



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y calidad de servicio de
mantenimiento en locales escolares de la UGEL 04 Comas,
2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Silva Cerna, Liz Emma (orcid.org/0000-0001-8433-3344)

ASESOR:

Dr. Guizado Oscco, Felipe (orcid.org/0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a mis amados hijos, que son mi motivo de esfuerzo y superación, para obtener un logro más en mi vida y ser un ejemplo para ellos.

Agradecimiento

A los directivos, colegas y amigos, por brindarme su apoyo y motivarme a seguir superándome en mi carrera profesional.

A mis padres a quienes estaré agradecida infinitamente por todo lo que me han brindado.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	20
3.6 Métodos de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V.- DISCUSIÓN	30
VI.CONCLUSIONES	35
VII.-RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37

ANEXOS

Índice de tablas

Tabla1	<i>Validacion de juicio de expertos</i>	19
Tabla 2	<i>Estadísticas de fiabilidad de la Gestion administrativa.</i>	20
Tabla 3	<i>Estadísticas de fiabilidad de calidad de servicio de mantenimiento</i>	20
Tabla 4	<i>Distribución según niveles de la Gestión administrativa</i>	22
Tabla 5	<i>Distribución de frecuencias de la Gest. Adtva.</i>	23
Tabla 6	<i>Distribución de frecuencias de calidad de Serv.de Mant.</i>	24
Tabla 7	<i>Distribución de frecuencias de las dimensiones Calidad del Ser. de Mant. en locales escolares.</i>	25
Tabla 8	<i>Coeficiente de correlación entre las variables</i>	26
Tabla 9	<i>Coeficiente de correlación entre Gest. Adtva. y la programación de acciones en locales escolares.</i>	27
Tabla 10	<i>Coeficiente de correlación entre Gest. administrativa y ejecución de acciones</i>	28
Tabla 11	<i>Coeficiente de correlación entre Gest. Administrativa y la programación de gastos</i>	28
Tabla 12	<i>Coeficiente de correlación entre Gest. Administrativa y la evaluación en locales escolares</i>	29

Índice de figuras

Figura 1.....	21
Figura 2.....	22
Figura 3.....	23
Figura 4.....	24
Figura 5.....	25

Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de mantenimiento en los locales escolares de la Ugel 04 Comas, 2022. El tipo de estudio fue básico, con un nivel correlacional, el diseño de estudio fue no experimental, descriptivo correlacional, de corte transversal. Para validez de los instrumentos se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach y se obtuvo un nivel alto de confiabilidad. Se aplicaron dos cuestionarios, uno para cada variable, en una muestra no probabilística de 100 personas entre directivos y docentes de las instituciones educativas públicas, quienes manifestaron su apreciación respecto a las variables. Los datos obtenidos fueron procesados y analizados para determinar el nivel de correlación. Se obtuvo el Rho de Spearman de (.713**) y significativa (P-valor $0,000 < \alpha 0,05$) Concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables, Entre los resultados se determinó que la programación de acciones es percibida como buena por el 56% de encuestados, la planificación y organización considerada como regular por el 51% y solo el 1% consideró que la evaluación que desarrollan los servidores es óptima.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio, mantenimiento de locales escolares.

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between administrative management and the quality of maintenance service in the school premises of Ugel 04 Comas, 2022. The type of study was basic, with a correlational level, the study design it was non-experimental, descriptive correlational, cross-sectional. For the validity of the instruments, the Cronbach's Alpha coefficient was used and a high level of reliability was obtained. Two questionnaires were applied, one for each variable, in a non-probabilistic sample of 100 people between directors and teachers of public educational institutions, who expressed their appreciation regarding the variables. The data obtained were processed and analyzed to determine the level of correlation. Spearman's Rho was obtained (.713**) and significant ($P\text{-value } 0.000 < 0.05$) Concluding that there is a significant relationship between both variables, Among the results it was determined that the programming of actions is perceived as good by 56% of respondents, the planning and organization considered as regular by 51% and only 1% considered that the evaluation developed by the servers is optimal.

Keywords: Administrative management, service quality, maintenance of school premises.

I.- INTRODUCCIÓN

A nivel mundial se brinda el servicio educativo que es fundamental para el progreso de un país. Como indica el Banco de desarrollo de América Latina, (La Corporación Andina de Fomento, CAF, 2016) para lograr aprendizajes favorables en las escuelas, uno de los factores primordiales es contar con una infraestructura adecuada, aulas y espacios de aprendizaje en buenas condiciones, equipamiento, infraestructura adecuada. Por lo tanto, las gestiones administrativas están orientadas a brindar los recursos convenientes, hacer el seguimiento y continuo mantenimiento de las obras, para contribuir en beneficio de la población estudiantil.

En el informe de la Unesco (2017) sobre el seguimiento de la educación en el mundo, en África, solo el 22% de las escuelas primarias tienen electricidad y de 148 países solo 72 cuentan con agua potable en un 75%. Asimismo, en México el 45% de los colegios carecen de conexiones de agua y desagüe y el 20% no cuenta con el servicio de desagüe, además el 33% presenta daños en su infraestructura. (Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación [INEE], 2019). Citado por (Norabuena, 2021). Además, Díaz (2021) indicó que en las últimas evaluaciones Pisa 2018 los resultados obtenidos por los países subdesarrollados, son desfavorables los cuales coincidentemente tienen un deficiente manejo en la gestión del servicio educativo. Estos datos demuestran la existencia de las carencias educativas relacionadas con los bajos presupuestos económicos con los que cuentan los países subdesarrollados, así como la deficiente efectividad de la gestión y que recaen en la poca eficacia del servicio educativo.

En relación a la realidad de nuestro país, según lo indicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2017) el Perú es uno de los países que ha incrementado su presupuesto educativo en los últimos años en un 3,7% sin embargo todavía existe una gran brecha en infraestructura educativa por superar. Según el censo realizado en el 2019 la cantidad de aulas que se encuentran en buen estado con más del 75% en buenas condiciones en su infraestructura es de 33.2 % y en la zona urbana y solo un 25.6% en la zona rural se encuentra en condiciones adecuadas siendo Tumbes la región que cuenta con solo 9.3 % de aulas en buen estado.

En cuanto a los locales escolares que cuentan con servicios higiénicos e inodoros en buen estado se registra un 57.7% en la zona urbana y 50.4% en la zona rural. (Estadística de la calidad educativa [ESCALE], 2019) Según el Plan Nacional de Infraestructura del Minedu, al 2025 se atenderá la brecha de infraestructura educativa al 60%. En las principales necesidades, reparación de los techos, reconstrucción de pabellones, implementación de carpetas, pisos, etc. Minedu (2017) Sin embargo, la inversión realizada durante los últimos años resulta insuficiente para cerrar las brechas en el periodo designado debido a la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid19. Como lo señala, La Contraloría General de la República (CGR) en su informe donde se indica que el 50% de los colegios estatales que han sido visitados durante el operativo “Buen inicio del Año Escolar 2022”, muestran carencias en cuanto la infraestructura y falta de los servicios básicos, además de la falta de implementos para los protocolos de bioseguridad ante la pandemia de la Covid 19, poniendo en riesgo en retorno a clases.

