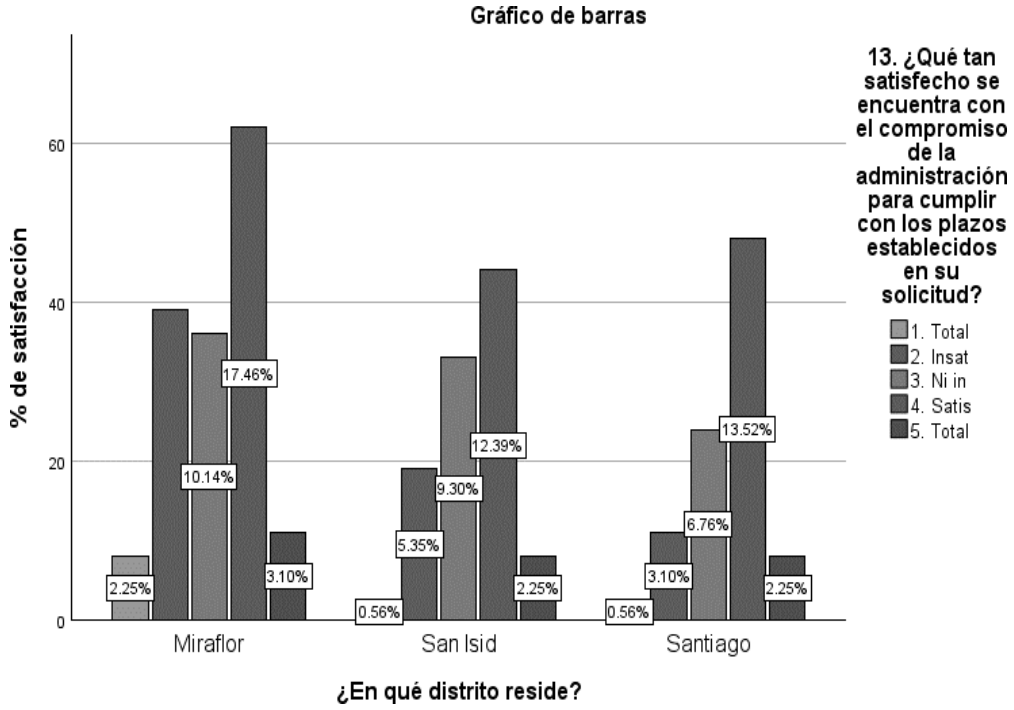
Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Según los datos presentados, los tres distritos evaluados reflejan niveles de satisfacción positivos respecto al compromiso de la

administración. Miraflores registra un 17.46 % de satisfacción, seguido de Santiago de Surco con 13.52 % y San Isidro con 12.39 %. Estos resultados sugieren que el compromiso de la administración, evidenciado en su capacidad para responder y actuar ante eventualidades, se relaciona directamente con la satisfacción de los propietarios, al percibir un servicio atento y proactivo. (Ver figura 11)

Figura 11.

% Nivel de satisfacción por distrito según compromiso



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Pregunta 6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el nivel de transparencia de la información compartida por la administración en relación al servicio?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados** De acuerdo con los resultados de la encuesta, más del 40 % de los encuestados manifiestan estar satisfechos con la

transparencia informativa del servicio, valorando la entrega semanal de informes y reportes que detallan las gestiones realizadas por la administración. Sin embargo, un 26 % mantiene una posición neutral, mientras que otro 26 % expresa insatisfacción, señalando una percepción de falta de transparencia en la información proporcionada. (Ver tabla 10)

Tabla 10.

Nivel de transparencia de la información compartida por la administración

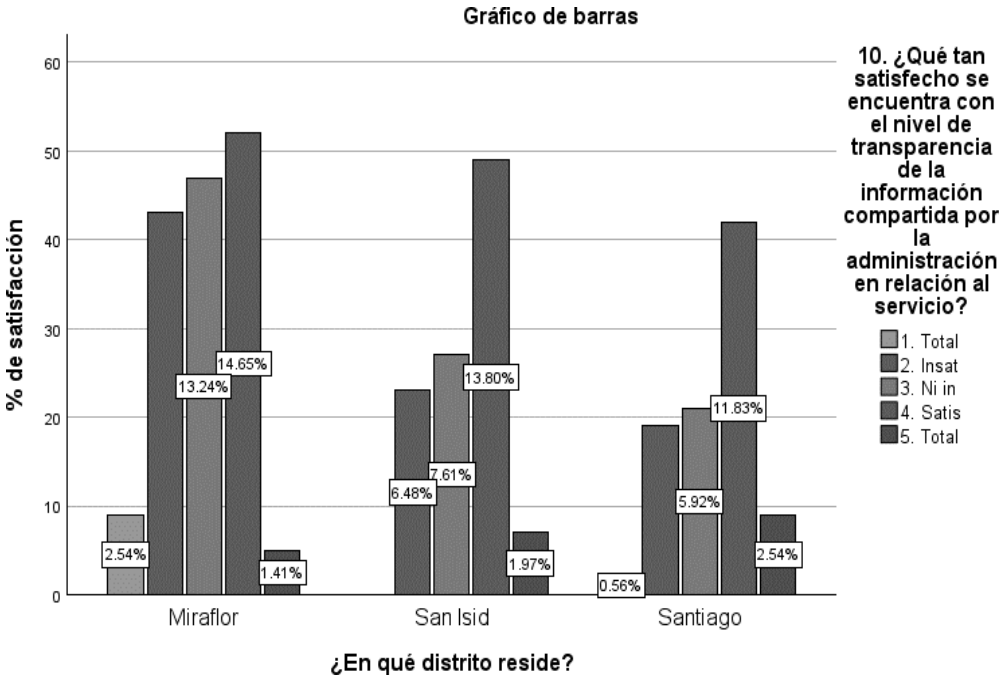
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	11	3.1	3.1	3.1
	2. Insat	85	23.9	23.9	27.0
	3. Ni in	95	26.8	26.8	53.8
	4. Satis	143	40.3	40.3	94.1
	5. Total	21	5.9	5.9	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Según los resultados reflejados en la figura, los tres distritos evaluados muestran niveles positivos de satisfacción en relación con la transparencia informativa de la administración. Miraflores presenta un 14.65 % de satisfacción, seguido de San Isidro con 13.80 % y Santiago de Surco con 11.83 %. Se concluye que el uso efectivo de herramientas de comunicación como redes sociales, correos electrónicos, reportes y murales informativos fortalece la percepción de cumplimiento y transparencia, generando un impacto favorable en la satisfacción de los propietarios. (Ver figura 12)

Figura 12.

% Nivel de satisfacción por distrito según nivel de transparencia



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

❖ **Dimensión: Seguridad (SP)**

Pregunta 7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las promesas efectuadas por la administración para la ejecución de un informe o acción de una actividad?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados** Los resultados de la encuesta indican que el 40.3 % de los encuestados se encuentra satisfecho con el cumplimiento de las promesas efectuadas por la administración, lo que sugiere una gestión productiva y eficaz, orientada a responder a las necesidades de los propietarios. No obstante, un 23.4 % expresa insatisfacción, señalando promesas incumplidas como fuente de malestar e incomodidad, debido a la percepción de falta de compromiso e interés por parte de la administración.

Por su parte, un 23.1 % mantiene una posición neutral. (Ver tabla 11)

Tabla 11.

Promesas efectuadas por la administración

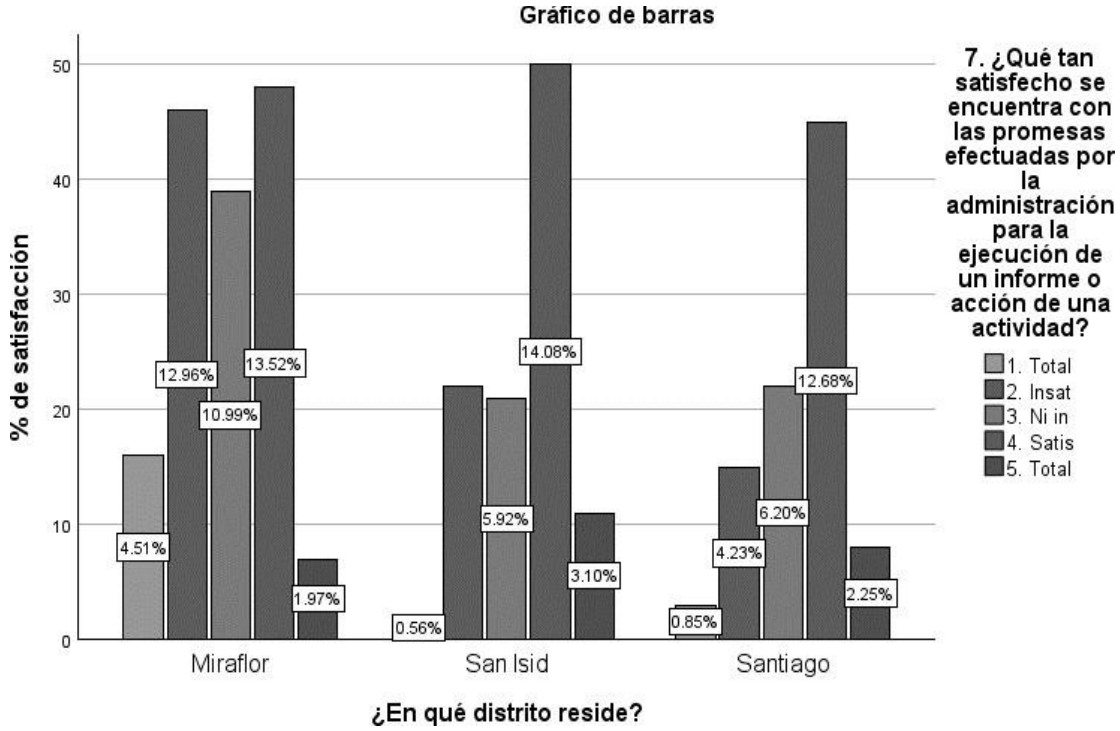
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	21	5.9	5.9	5.9
	2. Insat	83	23.4	23.4	29.3
	3. Ni in	82	23.1	23.1	52.4
	4. Satis	143	40.3	40.3	92.7
	5. Total	26	7.3	7.3	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

De acuerdo con los resultados presentados, los tres distritos evaluados manifiestan niveles mixtos de satisfacción en relación con el cumplimiento de promesas por parte de la administración. En Miraflores, aunque el 13.52 % de los encuestados se muestra satisfecho, se registra también un 12.96 % de insatisfacción, lo que evidencia una percepción dividida en cuanto a la efectividad de las promesas cumplidas. En contraste, los distritos de San Isidro y Santiago de Surco reflejan índices más altos de satisfacción, con 14.08 % y 12.68 % respectivamente, lo cual indica una mayor conformidad de los propietarios en estas zonas. (Ver figura 13)

Figura 13.

% Nivel de satisfacción por distrito según promesas efectuadas



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Pregunta 8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra al percibir la iniciativa de la administración para la toma de decisiones en el edificio?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados** Según los resultados de la encuesta, el 44.5 % de los encuestados se manifiesta satisfecho con la iniciativa de la administración para anticiparse y actuar frente a situaciones desfavorables en el edificio. Sin embargo, un 25 % adopta una posición neutral, mientras que el 18.3 % expresa insatisfacción, al considerar que la administración no demuestra suficiente capacidad preventiva para manejar eficazmente las eventualidades del servicio. (Ver tabla 12)

Tabla 12.

Iniciativa de la administración para la toma de decisiones

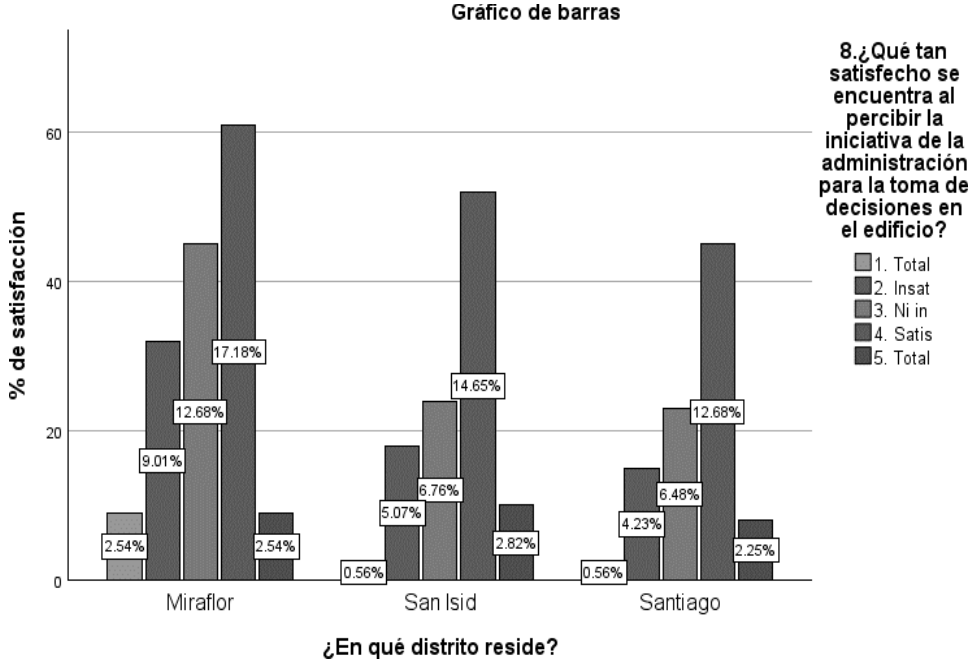
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	13	3.7	3.7	3.7
	2. Insat	65	18.3	18.3	22.0
	3. Ni in	92	25.9	25.9	47.9
	4. Satis	158	44.5	44.5	92.4
	5. Total	27	7.6	7.6	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Los datos reflejan que los tres distritos evaluados presentan niveles positivos de satisfacción respecto a la capacidad de anticipación y acción proactiva por parte de las empresas administradoras. Miraflores reporta un 17.18 % de satisfacción, seguido por San Isidro con 14.65 % y Santiago de Surco con 12.68 %. Estos resultados indican que las administraciones en dichos distritos participan activamente en la toma de decisiones y en la planificación de estrategias, lo que contribuye a optimizar el servicio y fortalecer la satisfacción de los propietarios. (Ver figura 14)

Figura 14.

% Nivel de satisfacción por distrito según iniciativa



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Pregunta 9. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la administración al ejecutar los servicios ofrecidos de manera diaria en su edificio?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados** Los resultados de la encuesta revelan que más del 48 % de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio brindado por la administración, valorando su capacidad para gestionar eficazmente el edificio y cumplir con las expectativas del cliente. Por otro lado, un 27 % mantiene una postura neutral, mientras que un 16 % expresa insatisfacción, fundamentada en el incumplimiento de los términos acordados durante la contratación del servicio. (Ver tabla 13)

Tabla 13.