En el ámbito local, la gestión educativa de la UGEL 04 de Comas cuenta con 739 instituciones públicas a su cargo en las cuales se ha detectado dificultades para retornar adecuadamente las clases presenciales. Desde años anteriores no se realiza una supervisión adecuada, ni se da seguimiento a los problemas detectados en cuanto el mantenimiento de los locales escolares por parte de la Ugel 04 a las escuelas públicas. Las diversas carencias se han podido observar en los medios televisivos, durante el reciente retorno a las clases presenciales del presente año. En lo cual muchas de las instituciones públicas no cuentan con la infraestructura adecuada para garantizar el buen inicio del año escolar, por lo que se han tenido que reprogramar las fechas de inicio de clases, debido a que varios locales escolares presentar grietas en las paredes, de las aulas, patios, mobiliario inhabilitado para la adecuada atención de los estudiantes, la falta de electricidad, servicios higiénicos inadecuados y en mal estado, la falta de agua, entre otras carencias.

Esta situación se presenta por las inadecuadas gestiones educativas, la falta de coordinación con el personal responsable de informar sobre los requerimientos de mantenimiento de los locales educativos, las malas gestiones de los directivos de algunas instituciones educativas, además de la falta de presupuesto asignado, el mal manejo de los fondos designados, entre otros aspectos. En consecuencia, muchas de las instituciones públicas a cargo de la UGEL 04 se encuentran en mal estado

debido al abandono de los locales escolares durante la pandemia en el periodo del 2019 al 2021, siendo más afectados las instituciones públicas con más de 21 años de antigüedad que representan el 47,5 % según datos del INEI (2018).

En la red 05 de la Ugel 04 que alberga en su mayoría estudiantes del nivel inicial, primaria y secundaria que representan el 76.3% de la red. En la mayoría de instituciones escolares en especial de las zonas del cono norte, se evidencian las pésimas condiciones de infraestructura, que por sus malas condiciones necesitan ser reconstruidas, otros colegios carecen de espacios amplios para realizar actividades deportivas, ya que las losas deportivas se encuentran desgastadas, pisos desnivelados o agrietados además debido al aumento de estudiantes en el sector público, la falta de mobiliario escolar es escaso. En cuanto los servicios básicos se observa la carencia de agua en algunas zonas por lo que se pone en riesgo la salud e higiene de los estudiantes. Todas estas necesidades mencionadas repercuten en la eficacia de su educación.

Como lo indicó Anampi (2019) el deficiente servicio que se brinda a los estudiantes en las instituciones educativas influyen en la calidad educativa que se le debe brindar a los estudiantes, por lo que resulta relevante plantear la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de mantenimiento de locales escolares de la UGEL 04, en el año 2022? Y las preguntas específicas: ¿Cuál es la relación entre de la gestión administrativa y la programación de acciones?, ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y ejecución de acciones?, ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la declaración de gastos?, ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la evaluación de acciones?

En cuanto la justificación teórica de la presente investigación es dar conocer la gestión administrativa y la calidad del servicio de mantenimiento que se brinda a los locales educativos, cuyos resultados demostraron la efectividad de las funciones que se realiza en tanto en la UGEL 04 Comas, como en otras entidades públicas a fines y servir como nueva fuente de información para futuras investigaciones.

La justificación práctica, consiste en que este trabajo se realiza porque existe la necesidad de contribuir con el mejoramiento de la eficacia y eficiencia de los

servicios que se brindan a las instituciones educativas en cuanto la atención de sus necesidades de infraestructura, Así mismo la justificación metodológica radica en los resultados que otorgara los instrumentos factibles en relación a las variables de la gestión administrativa y calidad del servicio de mantenimiento. Cuyos datos servirán para dejar evidencia confiable y concreta que puede ser recopilada en nuevas investigaciones. Asimismo, se tiene por objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL 04 Comas, en el año 2022.

Así mismo se tiene como objetivos específicos, Determinar la relación entre la gestión administrativa con cada una de las dimensiones de la calidad de servicio que son: determinar la gestión administrativa con la programación de acciones, determinar la relación entre gestión administrativa con ejecución de acciones, determinar la relación entre la gestión administrativa y la declaración de gastos y el último objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la evaluación de acciones en locales escolares.

Respecto a las hipótesis, tenemos: la hipótesis alterna H_1 : Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL 04 Comas, en el año 2022. Y la hipótesis nula H_0 : No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la Ugel 04 Comas, en el año 2022.

Y las siguientes hipótesis específicas: Existe relación significativa entre gestión administrativa y la programación de acciones. Existe relación significativa entre gestión administrativa y ejecución de acciones. Existe relación significativa entre gestión administrativa y la declaración de gastos y finalmente: Existe relación significativa entre gestión administrativa y la evaluación de acciones.

II.- MARCO TEÓRICO:

En cuanto los estudios internacionales realizados con anterioridad tenemos a Barrios Y Valdivia, (2021). Que tuvo por objetivo valorar la gestión administrativa que ejerce el equipo de dirección en el mantenimiento de la infraestructura escolar, del Instituto público Maestro Gabriel. El estudio tiene un enfoque cualitativo, descriptivo y de corte transversal. Los principales hallazgos de este estudio son los siguientes: el equipo de dirección realiza gestiones para reparaciones menores a la infraestructura, y en esta participan los docentes y estudiantes. Los factores contingentes que más inciden en la gestión administrativa es que no hay un presupuesto por parte del MINED destinados a resolver los problemas de la infraestructura del instituto.

Carñel, Gomez y Tarabella (2018), Cuyos resultados de su investigación demostraron que debido al crecimiento desmedido de gran parte de las urbes en Latinoamérica traen consecuencias como la falta de acceso a los servicios públicos quedando reducida la calidad de vida, de Santa Fe una ciudad de Argentina donde se realizó un estudio en 24 provincias evaluando los servicios de energía, saneamiento y comunicación. Donde el 94.4% cuenta con el servicio de agua y desagüe con 68.5%

Opadeye (2021) realizó una investigación sobre la gestión de supervisión eficaz y provisión de infraestructura en los colegios secundarios públicos en Nigeria, cuyo diseño, buscó la correlación entre ambas variables. Se utilizó un diseño de investigación no experimental aplicando los cuestionarios para recolectar datos, se logró concluir que la gestión de los recursos humanos es ineficaz, así también como los recursos materiales y financieros.

Pacheco, et al., (2018) *realizaron* un estudio en el análisis de la gestión administrativa en las instituciones educativas en las zonas rurales de Colombia, bajo el enfoque cuantitativo, tipo de diseño descriptivo y transversal, en el cual se aplicaron cuestionarios tipo Likert a 25 colegios de las zonas rurales. Los resultados indicaron que los tres enfoques administrativos tienen alta presencia en las instituciones educativas rurales y que existe moderada presencia en el uso de la gestión administrativa de los centros educativos.

Así mismo Vélez (2019) en su estudio correlacional de tipo descriptivo, no experimental, de enfoque cuantitativo, que tuvo por objetivo, relacionar la gestión administrativa y calidad educativa en la I.E “San Pablo” en Ecuador, obtuvo una correlación significativa de ($r= 0,968$ y $p=0,000$) al aplicar un cuestionario a 25 docentes en relación a las variables de estudio. Los cuales reflejaron que el 52% de docentes califica como favorable la gestión administrativa y en un 48% favorable la calidad educativa.

Así mismo Norely et al. (2020) en su investigación cuantitativa, descriptiva e inferencial que tuvo por objetivo analizar la relación entre el perfil y características personales del directivo de instituciones educativas en Antioquia, Colombia y la gestión administrativa, en lo cual según los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados a los docentes, se demostró que existe una relación significativa entre las variables donde se demuestra que a mayores años de experiencia se ubican en la gestión directiva crítica.

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable gestión administrativa, se tiene también a Ríos (2018) cuyo objetivo fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Ugel de Moyobamba. La metodología que se empleó fue la cuantitativa, con un diseño de estudio no experimental, transversal, correlacional, Los resultados evidenciaron que la relación es significativa entre ambas variables, con chi cuadrado calculada (33,18) mayor que chi cuadrado tabulada (9,488). Además, la mayoría de directivos consideró que la gestión es regular.

Así mismo Quiroz (2021), determinó una correlación positiva considerable de ($Rho 0,608$ y p -valor $0,000$). Entre la gestión administrativa y desempeño laboral en los trabajadores del programa nacional de Infraestructura educativa, Lima 2021. La metodología fue de tipo básica, el diseño no experimental, descriptivo correlacional de corte transversal.

Así mismo Celidonio y Rivera (2019) En su estudio cuyo objetivo general fue determinar la relación que existe referente a las variables Gestión Administrativa y Desempeño Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad. Cuya metodología empleada es de tipo Básica y correlacional con un diseño no experimental. Los resultados concluyeron que las variables tienen

relación significativa siendo $p = 0.000$ considerándose como una correlación significativa. Que evidenció una regular relación entre ambas variables.

Barreto (2021) tuvo por objetivo determinar la relación entre gestión administrativa de la Ugel Santa con la accesibilidad a los servicios básicos que tienen los establecimientos educativos. El resultado fue una relación positiva, ya que obtuvo un (Rho de Spearman = 0.564 considerable.

Huamán (2021) cuyo objetivo de su investigación fue, establecer la relación entre la ejecución del programa de mantenimiento, que es el encargado de atender las necesidades educativas con el liderazgo que tienen los directivos en los colegios públicos de Yurimaguas. El tipo de investigación fue de tipo básica, con diseño no experimental, además de ser de corte transversal y descriptivo correlacional. La conclusión fue de 0.137, muy baja demostrándose que no existe una relación positiva ni significativa entre ambas variables.

Norabuena (2021) en su investigación relacionó las variables, gestión de la supervisión, que está orientada a detectar las irregularidades para luego ser reestructuradas con la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la Ugel Santa, el diseño del estudio realizado es no experimental, realizado en un solo momento, de nivel descriptivo, se determinó que si existe una fuerte relación entre las variables.

Alvarado y Gamarra (2019) determinaron la relación entre la Gestión administrativa y los servicios educativos en la UGEL de Lauricocha, 2018, concluyendo que no existe una correlación significativa entre ambas variables con un valor de -0.049 .

Calle (2018) En su estudio no experimental y transversal y descriptiva, concluyo que entre la gestión del mantenimiento en locales escolares y la satisfacción en la Ugel 04, la correlación fue moderada y la significancia fue alta, según lo observado en los resultados $r = 0.581$ y $\text{sig.} = 0.00$,

Además, al analizar las dimensiones de las variables encontró que conservan resultados de correlación moderada y significativa entre las mismas.

Así mismo se puede definir la gestión administrativa como la encargada de atender los requerimientos y necesidades de manera precisa siguiendo una jerarquía estructural que se necesita en toda institución, para tomar decisiones acertadas con gran responsabilidad y significancia, siendo de vital importancia la

administración en el manejo en toda organización institucional. Así mismo, cabe mencionar que el éxito de la gestión administrativa se mide por el logro de los objetivos propuestos, para todo ello se deberá al proceso en el cual todos los agentes involucrados asuman con responsabilidad y competencia las funciones de su cargo, además de la creatividad, del administrador, su capacidad de liderazgo generando un ambiente afectivo y de confianza donde exista el constante diálogo. Pérez, (2017).

Concordando con (Kessler, 2013) Citado por Quiroz (2021) toma a la gestión administrativa como una ciencia multidisciplinaria en lo cual se involucra tener habilidades en otras ciencias como la social, económica y política para lograr mejor direccionalidad y tener la efectividad esperada. Para Hernández & Pulido (2011) Citado por Ríos, en la gestión administrativa se desarrolla el pensamiento creativo de las personas a cargo porque implica utilizar habilidades y estrategias adecuadas para gestionar adecuadamente, tener las competencias y desempeños gerenciales adecuados para el manejo de una organización. (Mendoza, 2017) manifestó que la función de la gestión administrativa es importante porque permite realizar un manejo adecuado, coordinado y sistemático, que conlleva a realizar un constante monitoreo que va a depender inicialmente de componentes como los recursos humanos, competencias, las habilidades que se empleen para garantizar el avance positivo con el fin de generar efectividad en el funcionamiento de las labores desempeñadas. Así mismo, Ríos (2018) afirma que las acciones empleadas están sujetas a nuevos cambios organizacionales que mejoren la producción, la eficacia y lograr un mejor posicionamiento, crecimiento institucional que genere valor a los usuarios.

Así mismo la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) es un organismo que tiene autonomía para ejercer la gestión administrativa, cuyas acciones a ejecutar consiste en administrar el personal a cargo según las funciones asignadas, los recursos económicos, materiales y deben estar orientadas a brindar una atención acertada que se ajuste a las características y demandas de los usuarios. Pérez (2017). En la gestión administrativa de las instituciones públicas los cargos asignados en las diferentes áreas están propensos al continuo cambio, lo cual genera dificultades en el desarrollo de los proyectos y acciones administrativas que afectan la claridad de los objetivos. De acuerdo con lo

mencionado por Alvarado y Gamarra (2018) la gestión administrativa en las instituciones educativas es descentralizada porque cada parte de un organismo institucional es autónoma en sus gestiones las cuales pueden asumir compromisos económicos, e informar acerca de los avances y logros de metas, sin embargo mantienen la articulación de las funciones entre las instancias educativas y están en constante coordinación de sus acciones entre: La institución educativa, Las Ugel, La Dirección Regional de Educación y el Ministerio de Educación (Artículo 65°). Por lo tanto, es necesario el fortalecimiento de dichas instancias que garanticen el adecuado servicio educativo.

Según la teoría administrativa, para Henri Fayol (1972) la gestión administrativa está centrada en la estructura. Definiendo que las empresas realizan actividades sistemáticas que tiene que ver con la producción, actividades comerciales relacionadas a la compra y venta; actividades financieras, contables, administrativas, balances entre otras. Señalando que todas estas funciones cumplen una función importante en la que se necesita tener conocimiento claro en cada ámbito y la experiencia en la función para contribuir con resultados exitosos y positivos. Para Fayol los repartos y delegaciones de las labores no deben ser rígidos y se debe utilizar la autoridad y la responsabilidad con criterio personal, evaluando la situación que se presenta.