Ejecución de los servicios ofrecidos por la administración

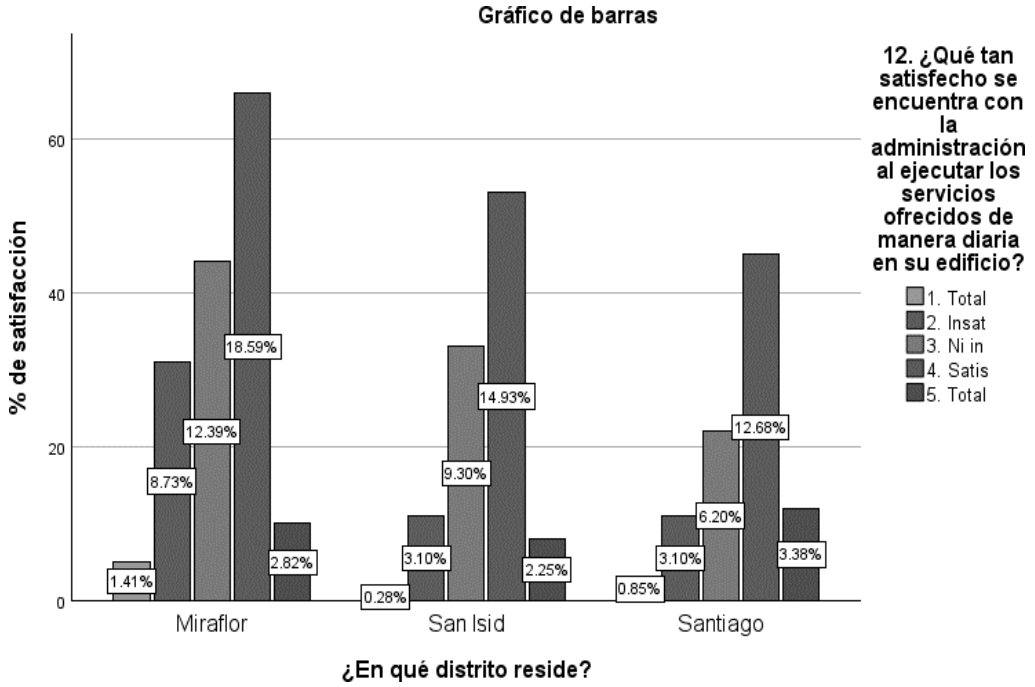
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	9	2.5	2.5	2.5
	2. Insat	53	14.9	14.9	17.5
	3. Ni in	99	27.9	27.9	45.4
	4. Satis	164	46.2	46.2	91.5
	5. Total	30	8.5	8.5	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Los datos presentados evidencian que los tres distritos analizados reflejan altos niveles de satisfacción con la gestión administrativa. Miraflores lidera con un 18.59 % de satisfacción, seguido de San Isidro con 14.93 % y Santiago de Surco con 12.68 %. Estos resultados permiten concluir que la ejecución del servicio administrativo responde positivamente a factores como productividad, iniciativa, trato y atención al cliente, siendo estos los principales indicadores que respaldan un servicio óptimo y satisfactorio para los propietarios. (Ver figura 15)

Figura 15.

% Nivel de satisfacción por distrito según ejecución del servicio ofrecido



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Pregunta 10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trato y atención percibida por la administración y colaboradores?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados** De acuerdo con los resultados de la encuesta, más del 60 % de los encuestados se declara satisfecho con el trato y la atención recibida por parte de la administración y su equipo de trabajo en todo momento. En contraste, un 23 % adopta una posición neutral, mientras que un 11 % manifiesta insatisfacción, señalando una percepción negativa respecto a la calidad de atención brindada. (Ver tabla 14)

Tabla 14.

Trato y atención de la administración y colaboradores

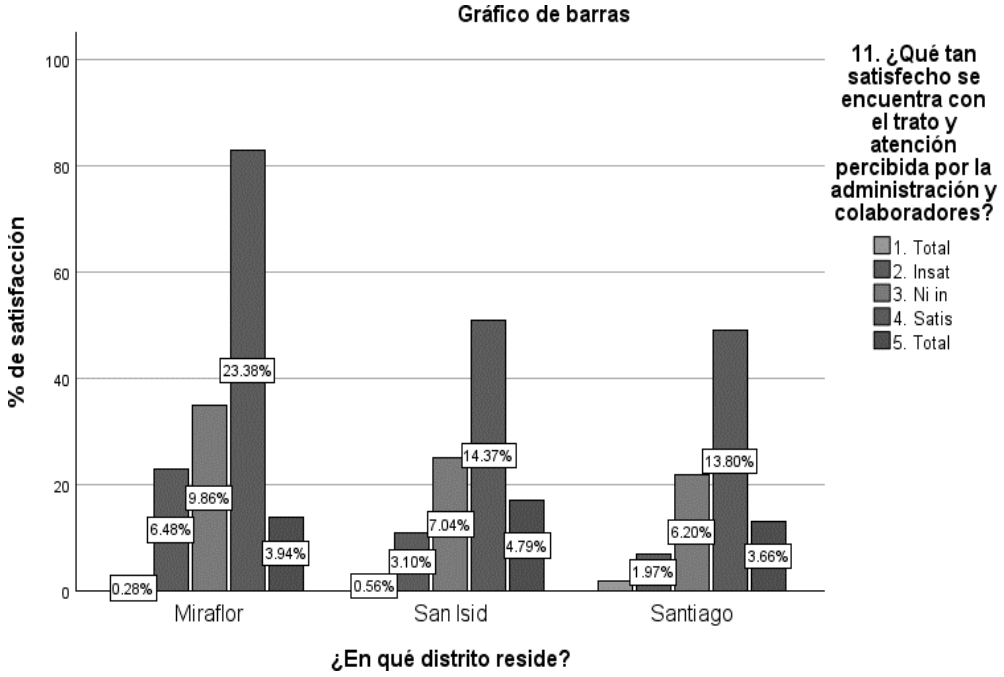
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	5	1.4	1.4	1.4
	2. Insat	41	11.5	11.5	13.0
	3. Ni in	82	23.1	23.1	36.1
	4. Satis	183	51.5	51.5	87.6
	5. Total	44	12.4	12.4	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Los resultados reflejan que los tres distritos evaluados muestran niveles altos de satisfacción respecto al trato brindado por el personal administrativo. Miraflores encabeza con un 23.38 % de satisfacción, seguido por San Isidro con 14.37 % y Santiago de Surco con 13.80 %. Se concluye que la calidad en el trato y la atención personalizada impacta directamente en la percepción del servicio, fortaleciendo la identificación de los propietarios con la gestión y elevando su nivel de satisfacción general. (Ver figura 16)

Figura 16.

% Nivel de satisfacción por distrito según trato y atención percibida



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

❖ **Dimensión: Elementos Tangibles (ET)**

Pregunta 11. ¿Qué tan satisfecho con la presentación del personal contratado para el servicio ofrecido en su edificio?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados**

Según los datos obtenidos, el 47.9 % de los encuestados manifiesta estar satisfecho con la presentación del personal contratado, destacando el cumplimiento del uso de la indumentaria oficial de la empresa administradora y el mantenimiento del orden y la limpieza en el servicio. Por su parte, un 24.5 % mantiene una posición neutral, mientras que un 12 % expresa insatisfacción, al considerar que la presentación del personal no cumple con las expectativas del servicio. (Ver tabla 15)

Tabla 15.

Presentación del personal en el servicio ofrecido

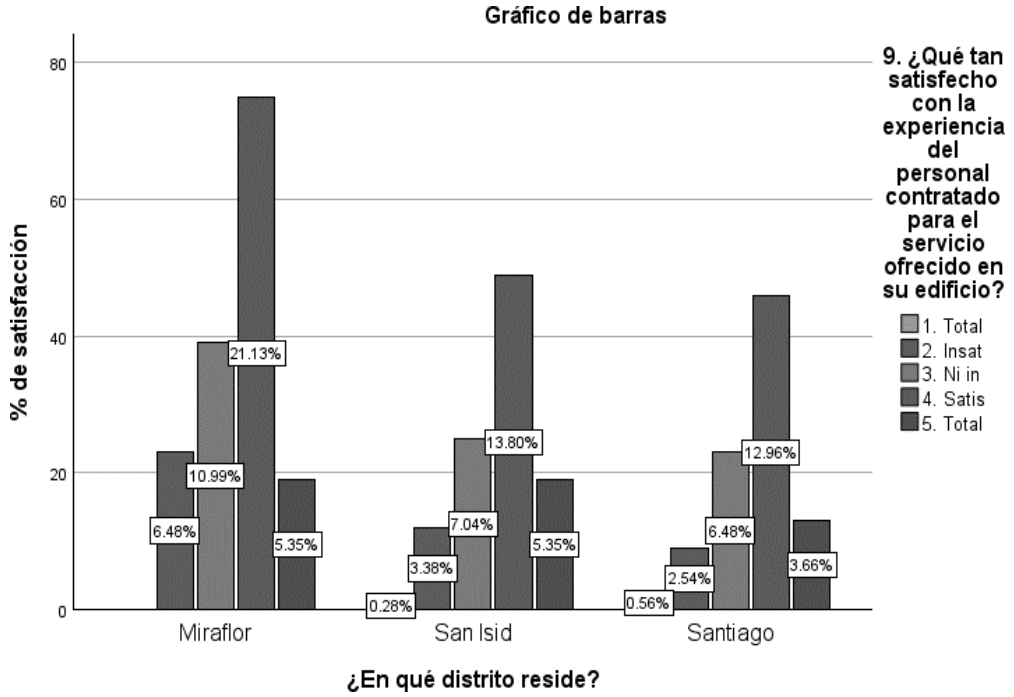
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	3	.8	.8	.8
	2. Insat	44	12.4	12.4	13.2
	3. Ni in	87	24.5	24.5	37.7
	4. Satis	170	47.9	47.9	85.6
	5. Total	51	14.4	14.4	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Los resultados evidencian que los tres distritos analizados presentan altos niveles de satisfacción respecto a la presentación del personal operativo y administrativo. Miraflores lidera con un 21.13 % de satisfacción, seguido por San Isidro con 13.80 % y Santiago de Surco con 12.96 %. Se concluye que la imagen profesional del personal, reflejada en su vestimenta, orden e higiene, constituye un factor clave en la decisión de contratación, ya que proyecta confianza, formalidad y compromiso en la gestión de los edificios. (Ver figura 17)

Figura 17.

% Nivel de satisfacción por distrito según presentación del personal



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Pregunta 12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de los equipos instalados por la administración en su edificio para ejercer sus funciones?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados**

De acuerdo con los resultados de la encuesta, más del 50 % de los encuestados se declara satisfecho con la calidad de los equipos utilizados por la administración, valorando que estos permiten una gestión más ágil y eficiente. Por otro lado, un 22.3 % adopta una posición neutral, mientras que un 22 % expresa insatisfacción, indicando que la falta de equipos adecuados limita la capacidad de respuesta y acción directa en el servicio prestado. (Ver tabla 16)

Tabla 16.

Calidad de equipos instalados por la administración para ejercer sus funciones

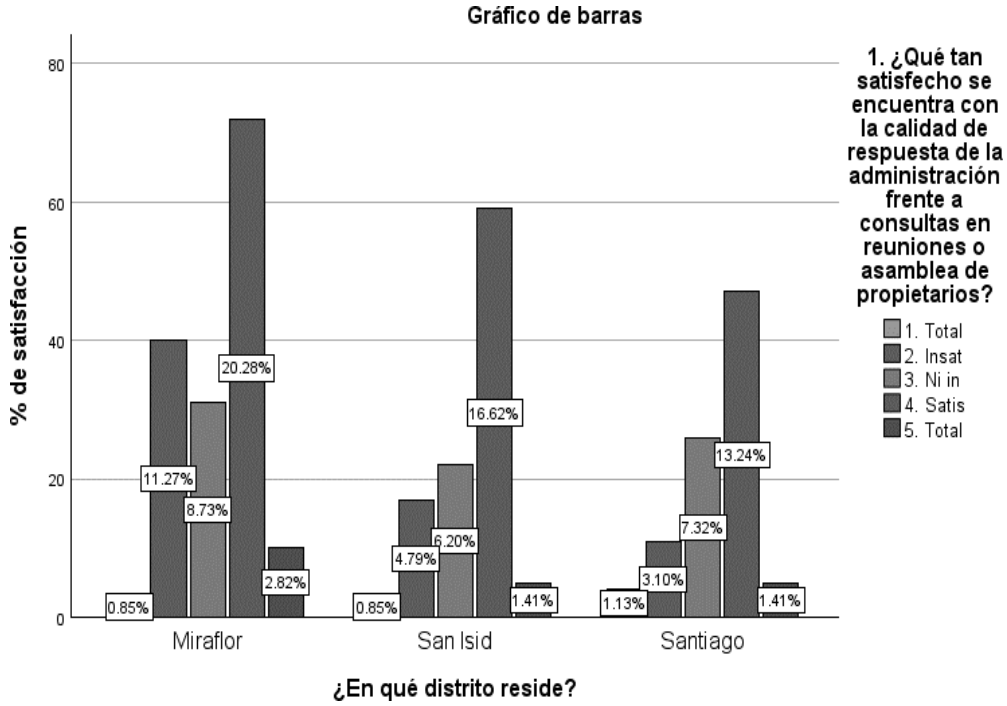
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	10	2.8	2.8	2.8
	2. Insat	68	19.2	19.2	22.0
	3. Ni in	79	22.3	22.3	44.2
	4. Satis	178	50.1	50.1	94.4
	5. Total	20	5.6	5.6	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Según los resultados presentados, los tres distritos evaluados muestran niveles elevados de satisfacción con la implementación de equipos tecnológicos por parte de las empresas administradoras. Miraflores destaca con el mayor porcentaje de satisfacción, seguido por San Isidro con 16.62 % y Santiago de Surco con 13.24 %. Estos datos evidencian que el uso de radios, móviles, cámaras de vigilancia, laptops, entre otros equipos, mejora significativamente la comunicación interna y externa, permitiendo respuestas más proactivas y eficientes, así como evitando malentendidos en el traspaso de información. (Ver figura 18)

Figura 18.

% Nivel de satisfacción por distrito según calidad de equipos instalados por la administración



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Pregunta 13. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los materiales de comunicación de la administración para mantener informado de lo que sucede en el edificio?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados**

Los resultados de la encuesta muestran que un 50.1 % de los encuestados se encuentra satisfecho con el nivel de comunicación ofrecido por la administración, destacando la entrega constante de información relevante mediante diversos canales como afiches, correos, WhatsApp, e informes mensuales. Estos materiales incluyen anuncios sobre Normas de Convivencia, reportes de morosidad,

seguimiento de servicios, y mantenimientos programados, permitiendo mantener a los propietarios actualizados sobre la gestión del edificio. En contraste, un 22.8 % adopta una posición neutral, y un 20.8 % expresa insatisfacción, lo que evidencia una ligera polarización en la percepción de este aspecto del servicio. (Ver tabla 17)

Tabla 17.