Quiroz (2021), también hace mención a la teoría clásica de la administración según Henry Fayol, dicha teoría a pesar del tiempo transcurrido sigue teniendo una aceptable vigencia significativa por su contribución al desarrollo del pensamiento administrativo por ser aplicable en gran parte a distintos tipos de organizaciones, grupos, logrando una buena coordinación con resultados favorables en todos los niveles.

Por lo tanto, una buena gestión conlleva a tener a una organización eficiente, si realizan responsablemente sus funciones todos los representantes vinculados al sector público. Pérez (2017). Según Fayol se tiene los siguientes componentes o dimensiones para la gestión administrativa: planificación, organización, dirección y control.

En cuanto a la dimensión planificación, según Chiavenato (2012), planificar es elaborar un plan para hacerlo realidad más adelante el cual consiste en realizar una serie de acciones para lograr los objetivos. Realizar una planificación es una

estrategia indispensable y necesaria ya que se planifica teniendo en cuenta los posibles acontecimientos previstos o imprevistos que puedan ocurrir en el futuro, en el cual se incluye las posibles soluciones a los sucesos. Además, mencionó que se debe considerar la eficacia, eficiencia y sobre todo el nivel de la capacidad de ejecución de las labores por parte de los trabajadores, para lograr las metas y objetivos comisionados.

A su vez (Vijay, 2012), afirmó que para que una empresa logre el éxito primero se debe planificar las acciones a realizar, adaptándose y adecuándose a los acontecimientos imprevistos de manera eficiente, convirtiendo las nuevas situaciones surgidas en oportunidades, aprovechables. Para ello además es necesario que exista una adecuada sincronización en cadena entre los trabajadores de toda la institución, que cada uno cumpla de manera eficiente sus funciones laborales para llevar un ritmo armonioso de trabajo. En la organización, de acuerdo a Chiavenato, (2012) la organización debe estar diseñada para el funcionamiento de todo lo planificado de manera coordinada seleccionando y determinando a los actores idóneos para desempeñar los cargos y funciones encomendadas. Es decir, lo planificado debe desarrollarse siguiendo un orden organizado con la finalidad de cumplir los objetivos.

Así mismo Pérez (2017) indica que la organización está conformada por personas que realizan determinadas actividades siguiendo una estructura es decir se reparten las labores individuales y grupales se asignan recursos, actividades para finalmente alcanzar un solo objetivo. Como lo manifestaron Robbins & Coulter (2004) que la organización responde a dar cumplimiento de forma estructurada a lo anteriormente planificado. Respecto a la dimensión de la dirección, Ríos (2018) señala que el personal debe ser estimulado a seguir la misma direccionalidad de las actividades ya que el trayecto tiene por función poner en acción los planes organizados con anterioridad. Para Guzzo (2008) la dirección consiste en el reparto de las labores de trabajo, los recursos que se van a utilizar y el ámbito en el cual se llevarán a cabo las actividades.

Finalmente tenemos la cuarta dimensión que es el control que forma parte del proceso administrativo, que consiste en realizar la autorregulación de las actividades con la finalidad de realizar las medidas necesarias para ajustarlas en caso sea necesario, es decir si existe el riesgo de desencaminar de los objetivos

planteados. (Pérez, 2017) Además de acuerdo a lo que mencionan Barrios y Valdivia (2022) el líder o directivo designado en la gestión administrativa debe tener ciertas características que conlleven a laborar en función a las metas, asesorando y guiando al resto de su equipo, debe tener una serie de valores orientados a ser un modelo a seguir, conservando las buenas relaciones con todo su equipo. Según Barreto (2021) consiste en hacer la verificación de que lo planificado se haya realizado, mediante el uso de algunos indicadores de evaluación, según las disposiciones establecidas, que puedan dar fe de la eficiencia de los objetivos trazados. Esta labor les corresponde a los responsables de la comisión de mantenimiento que deben hacer un seguimiento y constante control de las acciones pertinentes a realizar en el aspecto que les corresponde. Así mismo Quiroz (2021) menciona que consiste en realizar el monitoreo y acompañamiento para poder evaluar el cumplimiento de lo establecido. Concordando con Calle, (2018) indicando que es una manera de evaluar las áreas de trabajo y los recursos humanos con autonomía contribuyendo al trabajo coordinado.

Por otra parte, tenemos, la segunda variable en estudio referente a la calidad del servicio en mantenimiento en los locales escolares. Para Huamán, (2022), la calidad es la destreza que se tiene para maniobrar un sistema de manera confiable y con un grado de desempeño que garantiza la efectividad. Duque & Chaparro (2012) manifestaron que la calidad de servicio es entendida como el valor que le otorga el usuario dependiendo de la satisfacción que le genere. Duarte (2021) manifestó que la calidad de servicio puede ser medida por el nivel de satisfacción de los usuarios que valoran y solventan un servicio que está diseñado para funcionar eficientemente. Reafirmando lo anteriormente mencionado, Cronin y Taylor (1992), citado por Huamán, (2022) dijeron que la calidad de servicio es tener talento para organizar las capacidades adecuadamente y cumplir con el objetivo de otorgar satisfacción al usuario. Bounding, Kalra, Staelin y Zeithaml (1993) indican que la calidad de servicio debe ser medida según lo que perciben los usuarios después de haber sido otorgado el servicio y no de lo que se espera lograr, estas percepciones van cambiando y varían según las necesidades y expectativas de los usuarios.

(Pérez, 2021) indicó que el mantenimiento se define como las actividades que se realizan para conservar y darle mayor tiempo de duración a un recurso, ayudando al mismo tiempo a disminuir el desgaste normal.

Según lo indicado por (Naji, Beidouri, Oumami y Bouksour, 2016). Quienes consideran que la calidad de los servicios como la mayor consecuencia del buen uso de los medios materiales, el personal, las herramientas y sobre todo el tiempo transcurrido en las actividades programadas el cual es aprovechado al máximo en las diferentes etapas del proceso, por lo tanto tener en consideración los días, meses o años que tomará realizar una actividad programada, además de cumplirla dentro del plazo establecido, será crucial para reconocer si la calidad del servicio brindado es efectiva.

En cuanto el mantenimiento de los locales escolares, debe realizarse a cargo del comité encargado para garantizar que las obras a ejecutar sean realizadas en el tiempo previsto, Anampi (2019). Según el ministerio de educación (2015) son aquellas acciones a realizar para acondicionar los ambientes educativos atendiendo las necesidades de infraestructura, salubridad, seguridad, mobiliario, realizando instalaciones, entre otras actividades, con el fin de salvaguardar la integridad de la comunidad escolar y brindar comodidad. En este sentido se ampara en la teoría de la inversión y calidad en la infraestructura educativa establecido en la Ley 15 General De Educación N° 28044, además de la Ley del SINEACE N° 28740, donde se establece que se debe garantizar de forma imprescindible la calidad de la educación en todos sus aspectos. Minedu (2022).

Así mismo el Programa de mantenimiento En el PRONIED (Programa Nacional de Infraestructura Educativa) creado en el 2007 y que estará vigente proyectada a cubrir la brecha educativa, cuya función principal es mejorar, las construcciones educativas de todos los niveles y propiedades educativas, mediante el registro de las instituciones educativas en las fichas electrónicas destinadas a ser monitoreadas para beneficiar en la mejora de sus edificaciones, reparaciones, equipamiento, restauraciones, entrega de materiales educativos, de salubridad, mejoramiento e implementación, que se necesite realizar. Para ello es necesario evaluar los aspectos que se presentan Anampi (2019) para continuar con el proceso apresurado de la rehabilitación de los locales escolares se ejecuta cada tipo de

mantenimiento, como el mantenimiento recurrente, que implica realizar acciones de conservación y limpieza del local educativo. El mantenimiento preventivo consiste en inspeccionar y verificar el buen estado y funcionamiento de las instalaciones, siguiendo los parámetros del programa de mantenimiento y el mantenimiento correctivo, relacionado a las reparaciones, construcciones, demoliciones, que se necesiten hacer en las instituciones educativas públicas. Pronied (2022)

Según la RM N° 016 – 2022– MINEDU es aprobado la norma técnica “Disposiciones específicas para la Ejecución del programa de Mantenimiento de locales escolares 2022”, cuyas etapas están consideradas como las dimensiones de esta investigación:

La programación de acciones, Los designados como actores responsables del mantenimiento deberán ser registrados en el sistema y custodiar el adecuado uso de los recursos de mantenimiento. Debiendo estar libres de procesos judiciales y haber incurrido en actos de corrupción. Nolasco (2021) estas pueden estar integradas por docentes, padres de familia y otras autoridades en coordinación con el CONEI (Consejo educativo institucionales). Según lo manifestado por Huamán (2022) para la programación de acciones de mantenimiento, se debe priorizar los servicios básicos en las escuelas, donde los responsables de estas gestiones son los directivos involucrados que forman parte del comité de mantenimiento liderado por el director de institución educativa, quienes administran el dinero de este programa y deberán realizar en una primera etapa, un diagnóstico actualizado de la situación en la que se encuentra su local educativo, ver las condiciones de infraestructura y mantenimiento, para priorizar la atención de los requerimientos en beneficio de la comunidad educativa. En esta etapa es donde se seleccionan a los locales beneficiarios del programa de mantenimiento y también se designan a los responsables de los recursos económicos, además de instituirse las acciones a realizar.

Calle (2021) En la etapa es la ejecución de acciones, que se realiza mediante la aprobación de una ficha de acciones de mantenimiento, registrada por la UGEL, para luego realizar el retiro de los recursos económicos otorgados para la iniciación de la ejecución de las obras de mantenimiento, siguiendo la guía de parámetros establecidos y durante este proceso la UGEL inspecciona las acciones realizadas, así como se establece mecanismos apropiados para el manejo de las cuentas de

ahorros, detallando los egresos de las compras con fotografías visados por el comité a cargo, hasta la culminación de las obras. MINEDU (2022). Según lo manifestado por Huamán, (2022) en esta etapa es muy importante que se realice el monitoreo de las acciones de manera constante para evitar o reducir errores, aprovechando lo negativo y positivo de los mismos, los cuales si son detectados a tiempo podrán ser corregidos y de este modo se pueda continuar con lo programado, sin efectos a que se perjudiquen. La siguiente etapa es la declaración de los gastos, una vez culminado los trabajos de mantenimiento, el responsable que lidera el comité de mantenimiento debe registrar en el portal “Mi Mantenimiento” los detalles de los gastos realizados, dicho expediente deberá ser llenado según lo indicado y de acuerdo a los formatos y las normas técnicas establecidas, de acuerdo con la información registrada la UGEL realiza la revisión de lo expedido para su aprobación de conformidad. MINEDU (2022) Estos informes deberán ser presentados en un tiempo previsto con un informe que detalle todas las acciones ejecutadas. Huamán (2021) Así mismo de acuerdo con Godoy (2020) indica que en el caso de una declaración de gastos fraudulenta que evidencie la malversación de los fondos económicos, deberán ser sancionados los responsables en caso de delito. Como cuarta y última etapa tenemos la evaluación, el cual consiste en registrar las acciones realizadas que no se lograron cumplir con los recursos asignados mediante un formato de ficha, que será emitido por la UGEL cuyo informe debe incluir la relación de los locales educativos atendidos para ser emitidos a otras instancias mayores tanto a la DRELM y a la PRONIED. Nolasco (2021). Así mismo según el documento del Minedu (2022) es la etapa en la cual se elaboran los informes consolidados del mantenimiento a nivel de UGEL, DRE; así como el informe final a nivel nacional. Esta etapa es importante porque su fin es identificar las fortalezas y debilidades para ser mejoradas. Calle (2021). Por lo tanto, los procesos se articulan para funcionar de manera eficiente.

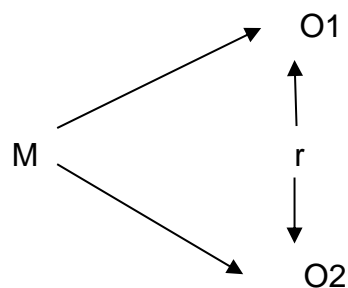
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es de tipo básica porque se produce en un marco teórico permaneciendo en él, para acrecentar conocimientos sin contrastarlos. Ramírez y Valderrama (2016).

El enfoque es cuantitativo, porque se recolecta y analiza datos estadísticos de las variables de estudio, es descriptivo porque se describe el comportamiento de ambas variables. El tipo de diseño es no experimental. En ese sentido Tam, Vera y Oliveros (2008), expresaron que en un estudio no experimental las variables no son manipuladas ni controladas por el investigador. Es decir, porque se observarán las variables en su contexto sin la manipulación de las mismas, observándose en su contexto real y transversal, en lo cual se recoge la información en un solo momento, sin tener el control de estas. Kerlinger y Lee (2002) el estudio es correlacional porque pretende describir las relaciones entre ambas variables.

Así mismo el diseño de la investigación fue Descriptivo - Correlacional. Porque según Tan, Vera y Oliveros (2008), este nivel de estudio tiene como objetivo medir el nivel de relación entre las variables.



Donde M = Muestra de estudio.

O1 = Gestión administrativa

O2 = Calidad de servicio

r = Señala la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión administrativa

Definición conceptual:

La gestión administrativa es la encargada de atender los requerimientos y necesidades de manera precisa siguiendo una jerarquía estructural que se necesita en toda institución, para tomar decisiones acertadas con gran responsabilidad y significancia, siendo de vital importancia la administración en el manejo en toda organización institucional. Pérez (2017)

Definición operacional:

Es la apreciación que tienen los directores y docentes respecto a la calidad de servicio de mantenimiento de los locales escolares, por intermedio de los cuatro procesos de gestión: planificación, organización, dirección y control.

Variable 2: Calidad de servicio de mantenimiento de locales escolares.

Definición conceptual:

Según el Ministerio de Educación (2019) es el proceso que comprende la atención respecto al mejoramiento de la infraestructura de los colegios de manera planificada con la finalidad de prevenir riesgos, deterioros, averías causados por factores como el paso del tiempo o por el mal uso. Se realiza con la finalidad de mantenerla en buen estado y en condiciones adecuadas para brindar seguridad, utilidad, comodidad y extender su durabilidad.

Definición operacional:

Según las “Disposiciones específicas para la Ejecución del programa de Mantenimiento 2022”, están estructuradas por varias etapas. Que son los procedimientos que se deben seguir para realizar las acciones de mantenimiento y que son las dimensiones establecidas de esta investigación: Programación de acciones, ejecución de acciones, programación de gastos y evaluación.