Materiales de comunicación de la administración para mantener informado al edificio

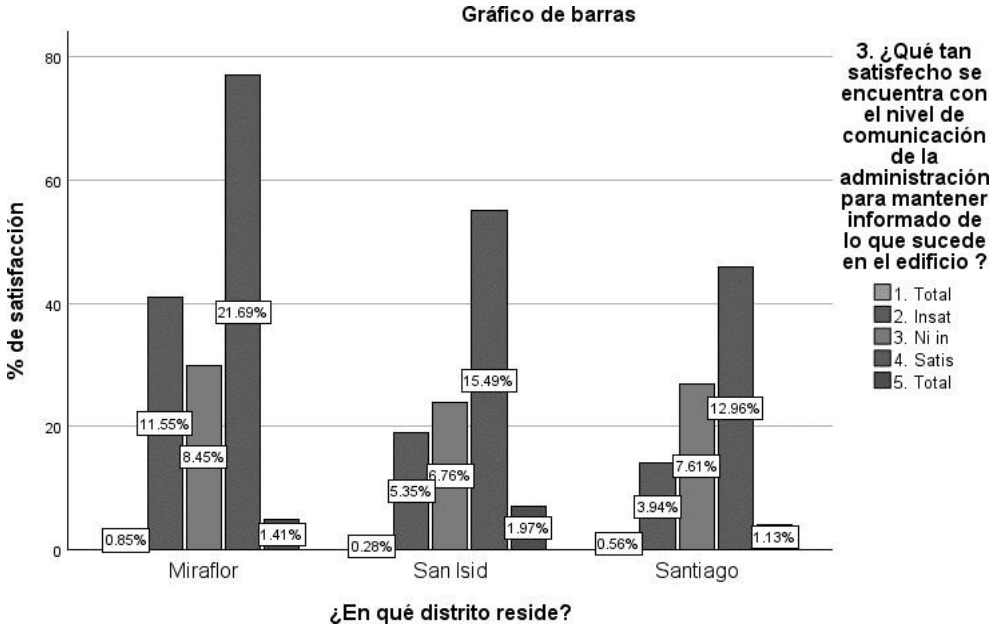
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	6	1.7	1.7	1.7
	2. Insat	74	20.8	20.8	22.5
	3. Ni in	81	22.8	22.8	45.4
	4. Satis	178	50.1	50.1	95.5
	5. Total	16	4.5	4.5	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Los datos muestran que los tres distritos evaluados presentan altos niveles de satisfacción respecto a la comunicación de la administración hacia los propietarios. Miraflores registra el mayor porcentaje con un 21.69 %, seguido por San Isidro con 15.49 % y Santiago de Surco con 12.96 %. Estos resultados reflejan que la transparencia informativa, mediante anuncios, notificaciones y reportes continuos, es percibida como un indicador de calidad del servicio, favoreciendo la confianza y satisfacción de los propietarios. (Ver figura 19)

Figura 19.

% Nivel de satisfacción por distrito según materiales de comunicación



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

❖ Empatía (E)

Pregunta 14. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la administración para agilizar la acción y ejecución de los servicios ofrecidos?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados** Según los resultados de la encuesta, el 43.1 % de los encuestados expresa estar satisfecho con la agilidad con la que la administración toma acciones y ejecuta los servicios ofrecidos en el edificio. No obstante, más del 20 % manifiesta insatisfacción, argumentando que la administración demora en reaccionar y tomar decisiones frente a incidencias o eventualidades. Por otro lado, un 25 % adopta una posición neutral, sin una percepción clara sobre la eficiencia del servicio en este aspecto. (Ver tabla 18)

Tabla 18.

Acción y ejecución de la administración en los servicios ofrecidos

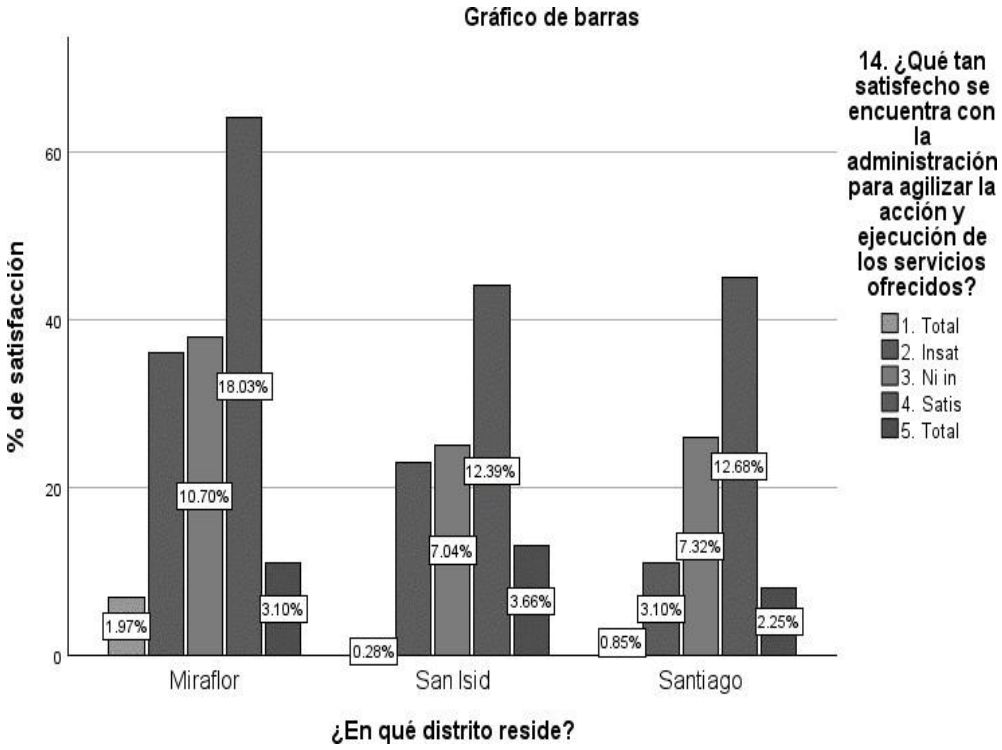
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	11	3.1	3.1	3.1
	2. Insat	70	19.7	19.7	22.8
	3. Ni in	89	25.1	25.1	47.9
	4. Satis	153	43.1	43.1	91.0
	5. Total	32	9.0	9.0	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Los resultados muestran que los tres distritos analizados presentan niveles positivos de satisfacción respecto a la agilidad con que la administración actúa y toma decisiones. Miraflores destaca con un 18.03 % de satisfacción, seguido por Santiago de Surco con 12.68 % y San Isidro con 12.39 %. Estos datos reflejan que la capacidad de respuesta rápida y eficiente de la administración ante las necesidades del edificio tiene un impacto directo y positivo en la satisfacción de los propietarios. (Ver figura 20)

Figura 20.

% Nivel de satisfacción por distrito según agilidad en acción y ejecución del servicio ofrecido



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Pregunta 15. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la administración para disponer de tiempo en las diferentes solicitudes de atención y requerimiento?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados**

Los resultados de la encuesta indican que el 47 % de los encuestados se muestra satisfecho con la disposición de tiempo que tiene la administración para atender los requerimientos y solicitudes de los propietarios, considerando este aspecto como un factor favorable para

su satisfacción. En contraste, un 20 % expresa insatisfacción, señalando demoras y falta de atención oportuna a las solicitudes previamente comunicadas. Por su parte, un 25.6 % mantiene una posición neutral frente a este indicador. (Ver tabla 19)

Tabla 19.

Disposición de tiempo de la administración en las diferentes solicitudes de atención y requerimiento

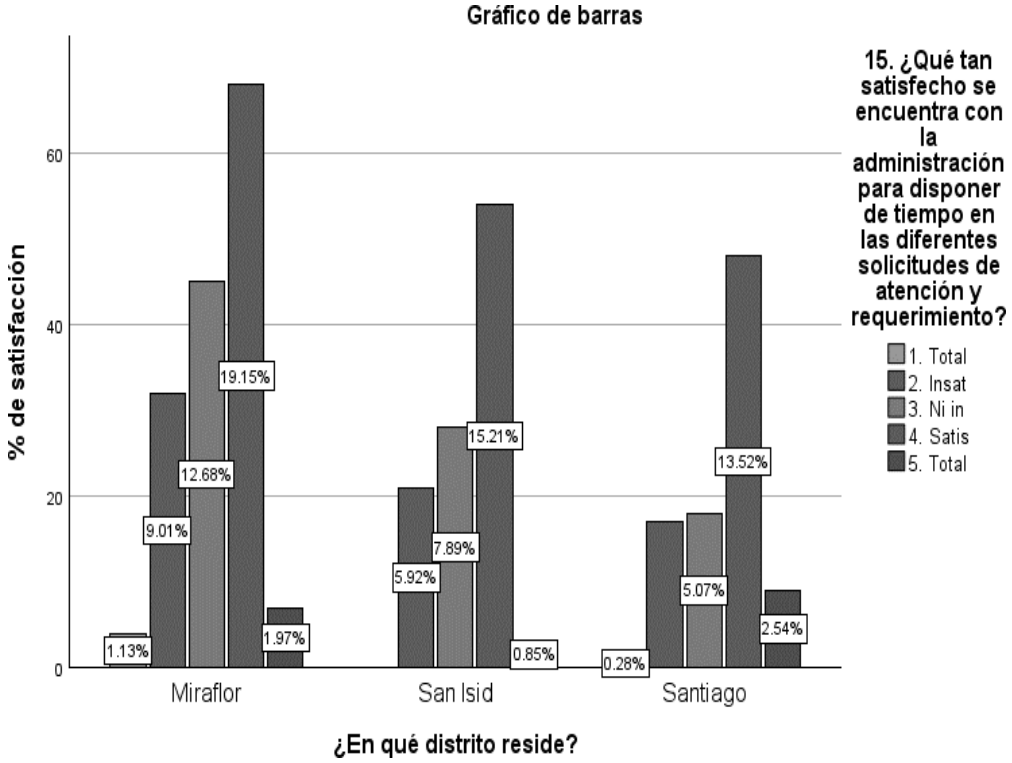
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	5	1.4	1.4	1.4
	2. Insat	70	19.7	19.7	21.1
	3. Ni in	91	25.6	25.6	46.8
	4. Satis	170	47.9	47.9	94.6
	5. Total	19	5.4	5.4	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Según los datos reflejados en la figura, los tres distritos evaluados presentan niveles favorables de satisfacción respecto a la disposición de tiempo que brinda la administración para atender emergencias, consultas o gestiones diversas. El distrito de Miraflores lidera con un 19.15 % de satisfacción, seguido por San Isidro con 15.21 % y Santiago de Surco con 13.52 %. Se concluye que este factor es clave para la satisfacción de los propietarios, ya que les permite gestionar eficazmente necesidades como la reserva de áreas comunes, consultas sobre mantenimiento u otras solicitudes. (Ver figura 21)

Figura 21.

% Nivel de satisfacción por distrito según disponibilidad de tiempo



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Pregunta 16. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el interés de la administración para proponer ideas o alternativas que mejoren la convivencia de su edificio?

- **Análisis de resultados, interpretación y explicación de resultados**

Los resultados de la encuesta revelan que más del 40 % de los encuestados se sienten satisfechos con el interés mostrado por la administración para proponer alternativas de mejora en coordinación con la Junta Directiva, con el objetivo de fortalecer la convivencia y optimizar el entorno del edificio. Por otro lado, un 25 % adopta una posición neutral, mientras que un 23 % expresa insatisfacción, señalando la ausencia de iniciativas por parte de la administración

para implementar mejoras en las áreas comunes o en aspectos relacionados con la seguridad y la estética del inmueble. (Ver tabla 20)

Tabla 20.

Interés de la administración para proponer alternativas

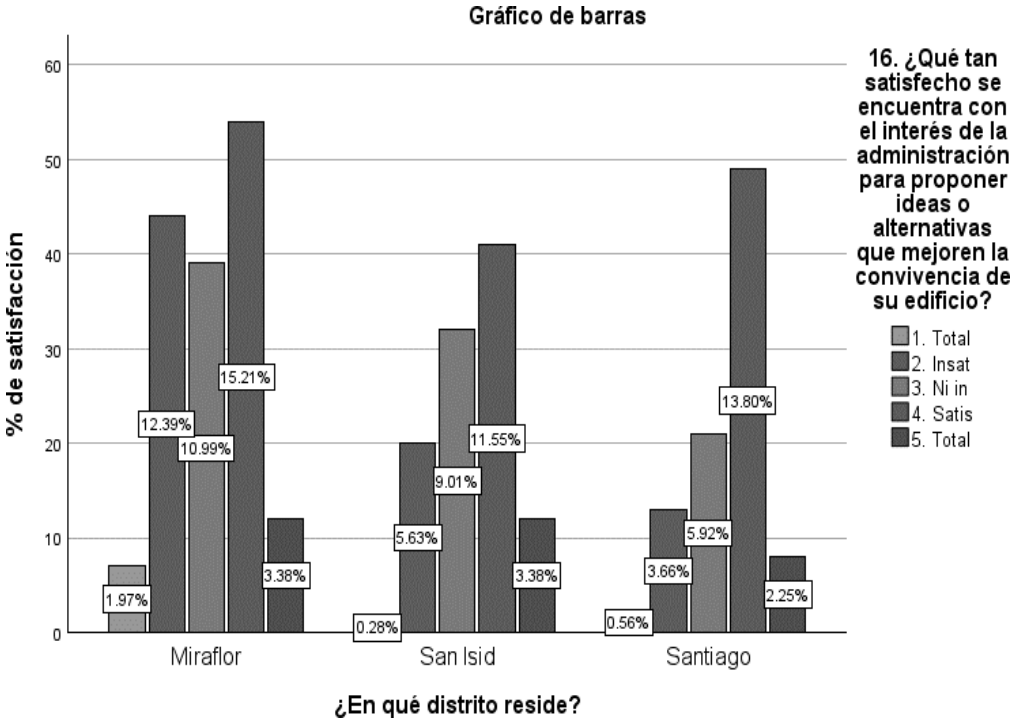
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1. Total	10	2.8	2.8	2.8
	2. Insat	77	21.7	21.7	24.5
	3. Ni in	92	25.9	25.9	50.4
	4. Satis	144	40.6	40.6	91.0
	5. Total	32	9.0	9.0	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Según los resultados expuestos en la figura, los tres distritos evaluados presentan una tendencia general de satisfacción respecto al interés de la administración en proponer mejoras en beneficio de la convivencia. Miraflores encabeza con un 15.21 % de satisfacción, aunque también registra un 12.39 % de insatisfacción, lo que refleja una percepción dividida entre sus residentes. En Santiago de Surco, el 13.80 % de los encuestados manifiesta estar satisfecho, ubicándose en segundo lugar, mientras que San Isidro ocupa el tercer puesto con un 11.55 % de satisfacción. Estos resultados sugieren que el grado de implicación de la administración en iniciativas conjuntas con la Junta Directiva es valorado positivamente, aunque aún presenta márgenes de mejora en algunos contextos distritales. (Ver figura 22).

Figura 22.

% Nivel de satisfacción por distrito según interés por proponer alternativas de mejora



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

4.2. Resultados descriptivos

4.2.1. Estadísticos descriptivos

En este apartado se presentan los procedimientos estadísticos descriptivos aplicados a los datos obtenidos a partir de una muestra de 355 encuestas realizadas en el marco de la presente investigación. Estos procedimientos permiten resumir, organizar e interpretar la información recolectada, facilitando su comprensión y análisis. Las principales categorías de los estadísticos descriptivos comprenden la distribución de frecuencias, medidas de variabilidad y de tendencia central.

4.2.1.1. Distribución de frecuencias. En primer lugar, se presenta la frecuencia de encuestados distribuida por distrito, conforme al tamaño de muestra determinado en la Tabla 3. Esta distribución permite observar la representatividad geográfica de la muestra, asegurando que los datos recolectados reflejen adecuadamente las percepciones de los propietarios en las diferentes zonas residenciales evaluadas. (Ver tabla 21)

Tabla 21.

Cantidad de encuestados según Distrito

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Miraflores	156	43.9	43.9	43.9
	San Isidro	106	29.9	29.9	73.8
	Santiago	93	26.2	26.2	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

De acuerdo con los resultados obtenidos, la mayoría de los encuestados (45.1 %) ha residido en su zona habitacional por un periodo de 6 años a más, representando el grupo de mayor permanencia dentro de la muestra. Le sigue el grupo que reporta una residencia entre 3 y 6 años, con un 29.3 % de participación. Finalmente, el 25.6 % de los encuestados indicó haber vivido en su edificio por un periodo de 1 a 3 años. Estos datos sugieren una mayor tendencia de permanencia prolongada en la zona residencial, lo cual puede influir en la percepción de la gestión administrativa y en el nivel de expectativa y evaluación del servicio recibido. (Ver tabla 22)

Tabla 22.