3.3 Población muestra y muestreo

Es estimada como un conjunto de individuos o elementos que cuentan con características similares, de las cuales se puede obtener información sobre algún fenómeno o suceso que puede ser estudiado los cuales generara datos que pueden ser medidos e interpretados. (Hernández y Mendoza, 2018). Para Carrasco (2013), Indica que una población es un conjunto de sujetos, factores o fenómenos con tipologías específicas que pueden ser estudiados.

En este caso la población está conformada por los directivos y docentes de la Ugel 04. Comas.

La muestra es no probabilística porque los elementos no dependen de la probabilidad o de una selección aleatoria, sino de los principios afines con las características de la investigación en función a la facilidad de quien hace la muestra, según criterio personal. Hernández, et, al. (2014)

Según (Ñaupas et. al, 2018) sustentó que la muestra es una parte de la población. Además, la muestra puede ser elegida según el criterio del investigador porque tienen cierta particularidad a fines con el estudio. En este caso la muestra estuvo conformada por docentes y directivos de las instituciones educativas públicas, de la UGEL 04, obteniendo 100 personas como muestra para la investigación.

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Según (Hernández y Mendoza, 2018), indicaron que las encuestas son un método utilizado para recopilar información sobre algún asunto en específico, como, acontecimientos sucedidos, opiniones, entre otros aspectos, que son aplicados a través de un cuestionario, utilizado como herramienta que contiene un listado de preguntas y está dirigido a una muestra de individuos con ciertas características particulares.

Según Huamán (2019) un cuestionario contiene una serie de preguntas para recabar información con algún propósito específico.

La encuesta permite acopiar información mediante un determinado número de preguntas organizadas, para que cada individuo encuestado responda con el fin de que los datos obtenidos sean medidos para ser analizados y aporten a los resultados al problema de investigación. Huamán (2019) además de contrastar las hipótesis

formuladas Barreto (2021) como lo afirma Carrasco (2013). El instrumento es un cuestionario de preguntas con el cual aplicara una encuesta, donde se formula una sucesión de preguntas orientadas a medir las variables.

De acuerdo a (Ñaupas et. al, 2018) indicó que la encuesta es válida para demostrar hipótesis, así como también para hallar respuestas a un tema. Siguiendo reglas, métodos y procesos para lograr un objetivo.

Para esta investigación se elaboraron dos cuestionarios que fueron adaptados para medir las variables. Cada cuestionario contiene dieciocho preguntas, cuya escala de calificación utilizada fue la escala Liket.

Ficha técnica de la variable 1:

Nombre: Cuestionario de gestión administrativa

Autor: Quiroz (2021)

Adaptación: Liz Silva Cerna.

Año de adaptación: 2022.

Objetivo: Medir la gestión administrativa

Aplicación: de forma virtual mediante un link de enlace.

Tiempo: 20 minutos

Forma de Administración: Virtual.

Ficha técnica de la variable 2:

Denominación: Cuestionario Calidad de servicio de mantenimiento de locales escolares.

Autora: Nolasco (2021)

Adaptación: Liz Silva Cerna.

Año de adaptación: 2022.

Ámbito de aplicación: Locales escolares de instituciones educativas públicas

Tiempo: 20 minutos

Forma de Administración: de forma virtual mediante un link de enlace.

Cada cuestionario cuenta con dieciocho preguntas por cada variable en el cual se ha utilizado una escala de medición ordinal de tipo Likert.

Validez y confiabilidad de los instrumentos.

Se realiza la validez que garantiza la consistencia en relación a lo que se desea medir, Crano y Brewer (2008) La validez consiste en garantizar que los contenidos sean claros, para que las personas encuestadas puedan entender con facilidad las preguntas planteadas. Deben ser relevantes considerando lo que se necesita conocer de manera específica en relación a las dimensiones de estudio y pertinentes porque deben ser adecuados para la medición de las variables. Como lo indica Werther (2016) un instrumento es válido y tendrá credibilidad si se comprueba su capacidad de medir lo que se requiere. Por ello las preguntas debes adecuadas y según la conveniencia entre las investigado y como lo que perciben los individuos.

Validación de juicio de expertos

Tabla1

<i>N°</i>	<i>Experto</i>	<i>Aplicable</i>
01.-	<i>Dr. Felipe Guizado Oscco</i>	<i>Aplicable</i>
02.-	<i>Mgtr. Carmen Rosa Escalante Loza</i>	<i>Aplicable</i>
03.-	<i>Mgtr. Karen Ordoñez Sevillano</i>	<i>Aplicable</i>

Se requirió la opinión de juicio de expertos en el conocimiento de las variables para validar los cuestionarios y en base a su opinión se pudo obtener la suficiencia de los cuestionarios.

Posteriormente se realizó la aplicación de una prueba piloto a veinte personas de particularidades similares a la muestra para obtener la confiabilidad. Según Hernández et al. (2014) "la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados" (p. 262). Para confirmar la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se procesaron los datos obtenidos, con el SPSS aplicando el Alfa de CronBach, para ambas variables, de las cuales cada una está compuesta por dieciocho preguntas y se obtuvo una confiabilidad bastante alta en ambos casos.

Variable 1:

Tabla 2

Estadísticas de fiabilidad de la Gestión administrativa.

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,962</i>	<i>18</i>

Variable 2:

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad de calidad de servicio de mantenimiento

<i>Alfa de Cronbach</i>	<i>N de elementos</i>
<i>,957</i>	<i>18</i>

3.5 Procedimientos

Se realizó el trabajo de investigación en varias etapas, siguiendo un orden por capítulos, realizando un marco teórico y luego empleando la metodología acorde al tema de estudio. Luego se diseñaron los instrumentos de recolección de datos los cuales fueron dos cuestionarios de preguntas, uno para cada variable. Los cuales fueron validados mediante el juicio de expertos. Luego se realizó la confiabilidad de los instrumentos para aplicar una prueba piloto.

Para obtener el permiso de la aplicación de los cuestionarios a la muestra de estudio, se envió una carta expedida por la universidad a los directores de diversas instituciones públicas, solicitando el permiso de la aplicación de los instrumentos de recolección de los datos en la institución educativa a su cargo. Una vez obtenido el permiso se aplicaron los cuestionarios mediante un formulario de Google Forms, a cien personas entre directivos y docentes de las instituciones educativas públicas, a quienes como muestra de agradecimiento se les dejaba un pequeño presente de golosinas por su colaboración.

3.6 Métodos de análisis de datos

Posteriormente los datos obtenidos fueron procesados en el programa estadístico SPSS los cuales se utilizaron para contrastar las hipótesis a través de las tablas, figuras, presentadas para ser interpretadas por cada variable y sus dimensiones. Así mismo en este análisis se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman que permitió

establecer la relación en ambas variables, Según Hernández, S. (2014) con esta prueba estadística se calcula la correlación entre dos variables, es decir las puntuaciones obtenidas de una con la otra y con la misma cantidad de personas encuestadas. La correlación entre ambas variables puede variar por lo que es necesario tener en cuenta los valores de la tabla para poder identificar la correlación.

Figura 1

Valor de la prueba de hipótesis

Rango	Correlación
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable.
-0.50	Correlación negativa media.
-0.25	Correlación negativa débil.
-0.10	Correlación negativa muy débil.
0.00	No existe correlación alguna entre las variables.
0.1	Correlación positiva muy débil.
0.25	Correlación positiva débil.
0.5	Correlación positiva media.
0.75	Correlación positiva considerable.
0.9	Correlación positiva muy fuerte.
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández Sampieri, 2014.

3.7 Aspectos éticos

El aspecto ético fue aplicado desde el inicio de la elaboración del presente trabajo de investigación siguiendo las normativas vigentes para su elaboración, respetando la autoría de los trabajos anteriores referentes a las variables de estudio los cuales han sido citados según las normas requeridas. Así mismo mediante una carta de presentación se informó a los directivos de las II.EE el trabajo de investigación a realizar, mediante el consentimiento informado para poder aplicar los cuestionarios manteniendo el anonimato de los colaboradores y la confidencialidad de los datos obtenidos, con un especial cuidado para el tratamiento de la información, sin ser alterados con el fin de garantizar la veracidad del estudio. Finalmente, el contenido fue procesado en el aplicativo Turinitin para garantizar la originalidad del estudio.

IV. RESULTADOS

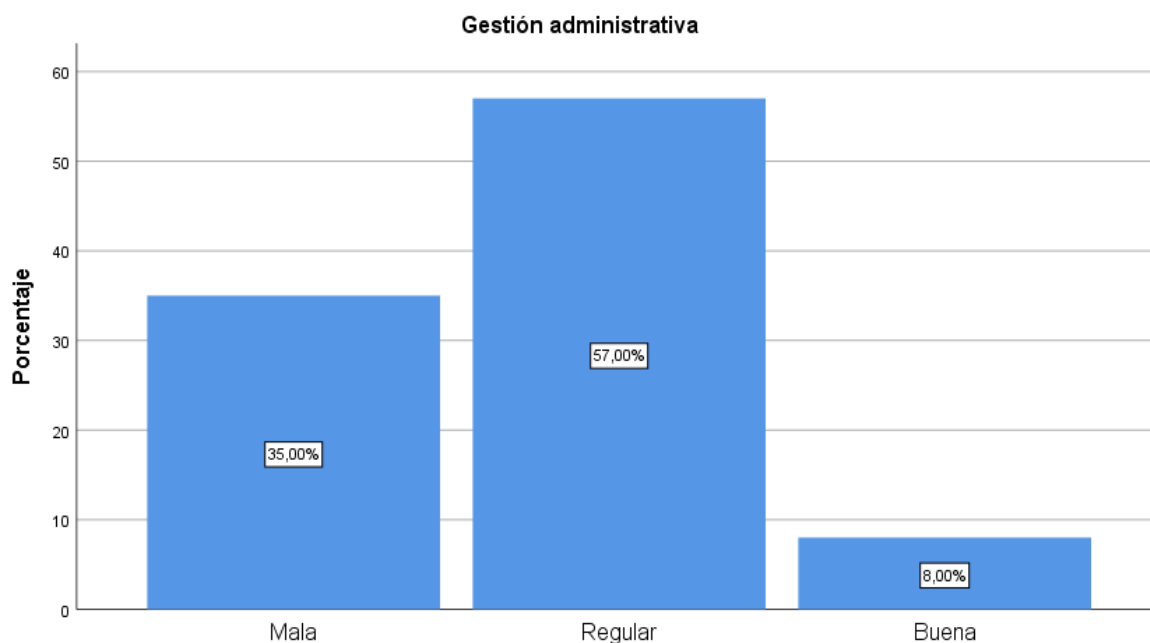
4.1 Resultados descriptivos de las variables en estudio

Tabla 4
Distribución según niveles de la Gestión administrativa

	<i>f.</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Mala	35	35,0	35,0
Regular	57	57,9	92,0
Buena	8	8,0	100,0
Total	100	100,0	

Figura 2

Niveles de *Gest. Adtva.*



De la tabla 4 y figura 2, el aspecto más resaltante es que solo una minoría de 8% de los encuestados entre los directivos y docentes considera que la gestión administrativa que realizan los servidores es buena, la mayoría de ellos considera que la gestión que se realiza es regular debido a que las gestiones realizadas no superan sus expectativas, y el 35 % cree que las gestiones que se realizan son malas. Se puede observar una gran diferencia de 27% entre los niveles buena y mala, así como una diferencia de 49% entre los niveles regular y buena.

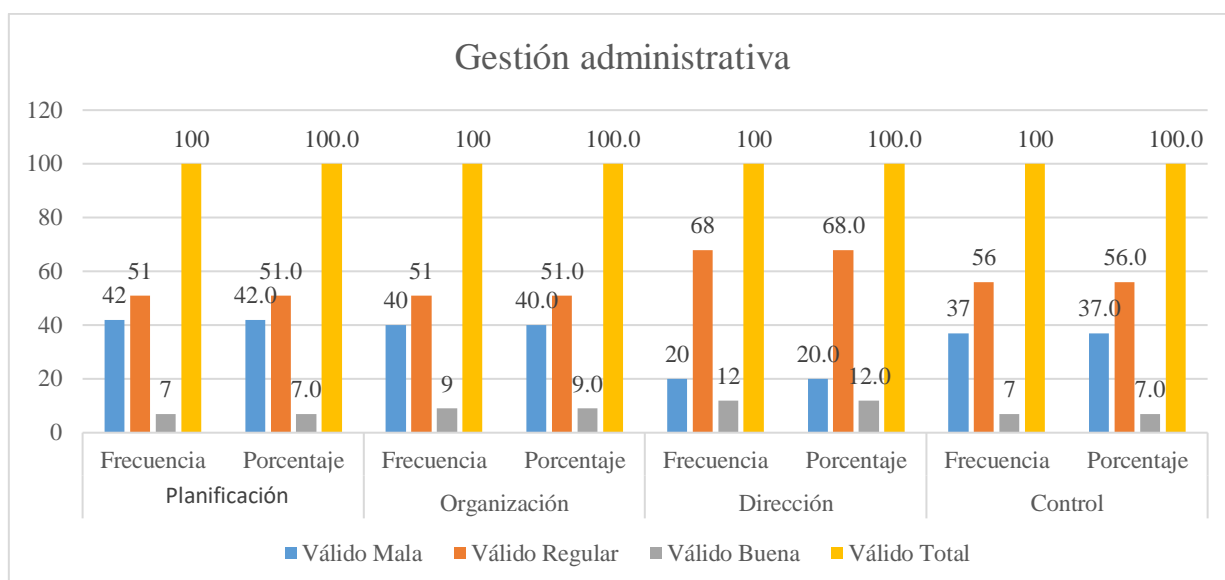
Resultados descriptivos según las dimensiones de Gestión administrativa.

Tabla 5
Distribución de frecuencias de la Gest. Adtva.

	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%
Mala	42	42.0	40	40.0	20	20.0	37	37.0
Regular	51	51.0	51	51.0	68	68.0	56	56.0
Buena	7	7.0	9	9.0	12	12.0	7	7.0

Figura 3

Niveles de las dimensiones de Gest. Adtva.