Cantidad de encuestados según años en su zona residencial

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 a 3 años	91	25.6	25.6	25.6
	3 a 6 años	104	29.3	29.3	54.9
	6 años a más	160	45.1	45.1	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

4.2.1.2. Medidas de tendencia central. En la Tabla 23 se presentan las medidas de tendencia central obtenidas a partir de las variables incluidas en la investigación. La media aritmética de los datos es de 53.93, lo que indica el promedio general de las respuestas. Por su parte, la mediana —valor central que divide el conjunto de datos en dos partes iguales— alcanza un valor de 56, reflejando una ligera asimetría positiva en la distribución. Asimismo, se observa que la moda presenta una distribución multimodal, ya que el valor 64 se repite en múltiples ocasiones dentro del conjunto de datos, lo que sugiere la existencia de varios puntos frecuentes de concentración en las respuestas. (Ver tabla 23)

Tabla 23.

Medidas de tendencia central según variables y dimensiones de investigación

Estadísticos

CS			SP	CR	FP	SP	ET	E
N	Válido	355	355	355	355	355	355	355
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		53.93	53.93	10.00	9.97	13.59	10.34	10.03
Desv. estándar		12.485	12.48	2.630	2.570	3.275	2.343	2.626

		5					
Varianza	155.879	155.87 9	6.918	6.604	10.723	5.491	6.895
Mínimo	16	16	3	3	4	3	3
Máximo	80	80	15	15	20	15	15

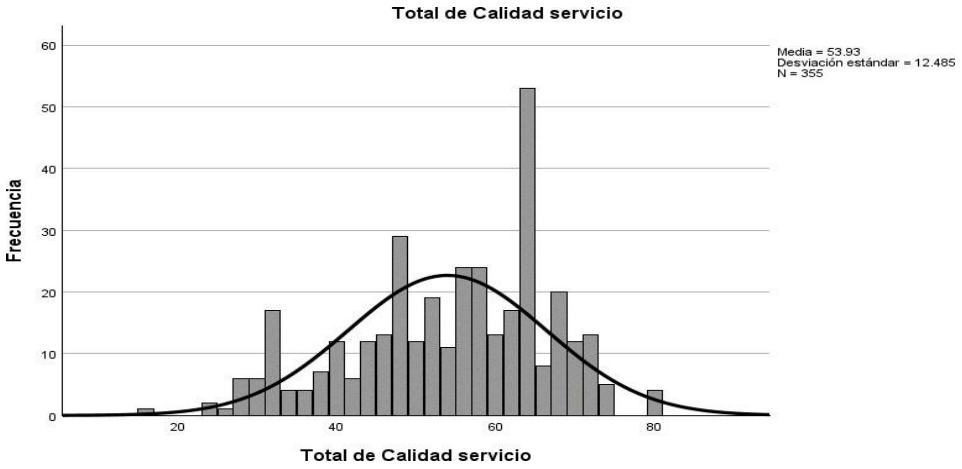
Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

***4.2.1.3. Histogramas*.** En los histogramas correspondientes a las variables Calidad del Servicio (CS) y Satisfacción del Propietario (SP), se identifica una distancia promedio estandarizada de 12.485, lo cual refleja una notable dispersión de los datos en torno al promedio. Este comportamiento es reforzado por el valor de la varianza, que indica una alta variabilidad en ambas variables. Como consecuencia, las curvas presentadas en los histogramas se caracterizan por ser más anchas y pronunciadas, alejándose de una forma simétrica o concentrada. Esto permite concluir que ambas variables comparten una distribución heterogénea y presentan un grado significativo de dispersión en las percepciones recogidas en la muestra. (Ver Figuras 23 y 24)

Variable independiente: Calidad del servicio o CS

Figura 23.

Desviación estándar y varianza de la variable calidad del servicio

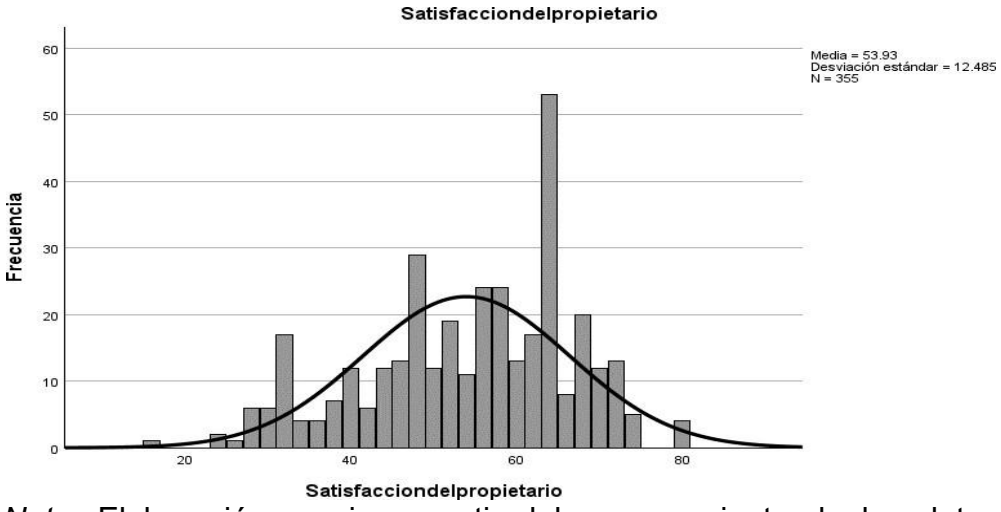


Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Variable dependiente: Satisfacción del propietario o SP

Figura 24.

Desviación estándar y varianza de la variable satisfacción del propietario



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

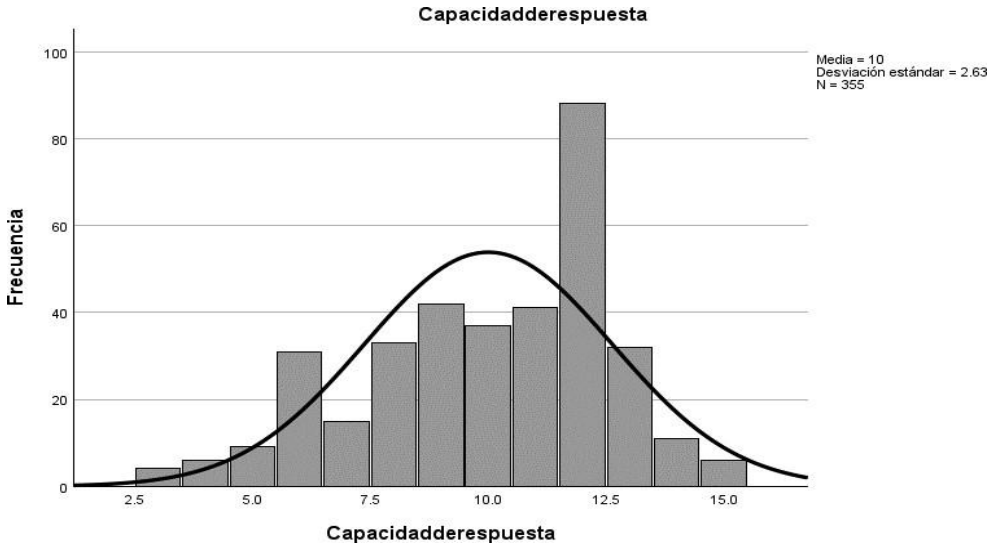
Desde esta misma estructura, se realizará la tendencia central de cada dimensión de la investigación según histogramas y datos de medidas de tendencia central.

- Dimensión: Capacidad de respuesta (CR)

La dimensión “Capacidad de respuesta”, los estadísticos descriptivos evidencian una media de 10, mientras que el valor de la mediana asciende a 11, indicando que más de la mitad de los encuestados otorgó puntajes iguales o superiores a dicho valor. La moda presenta una distribución multimodal, con el valor 12 repitiéndose en varias ocasiones, lo que sugiere concentraciones múltiples de frecuencia en las respuestas. En cuanto a la dispersión de los datos, la desviación estándar es de 2.63, lo que representa la distancia promedio estandarizada respecto a la satisfacción media. Asimismo, la varianza calculada confirma una alta dispersión, lo cual se refleja en una curva más ancha y pronunciada en el gráfico correspondiente. Por lo tanto, existe variabilidad significativa en la percepción de los encuestados sobre la capacidad de respuesta de la administración. (Ver figura 25)

Figura 25.

Desviación estándar y varianza de la dimensión Capacidad de respuesta



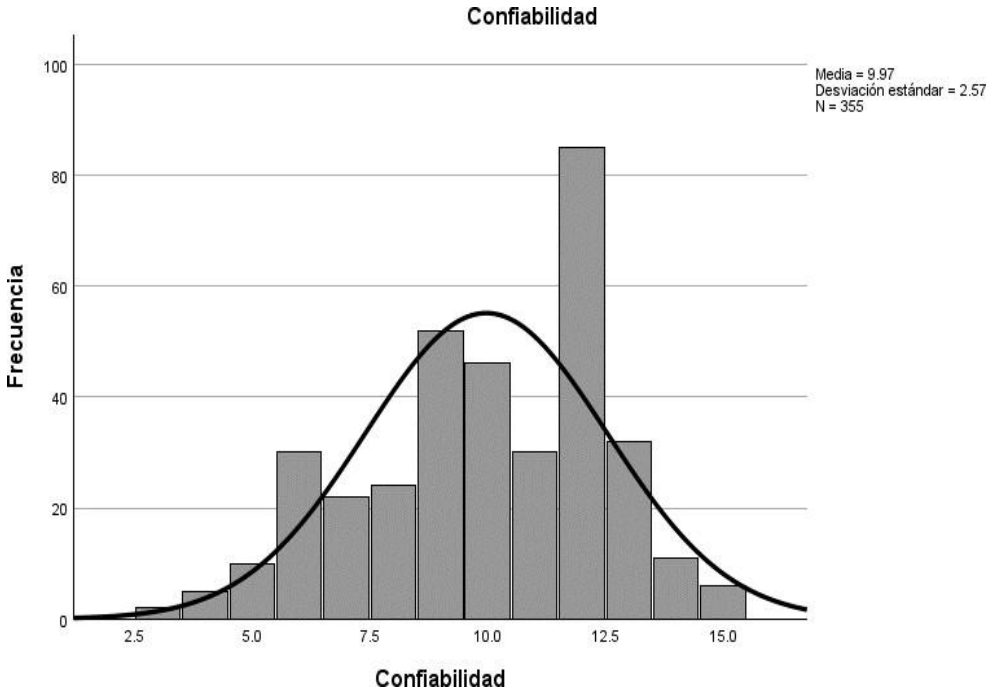
Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

- Dimensión: Confiabilidad (FP)

La dimensión “Confiabilidad”, los resultados estadísticos reflejan una media de 9.97, lo que indica un nivel medio-alto de percepción positiva por parte de los encuestados. La mediana, con un valor de 10, confirma que al menos la mitad de las respuestas se sitúan en torno o por encima de este valor. La moda, por su parte, presenta una distribución multimodal, destacando la repetición del valor 12 en múltiples observaciones, lo que evidencia picos de concentración en las valoraciones más altas. Respecto a la dispersión de los datos, se reporta una desviación estándar de 2.57, lo que representa la distancia promedio estandarizada respecto a la satisfacción general. Esta dispersión se confirma mediante la varianza, la cual muestra que la curva de distribución correspondiente es amplia y pronunciada. Por ende, estos resultados indican una variabilidad moderada a alta en la percepción de confiabilidad. (Ver figura 26).

Figura 26.

Desviación estándar y varianza de la dimensión Confiabilidad



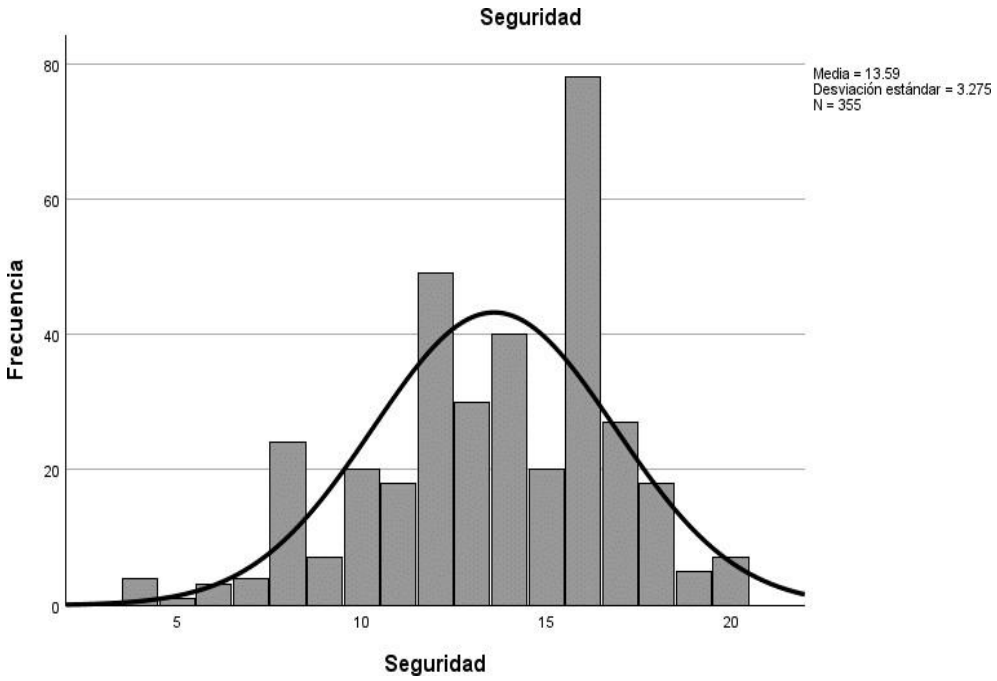
Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

- Dimensión: Seguridad (SP)

En la dimensión “Seguridad”, la media se sitúa en 13.59, lo cual indica una percepción favorable por parte de los encuestados respecto a las condiciones de resguardo y protección en sus edificios. La mediana, con un valor de 14, muestra que más del 50 % de las respuestas se ubican en torno o por encima de este valor. En cuanto a la moda, la distribución es multimodal, destacando la frecuencia del valor 16, repetido en varias observaciones, lo que sugiere concentraciones altas en la valoración máxima. Respecto a la variabilidad de los datos, la desviación estándar alcanza un valor de 3.275, lo cual representa una distancia promedio estandarizada considerable respecto a la media de satisfacción. Esta dispersión se ve reforzada por la varianza, que indica una distribución más pronunciada y ancha en el gráfico respectivo, reflejando una alta heterogeneidad en las percepciones sobre la seguridad del servicio. (Ver figura 27).

Figura 27.

Desviación estándar y varianza de la dimensión Seguridad



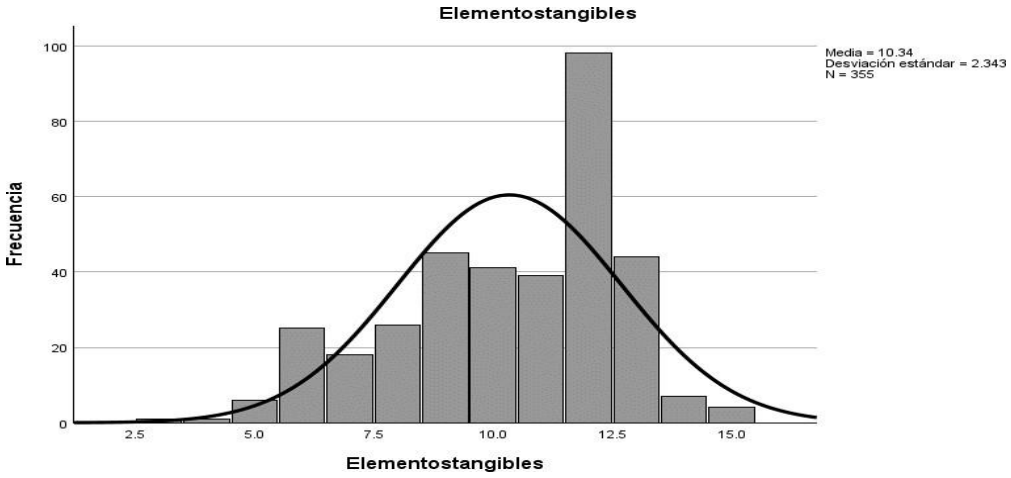
Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

- Dimensión: Elementos tangibles (ET)

Para la dimensión “Elementos tangibles”, la media obtenida es de 10.34, lo que indica una percepción intermedia por parte de los encuestados sobre los recursos físicos y materiales empleados por la administración. La mediana, con un valor de 11, refuerza esta tendencia central, mostrando que más de la mitad de las respuestas se concentran a partir de ese punto. En cuanto a la moda, la distribución es multimodal, destacando el valor 12 como el más repetido en múltiples ocasiones, lo cual sugiere concentraciones frecuentes en la zona alta del rango de respuesta. Respecto a la dispersión, la desviación estándar alcanza los 2.343, lo cual representa una distancia promedio estandarizada moderada con relación a la satisfacción media. La varianza, por su parte, refleja una dispersión significativa, lo que se traduce en una curva de distribución más amplia y pronunciada. Estos resultados indican una diversidad considerable en la percepción sobre los aspectos tangibles del servicio, como infraestructura, equipos, presentación del personal y recursos utilizados. (Ver figura 28).

Figura 28.

Desviación estándar y varianza de la dimensión Fiabilidad



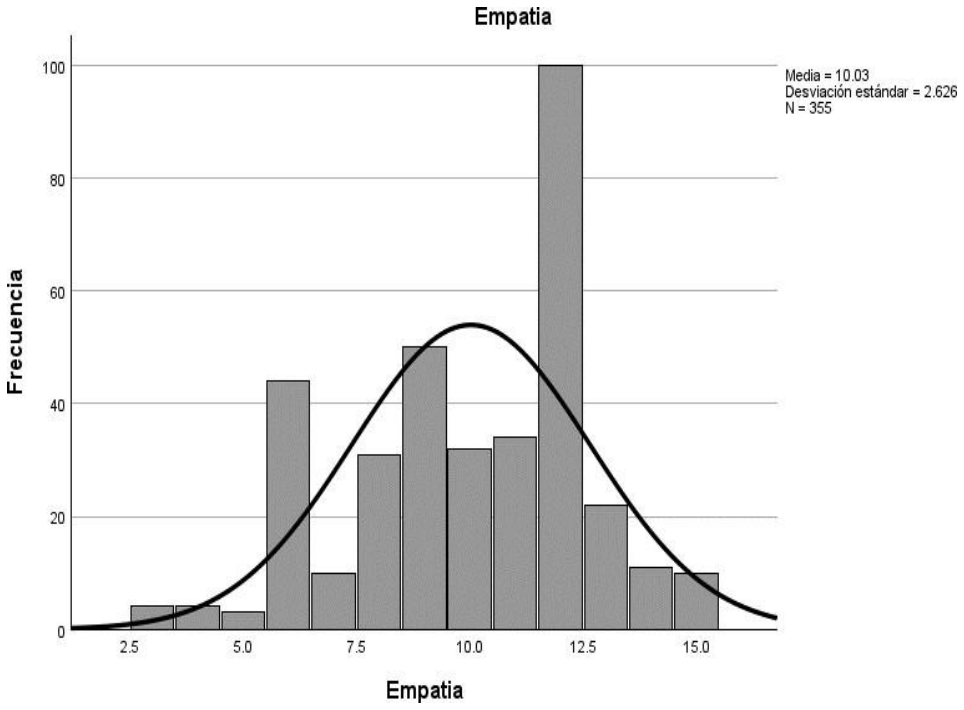
Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

- Dimensión: Empatía (E)

En cuanto a la dimensión "Empatía", la media obtenida es de 10.03, mientras que la mediana se sitúa en 10, lo que indica una ligera simetría en la distribución de los datos. La moda presenta una distribución multimodal, ya que el valor 12 se repite en varias ocasiones, lo que refleja la existencia de múltiples frecuencias altas en diferentes puntos de la escala. Por otro lado, la desviación estándar es de 2.626, lo que representa la distancia promedio estandarizada respecto a la media de satisfacción, señalando una variabilidad moderada en las respuestas. En cuanto a la varianza, su valor elevado indica una mayor dispersión de los datos, lo cual se traduce en una curva de distribución más pronunciada y ancha. (Ver figura 29)

Figura 29.

Desviación estándar y varianza de la dimensión Empatía



Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

4.2.1.4. Escala de valoración – Baremo. Para la construcción de valoración, según la escala de Likert de satisfacción, el 1 aplica es "Totalmente insatisfecho y el 5 es "Totalmente satisfecho". Al considerar la agrupación de los resultados obtenidos de la variable calidad del servicio (CS) en función a la satisfacción del propietario (SP), la clasificación de puntuación con mayor predominancia es la intermedia con 163. (Ver tabla 24)

Tabla 24.

Clasificación Capacidad de Servicio (Agrupada)

V1_CS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	60	16.9	16.9	16.9
	Intermedia	163	45.9	45.9	62.8
	Alta	132	37.2	37.2	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Por otro lado, en relación con las dimensiones del estudio, según la capacidad de respuesta (CR), la escala débil y escala alta cuentan con una clasificación de 65 y 49 de puntuación respectivamente según el Baremo, sin embargo, predomina la clasificación intermedia con una frecuencia de 241. (Ver tabla 25)

Tabla 25.

Clasificación Capacidad de respuesta (Agrupada)

D1_CR

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	65	18.3	18.3	18.3
	Intermedia	241	67.9	67.9	86.2
	Alta	49	13.8	13.8	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Referente a la dimensión de Confiabilidad (FP), la escala débil y escala alta cuentan con una clasificación de 69 y 49 de puntuación respectivamente según el Baremo, sin embargo, predomina la clasificación intermedia con una frecuencia de 237. (Ver tabla 26)

Tabla 26.
Clasificación de Fiabilidad (Agrupada)

D2_FP

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	69	19.4	19.4	19.4
	Intermedia	237	66.8	66.8	86.2
	Alta	49	13.8	13.8	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Referente a la dimensión de Seguridad (SP), la escala débil y escala intermedia cuentan con una clasificación de 12 y 118 de puntuación respectivamente según el Baremo, sin embargo, predomina la clasificación alta con una frecuencia de 147. (Ver tabla 27)

Tabla 27.
Seguridad (Agrupada)

D3_SP

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	12	3.4	3.4	3.4
	Intermedia	118	33.2	33.2	36.6
	Alta	225	63.4	63.4	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Referente a la dimensión de Elementos tangibles (ET), la escala débil cuenta con una clasificación de 163 según el Baremo, sin embargo, predomina la clasificación alta con una frecuencia de 192. (Ver tabla 28)

Tabla 28.
Elementos tangibles (Agrupada)

D4_ET

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	163	45.9	45.9	45.9
	Intermedia	192	54.1	54.1	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Por último, referente a la dimensión de Empatía (E), la escala débil y escala alta cuentan con una clasificación de 65 y 43 de puntuación respectivamente según el Baremo, sin embargo, predomina la clasificación intermedia con una Frecuencia de 247. (Ver tabla 29)

Tabla 29.
Tiempo de respuesta (Agrupada)

D5_E

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Débil	65	18.3	18.3	18.3
	Intermedia	247	69.6	69.6	87.9
	Alta	43	12.1	12.1	100.0
	Total	355	100.0	100.0	

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

4.3. Prueba de Hipótesis

En este apartado, se considera ciertas reglas a aplicar para aceptar o rechazar una afirmación respecto a una población según las evidencias proporcionadas por una muestra de datos.

4.3.1. Prueba de Normalidad – "Kolmogorov-Smirnov"

Para la investigación es necesario determinar la prueba de normalidad de las variables. En ese sentido, se aplicará la prueba de normalidad considerando en la prueba de "Kolmogorov-Smirnov". Esto debido a que el tamaño de la muestra es mayor que 50. Por lo tanto, se plantea las hipótesis para contrastar la normalidad de un conjunto de datos. Estas son:

Hipótesis a contrastar

Ho: Los datos analizados se aproximan a una distribución normal. (p-valor > α) H1: Los datos analizados no se aproximan a una distribución normal. (p-valor < α)

Según la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov[a], se observa que las variables no siguen una distribución normal, ya que el p-valor es < α (0.05). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis Ho. (Ver tabla 30)

Tabla 30.

Pruebas de normalidad

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Total de satisfacción de los propietarios (dependiente)	.108	355	<.001	.965	355	<.001

Total de Calidad de respuesta (independiente)	.140	355	<.001	.947	355	<.001

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

a. Corrección de significación de Lilliefors

Por consiguiente, a partir de ello se empleará la prueba de Rho de Spearman con el propósito de medir la correlación de variables de investigación.

4.3.2. Prueba de Rho de Spearman

Esta aprueba aplica para conocer si existe una relación entre las variables de investigación. En ese sentido, se plantea las hipótesis a contrastar. Estas son:

Hipótesis a contrastar

Ho: No existe una relación directa entre las variables de la investigación

H1: Se cuenta con una relación directa entre las variables de la investigación

Según el coeficiente de correlación “Rho”, el resultado en ambas variables cuenta con un valor de 1 y es positivo, por lo tanto, se asume una correlación perfecta entre ellas. Además, según el sig. (bilateral), el dato es significativo porque es menor a 0.05. (Ver tabla 31)

Tabla 31.

Prueba de Rho de Spearman

Correlaciones

	Calidaddelservicio	Satisfaccióndelpropietario	Capacidadderespuesta	Confiabilidad	Seguridad	Elementostangibles	Empatia

Rho de Spearman	Calidadd el servicio	Coeficiente de correlación	1.000	1.000**	**.916****	**.934****	**.948****	**.897****	**.924****
		Sig. (bilateral)	.	.	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
		N	355	355	355	355	355	355	355
	Satisfaccion delpropietario	Coeficiente de correlación	1.000**	1.000	**.916****	**.934****	**.948****	**.897****	**.924****
		Sig. (bilateral)	.	.	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
		N	355	355	355	355	355	355	355
	Capacidadderespuesta	Coeficiente de correlación	.916**	.916**	1.000	.804**	.823**	.822**	.796**
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	.	<.001	<.001	<.001	<.001
		N	355	355	355	355	355	355	355
	Confiabilidad	Coeficiente de correlación	.934**	.934**	.804**	1.000	.871**	.787**	.868**
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	.	<.001	<.001	<.001
		N	355	355	355	355	355	355	355
	Seguridad	Coeficiente de correlación	.948**	.948**	.823**	.871**	1.000	.817**	.866**

	Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	<.001	.	<.001	<.001
	N	355	355	355	355	355	355	355
Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	.897**	.897**	.822**	.787**	.817**	1.000	.770**
	Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.	<.001
	N	355	355	355	355	355	355	355
Empatía	Coeficiente de correlación	.924**	.924**	.796**	.868**	.866**	.770**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.
	N	355	355	355	355	355	355	355

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

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

No obstante, la prueba Rho también fue analizado en las dimensiones del estudio para conocer la correlación con las variables y los resultados obtenidos. Por lo tanto, según el coeficiente de correlación, se afirma que la “capacidad de respuesta”, “confiabilidad” y “seguridad”, “elementos tangibles” y “empatía” cuentan con un valor positivo y una relación muy alta entre el 0.80 y 0.99 con la variable calidad del servicio y su relación directa con la satisfacción de los propietarios. (Ver tabla 38). Por consiguiente, para ambos casos, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

4.3.3. Análisis de Fiabilidad – Alfa de Cronbach

Para la presente investigación, se aplicará el Alfa de Cronbach que es una medida de consistencia interna para determinar la fiabilidad de la escala, es decir, evaluar la magnitud en que los elementos de un instrumento se encuentran correlacionados. Este indicador es usado para cada grupo de preguntas que compone una dimensión. En la siguiente figura se visualiza el rango de fiabilidad o consistencia para tener un mayor criterio de análisis. (Ver figura 30)

Figura 30.

Rangos de Alfa de Cronbach

Rangos del Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Consistencia Interna
$\alpha \geq 0,9$	Excelente
$0,8 \leq \alpha < 0,9$	Buena
$0,7 \leq \alpha < 0,8$	Aceptable
$0,6 \leq \alpha < 0,7$	Cuestionable
$0,5 \leq \alpha < 0,6$	Pobre
$\alpha < 0,5$	Inaceptable

Nota: Estimar el Alfa de Cronbach en el estudio. De “Rangos del Alfa de Cronbach”, por G. Pérez-León, 2022. https://www.linkedin.com/pulse/qu%C3%A9-es-y-para-sirve-el-alfa-de-cronbach-gabriel-p%C3%A9rez-le%C3%B3n-/. Derechos de autor 2022 por GPL Research Consultores

Por lo tanto, referido a la matriz de consistencia (Ver Anexo 1), tanto la variable independiente “Calidad de Servicio” y la variable dependiente “Satisfacción del propietario” en total cuentan con 16 indicadores y 5 dimensiones.

Al aplicar el cálculo en el SPSS v26, el Alfa de Cronbach se encuentra en el límite de 0.965 y como resultado se determina que las preguntas de la prueba cuentan con una excelente consistencia interna o fiabilidad para esta escala. Esto se interpreta que las preguntas de la prueba están midiendo aquello que se espera que se midan. (Ver tabla 32.)

Tabla 32.

Medida de consistencia interna según variable de investigación

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.965	16

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Asimismo, el Alfa de Cronbach también se medirá para las 3 dimensiones del estudio para calcular el índice de fiabilidad del instrumento.

Dimensión 1: Capacidad de respuesta

Interpretación: Según el cálculo aplicado, se determina que el Alfa de Cronbach es de 0.884, asimismo, cuenta con una consistencia interna buena. (Ver tabla 33)

Tabla 33.

Medida de consistencia interna según dimensión de Capacidad de respuesta

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.884	3

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Dimensión 2: Confiabilidad

Interpretación: Según el cálculo aplicado, se determina que el Alfa de Cronbach es de 0.842, por lo tanto, cuenta con una consistencia interna buena. (Ver tabla 34)

Tabla 34.
Medida de consistencia interna según dimensión de confiabilidad

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.842	3

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Dimensión 3: Seguridad

Interpretación: Según el cálculo aplicado, se determina que el Alfa de Cronbach es de 0.865, por lo tanto, cuenta con una consistencia interna buena. (Ver tabla 35)

Tabla 35.
Medida de consistencia interna según dimensión de Seguridad

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.865	4

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Dimensión 4: Elementos Tangibles

Interpretación: Según el cálculo aplicado, se determina que el Alfa de Cronbach es de 0.801, en tal sentido, cuenta con una consistencia interna buena. (Ver tabla 36)

Tabla 36.

Medida de consistencia interna según dimensión de elementos tangibles

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
.801	3

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Dimensión 5: Empatía

Interpretación: Según el cálculo aplicado, se determina que el Alfa de Cronbach es de 0.888, por lo tanto, cuenta con una consistencia interna buena. (Ver tabla 37)

Tabla 37.

Medida de consistencia interna según dimensión de empatía

Estadísticas de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de Elementos
.888	3

Nota. Elaboración propia a partir del procesamiento de los datos mediante IBM SPSS Statistics versión 26

Como se puede observar en las tablas según el cálculo de Alfa de Cronbach., de la escala general, los resultados se encuentran por encima del 0.8 lo que aplica a un índice de consistencia interna alta, por tanto, el instrumento es altamente confiable para su aplicación en la encuesta definitiva.

4.4. Presentación y discusión de resultados

La investigación establece, desde una perspectiva general, una correlación excelente entre las variables estudiadas, sustentada en el coeficiente Rho de Spearman, cuyo valor de 1 indica una relación positiva perfecta. Este hallazgo respalda la hipótesis general que plantea una relación directa entre la calidad del servicio ofrecido por empresas administrativas y la satisfacción de los propietarios en edificios multifamiliares de los distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco. Este resultado es consistente con estudios previos, como el de Kon e Intriago (2023), quienes reportan un Rho de Spearman (r = 0.996), evidenciando una fuerte correlación positiva entre calidad del servicio y satisfacción del usuario. Asimismo, investigaciones de Ascensión (2024), Quispe (2024) y Cavero (2023) también confirman relaciones significativas entre estas variables en distintos contextos. En contraste, Armas (2022) presenta resultados divergentes al identificar un 69.7 % de desaprobación en el grado de satisfacción del usuario, atribuida a deficiencias en la atención, falta de capacitación del personal y desinterés en la resolución de problemas. Estos datos refuerzan la necesidad de fortalecer los aspectos cualitativos del servicio para mejorar la experiencia del usuario. En ese sentido, se afirma la hipótesis general del estudio el cual argumenta que existe una relación entre la calidad del servicio en la contratación de una empresa administrativa y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco.

Desde el enfoque del modelo SERVQUAL, la dimensión de capacidad de respuesta refleja que más del 45 % de los propietarios están satisfechos con la prontitud del personal administrativo en los edificios, lo cual favorece la calidad del servicio y la fidelización. Bonilla y Montenegro (2024) respaldan esta percepción, señalando una aprobación del 81.5 % en una empresa eléctrica pública, atribuida a su capacidad de tomar decisiones rápidas y efectivas. De igual modo, Kon

e Intriago (2023) reportan un 59.64 % de satisfacción en los servicios municipales de Quito por su capacidad de reacción, lo que repercute positivamente en la experiencia del usuario. En cuanto a la productividad, más del 40 % de los propietarios expresan satisfacción con el desempeño administrativo. Cavero (2023) y Quispe (2024) coinciden en que una mayor productividad incrementa la satisfacción y lealtad del usuario. No obstante, Ugarte (2021) advierte que, aunque la productividad tiene una valoración aceptable (más del 30 % de aprobación), es necesario reforzar este aspecto para elevar la satisfacción general. Respecto al seguimiento de respuesta, el 44.8 % de los propietarios valoran positivamente la disposición constante de la empresa para atender sus necesidades. Sin embargo, Ascensión (2024) identifica una deficiencia en este indicador en el contexto de restaurantes, con una baja valoración del 60 % debido a la falta de proactividad y responsabilidad del servicio. En contraste, Ynga (2023) resalta una ponderación alta del 83.30 % en el sector educativo, donde el seguimiento activo contribuye a entender mejor al usuario y a mejorar la satisfacción y sus expectativas.

En relación con la dimensión de confiabilidad, más del 40 % de los propietarios expresan satisfacción con el servicio recibido, destacando la transparencia en la información y la correcta ejecución de actividades. Este hallazgo coincide con Bonilla y Montenegro (2024), quienes reportan una aprobación superior al 60 % en servicios eléctricos públicos, atribuyéndolo a la confianza generada. Asimismo, Navarrete (2024) subraya que la confiabilidad, basada en la credibilidad y el nivel de confianza, influye directamente en la calidad del servicio en instituciones públicas. Cedeño y Bernardo (2023) complementan esta visión al evidenciar que más del 52 % de los usuarios de un servicio hotelero están satisfechos debido al cumplimiento de sus expectativas. En cuanto al cumplimiento de compromisos, se observa un índice de satisfacción mayor al 40 %. Kon

e Intriago (2023) registran una aprobación del 61,20 % y destacan la importancia de respetar los plazos establecidos, aspecto que también resalta Ynga (2023) en el contexto de servicios educativos. Respecto a la transparencia, más del 40 % de los propietarios muestran satisfacción con la gestión del servicio. Ugarte (2021) respalda esta percepción en el sector universitario, con más del 50 % de usuarios considerando confiable el servicio gracias a la claridad informativa. Sin embargo, Armas (2022) señala que las instituciones públicas de Costa Rica presentan deficiencias en comunicación y transparencia, lo cual afecta negativamente la satisfacción del usuario. Frente a esto, Cavero (2023) resalta que la transparencia y la confianza son elementos fundamentales para mejorar la calidad del servicio en cooperativas multiservicio.

En relación con la dimensión de seguridad, los resultados del estudio revelan que más del 40 % de los propietarios se encuentran satisfechos con el servicio recibido, ya que las empresas administradoras cumplen con las promesas realizadas, respondiendo de forma adecuada a sus necesidades y expectativas. Para Cavero (2023) y Quispe (2024), el cumplimiento de promesas constituye un valor agregado dentro del servicio, ya que representa un reto constante para el personal, quien, mediante su experiencia y compromiso, busca satisfacer las expectativas de los usuarios. Este principio aplica tanto en cooperativas de servicios múltiples como en municipalidades distritales, como es el caso de Ica. Asimismo, al analizar la iniciativa del servicio administrativo en los edificios, se evidencia que más del 44 % de los propietarios están satisfechos, ya que las empresas administradoras logran anticiparse a situaciones desfavorables, ofreciendo soluciones claras y oportunas. Este hallazgo se ve respaldado por Bonilla y Montenegro (2024), quienes destacan que la seguridad, entendida como la iniciativa del personal, tiene una ponderación alta de más del 80 % en el contexto de una empresa

eléctrica pública. De igual manera, Navarrete (2024) sostiene que la proactividad en el servicio por parte de instituciones públicas en México contribuye significativamente a mitigar incidencias y fidelizar a los usuarios. En cuanto a la ejecución de los servicios ofrecidos, más del 45 % de los propietarios manifiestan satisfacción con la calidad percibida, al observar que las empresas administradoras responden de manera eficiente ante cualquier eventualidad. Este desempeño se valora positivamente en aspectos como la productividad, el trato al cliente y la iniciativa. No obstante, Ascensión (2024) señala que este indicador aún constituye un aspecto por mejorar. En su estudio sobre el servicio en el sector gastronómico, identificó que el grado de aprobación en la ejecución de actividades alcanzó solo un 45 %, lo que indica que existen áreas críticas que deben fortalecerse para fidelizar a los usuarios y ampliar la cartera de clientes. Respecto al trato y atención percibida, se reporta una valoración positiva por parte de los propietarios, con una ponderación del 60 %, lo cual influye directamente en una experiencia satisfactoria y en la percepción de un servicio de calidad. Sin embargo, esta apreciación no es compartida por Armas (2022), quien, a partir de su análisis sobre instituciones públicas en Costa Rica, concluye que la atención al usuario es deficiente, con un porcentaje negativo superior al 65 %. Los usuarios reportan que las entidades no brindan un trato adecuado, lo cual afecta de manera significativa la valoración del servicio. En contraste, Ynga (2023) presenta una visión más optimista, señalando que, en el sector educativo, el trato y atención al cliente han generado un impacto positivo, al fomentar la confianza y seguridad entre los usuarios, elementos clave para consolidar una relación sólida con la organización.

Respecto a la dimensión de elementos tangibles, el estudio muestra que más del 45 % de los propietarios se encuentran satisfechos con la presentación del personal, destacando la higiene y experiencia como

factores relevantes en el cumplimiento del servicio. Cavero (2023) respalda esta percepción al señalar que la presentación del personal impacta positivamente en la satisfacción del usuario en cooperativas multiservicio, mientras que Bonilla y Montenegro (2024) reportan una aprobación superior al 80 % en servicios eléctricos públicos. Sin embargo, Navarrete (2024) y Ugarte (2021) advierten que la presentación del personal no siempre correlaciona directamente con la satisfacción, identificando deficiencias relacionadas con la falta de experiencia y preparación. En cuanto a la calidad de los equipos instalados, más del 50 % de los propietarios expresan satisfacción, lo que se atribuye al buen estado de los activos necesarios para el cumplimiento del servicio. Cedeño y Bernardo (2023) coinciden, indicando un 52.08 % de aprobación en el sector hotelero, vinculado a una adecuada implementación de equipos. No obstante, Ascensión (2024) señala una baja valoración de elementos tangibles debido a la falta de inversión en innovación y mejora de infraestructura por parte de las empresas. Respecto a los materiales de comunicación, se observa que más del 50 % de los propietarios están satisfechos por recibir información constante sobre los acontecimientos del edificio. Este hallazgo es reforzado por Ynga (2023), quien reporta más del 60 % de aprobación en el sector educativo, destacando que la comunicación activa y actualizada favorece la tranquilidad y receptividad de los usuarios.

En relación con la dimensión de empatía, específicamente en cuanto a la agilidad para actuar y ejecutar los servicios, más del 40 % de los propietarios se sienten satisfechos con la premura en la toma de decisiones para contrarrestar problemas e inconvenientes en el edificio. Este criterio es respaldado por Cedeño y Bernardo (2023), quienes afirman que cumplir con las expectativas del cliente implica actuar de manera rápida y eficiente en la ejecución de los servicios, especialmente en el sector hotelero. Un enfoque similar es compartido

por Quispe (2024) en el contexto de los servicios municipales relacionados con trámites administrativos. Sin embargo, Ugarte (2021) sostiene que este indicador debe considerarse un punto crítico de mejora, ya que en su estudio más del 40 % de los usuarios manifestaron insatisfacción debido a una empatía deficiente en la ejecución del servicio. Referente a la disposición de tiempo en función a los requerimientos, el 47 % de los propietarios manifestó una alta satisfacción, señalando que el servicio administrativo es bueno dado que cumple con la mayoría de las solicitudes del propietario. No obstante, Ascensión (2024) discrepa de esta percepción, indicando que en el servicio ofrecido en restaurantes no se cumplen los tiempos esperados, lo cual se refleja en demoras en la atención en mesa y una escasa empatía al momento de tomar los pedidos. Armas (2022) coincide con esta postura, ya que, en su estudio sobre instituciones públicas, más del 50 % de los encuestados manifestó insatisfacción con la atención recibida. En contraste, Ynga (2023) reporta que en el servicio educativo de Chiclayo se observa una adecuada disposición de tiempo para atender las solicitudes de los usuarios, lo que ha contribuido al incremento en los niveles de satisfacción. Finalmente, respecto al interés, la mayoría de los propietarios expresó satisfacción con una aprobación superior al 40 %. Esto se debe a que las empresas buscan implementar mejoras en el edificio que reduzcan conflictos, aumenten la seguridad y mejoren la estética del predio. En esta línea, Bonilla y Montenegro (2024), en su estudio sobre una empresa eléctrica pública, determinaron que el interés de la organización por implementar mejoras en sus procesos permite actuar con mayor eficiencia. Asimismo, Kon e Intriago (2023) concluyeron que el interés, las expectativas y la empatía en la prestación del servicio se relacionan directamente con una respuesta positiva del usuario, registrando una aprobación superior al 50 %.

CONCLUSIONES

En este apartado se concluye que la calidad de un servicio adecuado y eficiente en la administración de edificios multifamiliares genera como consecuencia un impacto positivo en la satisfacción de los propietarios porque sienten el compromiso y la iniciativa del personal contratado para que actúen según las expectativas del cliente.

Referente a las cinco dimensiones del estudio, en primer lugar, en la dimensión “capacidad de respuesta”, se concluye que los indicadores de capacidad de reacción, productividad y seguimiento son elementos clave para fomentar un desempeño eficiente del personal de la empresa administradora. De forma general, los propietarios se muestran satisfechos, ya que el personal cumple con sus obligaciones y responsabilidades en el edificio. En cuanto a la percepción por distrito, Miraflores presenta el mayor índice de aprobación, seguido por San Isidro y Santiago de Surco.

En la dimensión de “confiabilidad”, los indicadores de nivel de confianza, cumplimiento de plazos y transparencia son valorados positivamente por los propietarios, lo que se refleja en una percepción favorable del servicio ofrecido. Un servicio efectivo y productivo genera confianza y seguridad en los propietarios sobre la decisión de contratación. Nuevamente, Miraflores lidera en niveles de satisfacción, seguido por San Isidro y Santiago de Surco.

En la dimensión de “seguridad”, los indicadores relacionados con el cumplimiento de promesas, iniciativa, ejecución de los servicios ofrecidos y trato al cliente son percibidos como diferenciadores claves. Un enfoque centrado en el cliente promueve fidelización, lealtad y mayor satisfacción. En esta dimensión también destaca Miraflores con el nivel más alto de satisfacción, seguido por San Isidro y finalmente Santiago de Surco

En la dimensión de “elementos tangibles” se concluye que la presentación del personal, la calidad de los equipos instalados y los materiales de comunicación utilizados permiten mantener informados a los propietarios sobre los acontecimientos del edificio. Además, se evidencia un interés por parte de las empresas administradoras en invertir en activos del edificio, lo que contribuye a mejorar la eficiencia del servicio y genera satisfacción en los propietarios. Miraflores mantiene el mayor nivel de aprobación en esta dimensión.

Por último, en relación a la dimensión de “empatía”, los indicadores de cumplimiento de plazos, disponibilidad e interés son fundamentales para ofrecer un servicio de calidad. Las empresas administradoras muestran disposición para atender con rapidez cualquier eventualidad, lo que refuerza la percepción positiva del servicio. En esta dimensión, nuevamente, el distrito de Miraflores alcanza el mayor nivel de satisfacción entre los propietarios encuestados.

RECOMENDACIONES

Una primera recomendación de mejora sería Implementar planes de contingencia y seguimiento del servicio. Se propone establecer planes de contingencia acompañados de mecanismos de seguimiento continuo para los servicios de seguridad, limpieza, jardinería, entre otros. Para ello, es fundamental revisar de manera sistemática los reportes emitidos por los agentes responsables de cada área, evaluando su desempeño en relación con las funciones asignadas. Esta práctica permitirá mantener un mayor orden, precisión y supervisión, asegurando que los servicios se presten conforme a las expectativas de los propietarios.

Una segunda recomendación de mejora sería fomentar el trabajo en equipo y una comunicación integrada. Se sugiere implementar estrategias que promuevan el trabajo colaborativo y el uso de una comunicación efectiva y coherente dentro del personal. En situaciones

donde se presenten inconvenientes en el edificio, todos los trabajadores deben involucrarse activamente hasta lograr la solución del problema. Este enfoque demuestra compromiso y eficiencia, cualidades que son reconocidas y valoradas por los propietarios.

Una tercera recomendación de mejora en el servicio estaría enfocada en optimizar los procesos de selección y contratación de personal. Es fundamental fortalecer los procesos de contratación para asegurar la incorporación de personal calificado que cumpla con los requisitos del puesto, incluyendo experiencia comprobada en el área. Contar con personal idóneo es un indicador esencial para garantizar un servicio de calidad, que responda adecuadamente a las necesidades de los residentes.

Por último, otra recomendación de mejora estaría relacionado en realizar reuniones periódicas con el personal operativo y administrativo. Se sugiere llevar a cabo reuniones semanales con el equipo de trabajo, con el objetivo de fomentar la participación, escuchar sus opiniones sobre eventos relevantes, coordinar actividades recreativas o establecer roles específicos. Esta práctica contribuye a formar un equipo más unido, comprometido y alineado con los objetivos del servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Agencia. (2020). Edificios multifamiliares de gran altura marcan tendencia en el mercado de vivienda. *Constructivo*. Obtenido de https://constructivo.com/noticia/edificios-multifamiliares-de-gran-altura-marcan-tendencia-en-el-mercado-de-vivienda-1576071959

Allende, J. (21 de mayo de 2025). *Las discusiones escalan y estallan en los grupos de WhatsApp; el uso de espacios comunes y la falta de transparencia en los gastos, algunas de las fuentes de fricciones; las herramientas de los propietarios y los nuevos desafíos de los administradores*. (L. Nación, Editor). Obtenido de

https://www.lanacion.com.ar/sociedad/todos-nos-odiamos-de-carteles-insolitos-a-vecinos-detectives-los-conflictos-en-los-edificios-se-nid21052025/

Anderson, E., & Sullivan, M. (1993). The Antecedents and Consequences of Customer Satisfaction for Firms. *Marketing Science, 12*(2), 125-143. Obtenido de https://www.jstor.org/stable/184036

Arce, L. (07 de mayo de 2024). *Transparencia en la gestión y cumplimiento del derecho de acceso a la información pública en un ministerio, Perú 2023*. (Universidad Norbert Wiener, Editor) Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.13053/11442

Armas, G. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción de los usuarios en instituciones públicas: un enfoque PLS-SEM, aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes de Economía y Sociedad, 3*(1). doi: https://doi.org/10.5377/aes.v3i1.14286

Ascensión, A. (2024). *Análisis de la calidad del servicio y satisfacción de los clientes para elaborar una guía de atención estandarizada en el restaurante rosita de Lurín, 2023.* (Universidad de San Martín de Porres, Ed.) Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12727/14979

Asensio, V., Ortiz, G., Aguilar, R., Luquiños, M., Mamani, M., & Espíritu, A. (2023). Quality of service and customer satisfaction in Peruvian food markets. *Salud, Ciencia y Tecnología – Serie de Conferencias, 2*(528). doi: https://doi.org/10.56294/sctconf2023528

Asociación de Empresas Inmobiliarias del Perú. (junio de 2023). *Informe Estadístico Inmobiliario*. (ASEI Analytics Inmobiliario, Editor) Obtenido de https://www.slideshare.net/slideshow/informe-analytics-junio- 202311pdf/260119892

Ballou, R. (2004). *Logística: administración de la cadena de suministro.* Pearson Prentice Hall.

Berry, S., Levinsohn, J., & Pakes, A. (1995). Precios de automóviles en equilibrio de mercado. *Econométrica, 63*(4), 841-890.

Obtenido de http://links.jstor.org/sici?sici=0012-9682%28199507%2963%3A4%3C841%3AAPIME%3E2.0.CO%3B2-U

Bonilla, V., & Montenegro, E. (diciembre de 2024). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la empresa eléctrica pública estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNELEP, Bolívar 2024. *Technology Rain Journal, 3*(2), 55. doi: https://doi.org/10.55204/trj.v3i2.e55

Botines, F., & Briones, L. (2024). La calidad del servicio y la satisfacción del. *Digital Publisher CEIT, 9*(4), 155-172. doi: doi.org/10.33386/593dp.2024.4.2498

Cassel, C., & Eklof, J. (7 de setiembre de 2007). Modelling customer satisfaction and loyalty on aggregate levels: Experience from the ECSI pilot study. *Total Quality Management, 12*, 834-841. doi: https://doi.org/10.1080/09544120100000004

Cavero, E. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del socio cliente de una cooperativa de servicios múltiples, Lima 2022.* (Universidad Ricardo Palma, Ed.) Obtenido de https://hdl.handle.net/20500.14138/7047

Cedeño, I., & Bernardo, J. (2023). Quality of service and its impact on customer satisfaction at the Rocafuerte hostel in the Rocafuerte canton, province of Manabí. *Journal Scientific MQR Investigar, 7*(4), 2803-2817. doi: https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.2803-2817

Cernvall, M., Sveen, J., Bergh, K., & Arnberg, F. (2018). A pilot study of user satisfaction and perceived helpfulness of the Swedish version of the mobile app PTSD Coach. *European Journal of Psychotraumatology, 9*. doi: https://doi.org/10.1080/20008198.2018.1472990

Cherry, K. (3 de julio de 2024). *What Is Empathy? How it helps strengthen our relationships*. Obtenido de https://www.verywellmind.com/what-is- empathy-2795562

Compañía de Estudio de Mercado y Opinión. (marzo de 2022). *Perú: Población 2022*. (CPI research, Editor). Obtenido de https://cpi.pe/images/upload/paginaweb/archivo/23/poblacion%202022.pdf

Coronel, J., Basantes, R., & Vinueza, A. (2019). Un estudio de la calidad del servicio en restaurantes de mariscos (Ecuador). *Revista Espacios, 40*(7), 9. Obtenido de https://www.revistaespacios.com/a19v40n07/a19v40n07p09.pdf

Cruz, B., Leal, A., & Pérez, A. (2019). Arquitectura y habitabilidad en el multifamiliar para maestros de M. Pani y S. Ortega. (Universidad Autónoma del Estado de México, Ed.) *Revista Legado de Arquitectura y Diseño*, 25. Obtenido de https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=477958274012

De La Cruz, M. (noviembre de 2019). *Mejoramiento del Servicio de Administración de Condominios de SERVGEN RD*. Obtenido de https://bibliotecaunapec.blob.core.windows.net/tesis/TPG_CI_MDR_01_2 019_ET190262.pdf

Deming, E. (1989). *Calidad, Productividad y competitividad. La salida de la crisis.* Ediciones Díaz de Santos.

Díaz, F., & Morillo, M. (2017). Cumplimiento de las promesas en el marco de la calidad del servicio de alojamiento turístico del estado Mérida, Venezuela. *Tec Empresarial, 11*(2), 27-40. doi: http://dx.doi.org/10.18845/te.v11i2.3231

Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz.* Buenos Aires: Editorial sudamericana.

Eklof, J. (2000). European Customer Satisfaction Index. Pan-European telecommunication sector report based on the pilot studies 1999. *European Organization for Quality and European Foundation for Quality Management, Stockholm, Sweden*

.

El-Adly, M. (setiembre de 2019). Modelling the relationship between

hotel perceived value, customer satisfaction, and customer loyalty. (ScienceDirect, Ed.) *Journal of Retailing and Consumer Services, 50*, 322-332. doi: https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2018.07.007

Forbes Staff. (12 de febrero de 2025). Mercado inmobiliario de Lima Metropolitana creció 30% en 2024, según ASEI. *Forbes Staff*. Obtenido de https://forbes.pe/economia-y-finanzas/2025-02-12/mercado-inmobiliario- de-lima-metropolitana-crecio-30-en-2024-segun-asei

Forner, C., Johnson, M., Anderson, E., Cha, J., & Everitt, B. (octubre de 1996). The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings. *Journal of Marketing, 60*(4), 7-18. doi: https://doi.org/10.1177/002224299606000403

Garvin, D. (1984). *What Does "Product Quality" Really Mean?* (S. M. Review, Editor). Obtenido de http://oqrm.org/English/What_does_product_quality_really_means.pdf

Graziella, G., Magaña, E., & Ojeda, R. (agosto de 2022). Productivity, aspects that benefit the organization. Systematic review of scientific production. *Trascender, Contabilidad y Gestión, 7*(20). doi: https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166

Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (12 de marzo de 2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica, 36*(4). doi: https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* Ciudad de México: Mc Graw Hill Education.

Herrera, O. (25 de marzo de 2019). *Nuevo negocio busca cambiar la administración inmobiliaria*. (ESAN). Obtenido de https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/nuevo-negocio-busca-cambiar- la-administración-inmobiliaria

Ishikawa, K. (1997). *¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa.* Editorial Norma.

Janet. (2 de agosto de 2018). *Capacidad de respuesta al cliente: ¿Qué es y cómo puedo mejorarla?* Obtenido de https://broadly.com/blog/customer- responsiveness/

Jiménez, R., & Zeta, A. (2020). Satisfacción y lealtad de estudiantes universitarios peruanos. *Revista Universidad y Sociedad, 12*(1), 292-301. Obtenido de https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1788

Kaplan, J., Hermosillo, G., & Yocupicio, A. (diciembre de 2022). SERVQUAL: Calidad en el servicio de un restaurante de mariscos. *Revista De Investigación Académica Sin Frontera: Facultad Interdisciplinaria De Ciencias Económicas Administrativas - Departamento De Ciencias Económico Administrativas- Campus Navojoa, 38*(15). doi: https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi38.472

Keller, K., & Kotler, P. (2011). Dirección de Marketing. En Pearson Educación (Ed.).

Kon, S., & Intriago, C. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *Journal Scientific MQR Investigar, 7*(4), 1426-1450. doi: https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450

Kumar, V., & Hundal, B. (08 de agosto de 2019). Evaluating the service quality of solar product companies using SERVQUAL model. *International Journal of Energy Sector Management, 13*(1), 670-693. doi: https://doi.org/10.1108/IJESM-07-2017-0007

Lemus, E., Ruiz, E., Cruz, J., & Gómez, C. (2021). Análisis del seguimiento y la retroalimentación durante la participación del alumnado en clases de medicina. (U. d., Ed.) *Revista Educación, 45*(2). doi: https://doi.org/10.15517/revedu.v45i1.42587

Lewis, R., & Booms, B. (1983). The Marketing Aspects of Service Quality. *Emerging Perspective on Service Marketing*, 99-107.

Madero, S. (11 de setiembre de 2020). Herzberg theory and the impact of incentives on workers' job satisfaction. *Multidisciplinary Scientific Journal, 29*(1), 53-80. Obtenido de https://doi.org/10.15174/au.2019.2153

Malhotra, N., Agarwal, J., Shainesh, & G. (marzo de 2018). Does Country or Culture Matter in Global Marketing? An Empirical Investigation of Service Quality and Satisfaction Model with Moderators in Three Countries. *Emerging Issues in Global Marketing*, 61-91. doi:10.1007/978-3-319- 74129-1_3

Martínez, F., Rubio, F., & Fernández, S. (2022). Monitorización de los mandatos de acceso abierto a través de repositorios institucionales. *Profesional De La información, 31*(2). doi: https://doi.org/10.3145/epi.2022.mar.04

Mateus, M., & Ortiz, A. (enero de 2017). *Estimación de la satisfacción del cliente utilizando teoría de respuesta al ítem*. (Univerisas Santo Tomas, Editor) Obtenido de https://repository.usta.edu.co/server/api/core/bitstreams/ac72bd1a-fae6- 4d1f-b5b3-aa5bcef24d06/content

Mayer, R., Davis, J., & Schoorman, D. (julio de 1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *The Academy of Management Review, 20*(3), 709- 734. Obtenido de http://www.jstor.org/stable/258792

Mejías, A., Godoy, E., & Piña, R. (21 de mayo de 2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium, 21*(40). Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/880/88055200020/html/

Meyer, A., & Dornach, F. (1997). Kunden-zufriedenheit. Wissenschaft & Praxis.

Miranda, M., Chriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021).

La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio´s. Alausí. *Dominio de las Ciencias, 7*(4),1430-1446. doi: http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4

Molina, J., & Parreño, I. (marzo de 2023). Evaluation of educational quality through the. *593 Digital Publisher CEIT, ISSN-e 2588-0705, 8*(2-1), 262-275. doi: doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1791

Monroy, M., & Urcádiz, F. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. *Investigación administrativa, 48*(123). Obtenido de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006

Munayco, J., Johny, P., & Villanueva, L. (octubre de 2017). *Plan de negocios de administración de edificios y condominios multifamiliares en los segmentos A y B de Lima Metropolitana realizando ecoeficiencia como enfoque socioecológico para agregar valor*. Obtenido de http://hdl.handle.net/11354/1975

Murillo, M., & Murillo, M. (07 de marzo de 2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/280/28049145009/

Navarrete, S. (2024). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en una institución public en la ciudad de México.* (Universidad Lasalle, Ed.) Obtenido de https://repositorio.lasalle.mx/handle/lasalle/3335

Oltra, E., Fernández, B., Cabiedes, L., Riestra, R., González, C., & Osorio, S. (2018). Calidad percibida por usuarios de cirugía menor según nivel asistencial y profesionales que la realizan. *Revista Española de Salud Pública, 92*, e1-e10. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272018000100135

Parasuraman, P., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing, 67*(4), 420-

450. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/304344168

Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas.* (Universidad Técnica de Ambato, Ed.) Obtenido de https://repositorio.uta.edu.ec/server/api/core/bitstreams/cf342aed-c835-46df-b52f-863ef0d90ed0/content

Philip, K., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing.* Pearson Education. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf

Platón. (2006). *La República.* Mestas Ediciones.

Portal Mutualista Pichincha. (2024). *Quito, una ciudad con problemas de convivencia en propiedad horizontal.* Obtenido de https://www.mutualistapichincha.com/documents/10184/444839/acompan amiento.pdf/2a457c57-19af-4adc-aa4c-9ae1f5972608

Quispe, L. (2024). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Ica, 2024.* (Universidad Cesar Vallejo, Ed.) Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/151190

Ramos, E., Mogollon, F., Santur, L., & Cherre, I. (28 de abril de 2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad Y Sociedad, 12*(2), 417-423. doi: https://doi.org/10.52948/rcca.v1i1.39

Remolina, I. (junio de 2021). *Principales Conflictos de Convivencia percibidos en un Conjunto Residencial en el Norte de la Ciudad de Bogotá D.C., para proponer estrategias de mejora*. (Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD, Editor) Obtenido de https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/41598/iremolinar.p df?sequence=3&isallowed=y

Ros, A., & Parra, M. (12 de 2018). *Calidad del servicio, calidad de vida,*

satisfacción del usuario y lealtad: el caso de los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. (U. I., Editor) Obtenido de http://hdl.handle.net/10952/3775

Ruiz-Alejos, C. (2015). *Análisis de la calidad percibida, satisfacción del valor percibido e intenciones futuras de los usuarios de los servicios deportivos publicos gestionados por logroño deporte*. (Universidad de la Rioja, Editor)

Salinas, M., Badillo, I., & Tejeida, R. (19 de enero de 2018). Determinantes sistémicos de viabilidad en las pequeñas y medianas empresas (PYMES) en México. *Científica, 22*(2), 147-156. Obtenido de https://www.redalyc.org/journal/614/61458109008/html/

Sempertegui, M. (2022). *Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención, para el mejoramiento del Servicio de Emergencia del Hospital ESSALUD Sullana I, junio 2021*. (Universidad de San Martín de Porres, Editor) Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12727/10978

Senk, C. (4 de abril de 2013). Adoption of security as a service. *Journal of Internet Services and Applications, 4*(11). Obtenido de https://jisajournal.springeropen.com/articles/10.1186/1869-0238-4-11

ServiceBarometer AG. (14 de abril de 2022). *Kundenmonitor Barometer*. Obtenido de https://www.servicebarometer.net/kundenmonitor/en/methodology-of-kundenmonitor.html

Shah, S., Jan, S., & Baloch, Q. (2018). Role of Service Quality and Customer Satisfaction in Firm's Performance: Evidence from Pakistan Hotel Industry. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences, 12*(1), 167-182. Obtenido de https://hdl.handle.net/10419/188340

Solomon, R. (2 de octubre de 2008). *True to Our Feelings What Our Emotions Are Really Telling Us*. (Oxford University Press, Editor) Obtenido de https://doi.org/10.1093/acprof:oso/9780195368536.001.0001

Sosa, D. (2009). *Conceptos y herramientas para la mejora continua.* Editorial Limusa S.A.

Srivastava, M., & Rai, A. (setiembre de 2018). Mechanics of engendering customer loyalty: A conceptual framework. *IIMB Management Review, 30*(3), 207-218. doi: https://doi.org/10.1016/j.iimb.2018.05.002

Ugarte, W. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del comedor universitario en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.* (Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Ed.) Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12672/16677

Usman, M., Shafiq, M., Savino, M., Rashid, Z., Irshad, M., Akbar, A., & Menanno, M. (diciembre de 2019). Investigating the Role of QMS implementation on customers' satisfaction: A Case Study of SMEs. *IFAC-Papers Online, 52*(13), 2032-2037. doi: https://doi.org/10.1016/j.ifacol.2019.11.504

Valdivia, C. J. (2021). *El enfoque por competencias como una herramienta en la elaboración del perfil del administrador de edificios y condominios en lima metropolitana*. Obtenido de https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/978a0659-5d02- 4558-9725-0a0186e00eaa/content

Villanueva, E., & Muñoz, M. (21 de octubre de 2020). Propuesta De Un Marco De Trabajo: Para El Aseguramiento De La Calidad Del Proceso Y Producto De Software Para Entidades Muy Pequeñas. *Applications in Software Engineering - Proceedings of the 9th International Conference on Software Process Improvement (CIMPS)*. doi: https://doi.org/10.1109/CIMPS52057.2020.9390146

Wegertseder, P., & Trebilcock, M. (2018). Enhanced retrofitting process by integrating post-occupancy evaluation and user perception. *Revista De La Construcción. Journal of Construction, 17*(3), 499-516. doi: https://doi.org/10.7764/RDLC.17.3.499

Ynga, J. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en una empresa de servicios educativos de la ciudad de Chiclayo.*

(Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Ed.) Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.12423/6237

Zea, M., Chiquito, D., Vergara, A., & Jimber del Río, J. (octubre de 2022). Customer Satisfaction models: An Analysis of the most relevant indices. *Revista Científica, 12*(2). Doi: https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.735

ANEXOS

ANEXO I. Matriz de Consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE	INDICADORES	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación de la calidad del servicio en la contratación de una empresa administrativa y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco?	Determinar la relación de la calidad del servicio en la contratación de una empresa administrativa y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco	Existe relación signnificativa dela calidad del servicio en la contratación de una empresa administrativa y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco	Calidad del servicio	Satisfacción del propietario		Enfoque: Investigación cuantitativa Diseño: No experimental Tipo: correlacional
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS**	**HIPOSTESIS ESPECÍFICOS**				
¿Cuál es la relación de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco?	Determinar la relación de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco	Existe relación significativa de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco	Capacidad de respuesta	Satisfacción del propietario	. Capacidad de reacción . Productividad . Seguimiento de respuesta	Población: Unidades de vivienda Edificios multifamiliares en Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco
¿Cuál es la relación de la dimensión confiabilidad y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco?	Determinar la relación de la dimensiónconfiabilidad y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco	Existe relación significativa de la dimensión confiabilidad y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco	Confiabilidad	Satisfacción del propietario	. Nivel de confianza . Compromiso de plazos establecidos . Nivel de transparencia	Muestra: 355 encuestados Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco
¿Cuál es la relación de la dimensión seguridad y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco?	Determinar la relación de la dimensión seguridad y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco	Existe relación significativa de la dimensión seguridad y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco	Seguridad	Satisfacción del propietario	. Promesa . Iniciativa . Ejecución del servicio esperado . Trato y atención percibida	
¿Cuál es la relación de la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco?	Determinar la relación de la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco	Existe relación significativa de la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco	Elementos tangibles	Satisfacción del propietario	. Presentación del personal . Materiales de comunicación . Calidad de los equipos instalados	Instrumento de recolección de datos: Encuestas
¿Cuál es la relación de la dimensión empatía y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco?	Determinar la relación de la dimensión empatía y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco	Existe relación significativa de la dimensión empatía y la satisfacción del propietario en los edificios multifamiliares de Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco	Empatía	Satisfacción del propietario	. Agilidad de respuesta . Disponibilidad . Interés	Paquete Estadístico de Análisis de Datos SPSS

ANEXO II. Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad del Servicio	Se define como el conjunto de características donde la empresa o individuo ofrece a sus clientes para satisfacer sus expectativas y necesidades en términos de servicio. (Coronel et al., 2019). Esta variable independiente se medirá mediante el instrumento de Parasumaran et al. (1991), considerando las dimensiones de calidad siendo cinco enfoques tales como capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad, elementos tangibles y empatía. De los 16 indicadores se obtuvieron 16 ítems	Capacidad de respuesta	✓ Capacidad de reacción ✓ Productividad ✓ Seguimiento de respuesta
		Fiabilidad	✓ Nivel de confianza ✓ Compromiso de plazos establecidos ✓ Nivel de transparencia
		Seguridad	✓ Promesa ✓ Iniciativa ✓ Ejecución del servicio esperado ✓ Trato y atención percibida
	Se define como la sensación de placer o caso contrario, decepción que resulta en comparar la experiencia de un producto o bien en relación a	Elementos tangibles	✓ Presentación del personal ✓ Materiales de comunicación ✓ Calidad de los equipos instalados

Satisfacción del propietario	las expectativas de beneficios previos (Hernández et al., 2019). En ese sentido, la satisfacción del cliente ayuda a medir las dimensiones de calidad funcional y técnica percibida, el valor del servicio, confianza, si los servicios y productos suministrados por la empresa consiguen cumplir los deseos de los consumidores (Keller y Kotler, 2011)	Empatía	✓ Agilidad de respuesta ✓ Disponibilidad ✓ Interés

ANEXO III. Instrumentación de recolección de datos

Anexo 3.1. Encuesta de la calidad del servicio en la contratación de una empresa en la administración de edificios multifamiliares para mejorar la satisfacción del propietario en Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco

Presentación del Encuestador

Estimado (a):
Buenos días/tardes

Espero se encuentre muy bien. Mi nombre es Bryams Laureano y actualmente me encuentro realizando una investigación referente a la "Evaluación de la calidad del servicio en la contratación de una empresa en la administración de edificios multifamiliares para mejorar la satisfacción del propietario en distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco". Estoy muy interesado en conocer su opinión y asimismo agradecerle su disponibilidad para el llenado de la encuesta. Adicional a ello, mencionar que la información que nos proporcionará, será utilizada para fines académicos.

Acotar que las respuestas son anónimas y además el tiempo de duración para realizar la encuesta es breve. Gracias.

Perfil del Encuestado

Datos Generales:
¿En qué distrito reside?:

A. Miraflores
B. San Isidro
C. Santiago de Surco

¿Cuántos años habita en su zona residencial?:

A. 1 a 3 años
B. 3 a 6 años
C. 6 años a más

¿Quién administra su edificio?:

A. Junta de propietarios
B. Empresa administradora

A continuación, sírvase responder la encuesta según la escala de valoración en la escala del 1 al 5 , donde 5 es “totalmente satisfecho” y 1 es “totalmente insatisfecho”. Acotar que la encuesta cuenta con 16 preguntas.

ENCUESTA SEGUN ESCALA DE VALORACIÓN

Capacidad de Respuesta	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la capacidad de reacción de la administración ante una eventualidad?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la productividad que brinda la administración en su edificio?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el seguimiento de respuesta de la administración posterior a una eventualidad generada en el edificio?					
Fiabilidad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el nivel de confianza depositado ante el servicio tercerizado en su edificio? Referente al servicio de limpieza, seguridad, administración entre otros.					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el compromiso de la administración para cumplir con los plazos establecidos en su solicitud?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el nivel de transparencia de la información compartida por la administración en relación al servicio?					
Seguridad	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
¿Qué tan satisfecho se encuentra con las promesas efectuadas por la administración para la ejecución de un informe o acción de una actividad?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra al percibir la iniciativa de la administración para la toma de decisiones en el edificio?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la administración al ejecutar los servicios ofrecidos de manera diaria en su edificio?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el trato y atención percibida por la administración y colaboradores?					
Elementos tangibles	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
¿Qué tan satisfecho con la presentación del personal contratado para el servicio ofrecido en su edificio?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la calidad de los equipos instalados por la administración en su edificio para ejercer sus funciones?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con los materiales de comunicación de la administración para mantener informado de lo que sucede en el edificio?					
Empatía	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la administración para agilizar la acción y ejecución de los servicios ofrecidos?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con la administración para disponer de tiempo en las diferentes solicitudes de atención y requerimiento?					
¿Qué tan satisfecho se encuentra con el interés de la administración para proponer ideas o alternativas que mejoren la convivencia de su edificio?					

Agradecerle por su valioso tiempo

ANEXO IV. Validación de Instrumento

4.1. Experto 1

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Juan Epifanio Loayza Bellido
1.2. Grado académico: Doctor en Administración e Investigador Renacyt P0118028
1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
1.4. Título de la investigación: “Evaluación de la calidad del servicio en la contratación de una empresa en la administración de edificios multifamiliares para mejorar la satisfacción del propietario en Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco”
1.5. Tipo del Instrumento: Encuestas
1.6. Autor del Instrumento: Bryams Laureano Benites

2. ASPECTOS DE VALIDACION:

INDICADORES		CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				80%	
2.	OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.			60%		
3.	ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.				80%	
4.	ORGANIZACION	Existe coherencia en el manejo de la información.				80%	
5.	SUFICIENCIA	Relación de cantidad y calidad de la información.				80%	
6.	INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica.				80%	
7.	CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable.				80%	

8.	COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores.			80%
9.	METODOLOGÍA	Es un conjunto formalizado de preguntas.			80%
10.	PERTINENCIA	Es oportuno adecuado y conveniente al propósito de la investigación.			80%

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 78.00 %

Lugar y fecha: Lima, 07 de mayo de 2024



Firma del experto informante
DNI Nº: 44191861

4.2. Experto 2

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Juan Epifanio Loayza Bellido
1.2. Grado académico: Doctor en Ciencias Contables y Empresariales
1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas
1.4. Título de la investigación: “Evaluación de la calidad del servicio en la contratación de una empresa en la administración de edificios multifamiliares para mejorar la satisfacción del propietario en Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco”
1.5. Tipo del Instrumento: Encuestas
1.6. Autor del Instrumento: Bryams Laureano Benites

2. ASPECTOS DE VALIDACION:

INDICADORES		**CRITERIOS**	**Deficiente 00-20%**	**Regular 21-40%**	**Buena 41-60%**	**Muy Buena 61-80%**	**Excelente lente 81-100%**
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.					95%
2.	OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					95%
3.	ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.					90%
4.	ORGANIZACION	Existe coherencia en el manejo de la información.					85%
5.	SUFICIENCIA	Relación de cantidad y calidad de la información.					85%
6.	INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica.					85%
7.	CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable.				80%	
8.	COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores.					90%
9.	METODOLOGÍA	Es un conjunto formalizado de preguntas.					90%

10.	PERTINENCIA	Es oportuno adecuado y conveniente al propósito de la investigación.	80%

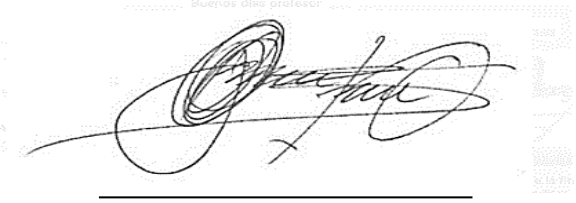
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 87.50 %

Lugar y fecha: Lima, 07 de mayo de 2024



Firma del experto informante
DNI Nº: 44191861

4.3. Experto 3

1. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y Nombres del Informante: Saulo Roberto Fuentes Salas
1.2. Grado académico: Magister Gestión de Proyectos de Construcción
1.3. Institución donde labora: PMS DRS Ingeniería y Gestión
1.4. Título de la investigación: “Evaluación de la calidad del servicio en la contratación de una empresa en la administración de edificios multifamiliares para mejorar la satisfacción del propietario en Distritos de Miraflores, San Isidro y Santiago de Surco”
1.5. Tipo del Instrumento
1.6. Autor del Instrumento: Bryams Laureano Benites

2. ASPECTOS DE VALIDACION:

INDICADORES		CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente lente 81-100%
1.	CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				75%	
2.	OBJETIVIDAD	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.				75%	
3.	ACTUALIDAD	Adecuado al Estado del arte.			60%		
4.	ORGANIZACION	Existe coherencia en el manejo de la información.				70%	
5.	SUFICIENCIA	Relación de cantidad y calidad de la información.				80%	
6.	INTENCIONALIDAD	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica.				80%	
7.	CONSISTENCIA	La estructura de la investigación es sólida y verificable.				80%	
8.	COHERENCIA	Entre el problema, la hipótesis variables e indicadores.				75%	
9.	METODOLOGÍA	Es un conjunto formalizado de preguntas.				80%	

10.	PERTINENCIA	Es oportuno adecuado y conveniente al propósito de la investigación.	80%

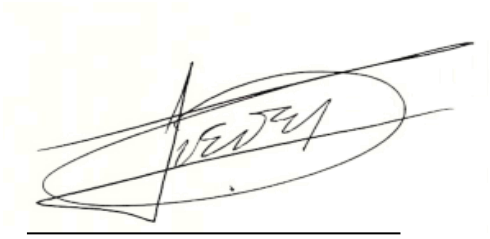
OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado

3. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 75.50 %

Lugar y fecha: Lima, 07 de mayo de 2024



Firma del experto informante
DNI Nº: 44191861

ANEXO V. Base de datos de resultado de encuestas al tamaño de la muestra

¿En qué distrito reside?	¿Cuantos años habita en su r residencial	¿Quién administra edificio	¿Qué tan satisfecho se encuentra co calidad de	¿Qué tan satisfecho se encuentra co capacidad di	¿Qué tan satisfecho se encuentra co nivel de	¿Qué tan satisfecho se encuentra co productividad c	5. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con	¿Qué tan satisfecho se encuentra co seguimiento c	¿Qué tan satisfecho se encuentra c las promesas	¿Qué tan satisfecho se encuentra percibe la inicia	¿Qué tan satisfecho con la experien del personal	¿Qué tan satisfecho se encuentra co nivel de	¿Qué tan satisfecho se encuentra co trato y atenció	¿Qué tan satisfecho se encuentra co administración	¿Qué tan satisfecho se encuentra co compromiso de	¿Qué tan satisfecho se encuentra co administración p	¿Qué tan satisfecho se encuentra co administración p	¿Qué tan satisfecho se encuentra co interés de la
2	3	2	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
2	1	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
1	2	2	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	2	2	4	3	3	4
2	3	2	5	5	3	5	5	4	4	3	3	3	4	4	2	2	2	4
2	3	2	5	4	4	3	4	3	2	2	4	3	4	4	2	2	2	2
2	3	2	4	5	4	4	5	4	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4
3	2	2	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3
3	2	2	4	2	3	2	4	2	2	4	4	2	4	2	2	4	2	4
2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
1	3	2	2	2	2	1	4	2	2	4	4	3	4	3	2	4	4	4
3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4
3	3	2	5	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	3	4
3	3	2	4	4	4	3	4	4	2	2	3	2	3	2	4	3	4	3
3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	3	2	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	5	4
1	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	1	2	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	2	2	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
2	3	2	3	4	4	5	4	4	2	4	4	2	4	3	4	3	4	5
2	1	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	3	4	4	4
1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
2	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
3	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	3	2	4	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	4	3
1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2
3	1	2	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4
1	2	2	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3
1	3	2	5	4	3	4	3	2	3	5	2	4	3	3	2	4	5	4
2	2	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
1	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3
1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	4	1	1	1	1
1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2
1	1	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
1	1	2	4	5	4	5	5	5	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2
1	3	2	2	3	2	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3
3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	4	3	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	3	4	3
2	1	2	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3
2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	4	3	2	4	3	3	4	3	2
1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
1	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2