En la tabla 5 y figura 3 se puede interpretar que el 42% de los docentes y directivos perciben la dimensión de la planificación como malo, siendo el porcentaje más alto, en referencia a ese nivel, seguido por la organización con un 40% en el mismo nivel. Además, se observa que la dirección alcanza el nivel regular más alto con un 68% que demuestran una regular gestión que realizan los servidores bastante aceptables, ya que se observa también un porcentaje de 12% en el nivel bueno, que es un porcentaje mayor en comparación a las otras dimensiones en el mismo nivel. A diferencia de la planificación y control que solo alcanzan el 7% en el nivel bueno.

Tabla 6

Distribución de frecuencias de calidad de Serv.de Mant.

	<i>f.</i>	<i>%</i>	<i>%</i>	<i>%</i>
Regular	37	37,0	37,0	37,0
Buena	56	56,0	56,0	93,0
Óptimo	7	7,0	7,0	100,0

Figura 4

Niveles de la calidad de Serv.de Mant.



De la tabla 6 y figura 4, se puede ver que solo 7% de los encuestados considera que el nivel de la calidad de servicio de mantenimiento de los locales escolares que realizan los servidores es bueno, que refleja la poca satisfacción con las labores que desempeñan los servidores. Así mismo el 56% que es un poco más de la mitad percibe como regular la calidad de servicio y un 37% considera que la calidad de servicio de mantenimiento es mala o deficiente es decir consideran que no se encuentran satisfechos con el servicio brindado.

Resultados descriptivos según las dimensiones de calidad del servicio de mantenimiento de locales escolares.

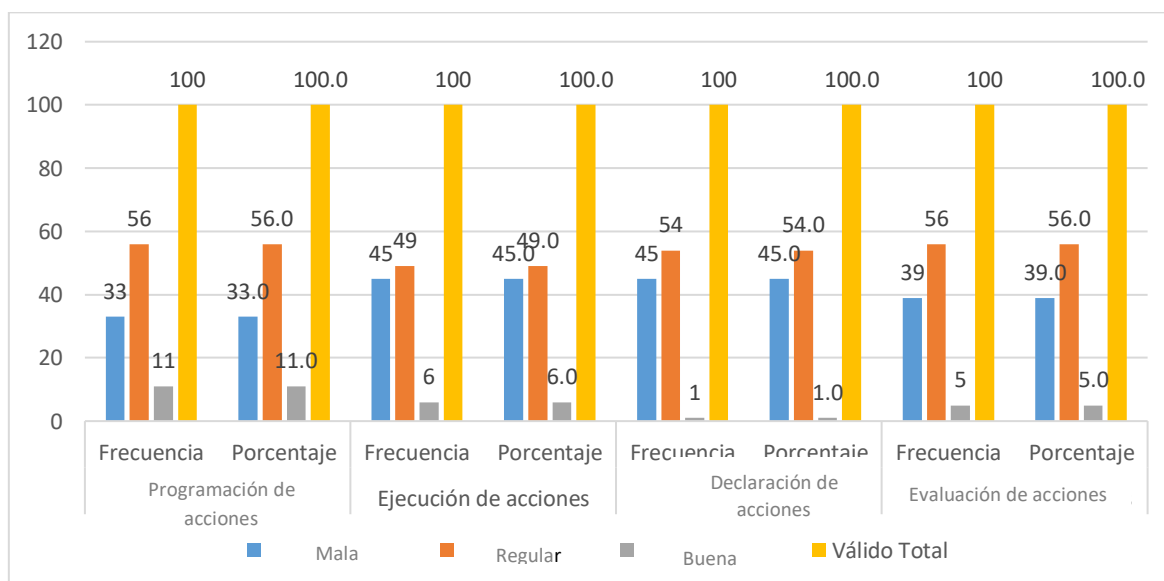
Tabla 7

Distribución de frecuencias de las dimensiones Calidad del Ser. de Mant. en locales escolares.

	Programación de acciones		Ejecución de acciones		Declaración de gastos		Evaluación de acciones	
	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%
Mala	33	33.0	45	45.0	45	45.0	39	39.0
Regular	56	56.0	49	49.0	54	54.0	56	56.0
Buena	11	11.0	6	6.0	1	1.0	5	5.0

Figura 5

Niveles de las dimensiones de la Calidad del Ser. de Mant. en locales escolares.



De la tabla 7 figura 5, el resultado más resaltante es que el nivel bueno es el más bajo. Donde se observa que solo el 1% de directivos y docentes consideró como buena el servicio que se realiza en cuanto la declaración de gastos, siendo el porcentaje obtenido más bajo a comparación de las otras dimensiones, seguida de un 5% en la evaluación de acciones, lo que demuestra que estos procesos realizados presentan mayores debilidades por lo que solo una pequeña cantidad de

encuestados está de acuerdo con las labores realizadas y un 6% en la ejecución de acciones y 11% en la programación de acciones. Así mismo el nivel más alto se perciben en la programación y la evaluación de acciones que desarrollan los servidores es de nivel regular en un 56%. Además, según los resultados se observa que casi la mitad de encuestados en un 45% cree que la calidad de servicio de mantenimiento es mala.

4.2 Resultados Inferenciales

Nivel de sig: $\alpha = 5\%$.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman

Regla de decisión: Si: $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

Hipótesis general

H₁: Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022.

H₀: No existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022.

Tabla 8

Coefficiente de correlación entre las variables

			Gest. Adtva.	Calidad Serv. Mant.
Rho de Spearman	Gest. Adtva.	Coeficiente de correlación	1,000	,713**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Calidad Serv. Mant.	N	100	100
		Coeficiente de correlación	,713**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

De la tabla 8, observamos que el Rho de Spearman es de (.713**), el cual implica una correlación positiva alta en el nivel 0.01. Asimismo, como resultado de significancia bilateral se tiene a (.000) -que, al ser < 0.05 – se denota que existe correlación significativa entre gestión administrativa y calidad del servicio de

mantenimiento en locales escolares. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), Es decir “Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022.

Hipótesis específicas

Prueba de primera hipótesis específica:

Tabla 9

Coefficiente de correlación entre Gest. Adtva. y la programación de acciones en locales escolares.

			Gestión administrati va	Programación de acciones
Rho de Spearman	Gest. Adtva.	Coefficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Programación de acciones	N	100	100
		Coefficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación: De los resultados obtenidos de la tabla 9, observamos que el Rho de Spearman es de (.723**), el cual implica una correlación positiva alta en el nivel 0.01. Asimismo, como resultado de significancia bilateral se tiene a (.000) - que, al ser < 0.05 - denota que existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la programación de acciones en locales escolares, incluso con un nivel de confianza del 99%. Por tanto, nos permite aceptar la hipótesis alterna (H_1) y rechazar la hipótesis nula (H_0), “Existe relación significativa entre gestión administrativa y la programación de acciones en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022.”

Prueba de segunda hipótesis específica:

Tabla 10

Coefficiente de correlación entre Gest. administrativa y ejecución de acciones

			Gestión administrati va	Ejecución de acciones
Rho de Spearman	Gest. Adtva.	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral) N	. 100	,000 100
	Ejecución de acciones	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 100	. 100

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

Interpretación: De los resultados obtenidos de la tabla 11, observamos que el Rho de Spearman es de (.700**), el cual implica una correlación positiva alta en el nivel 0.01. Asimismo, como resultado de significancia bilateral se tiene a (.000) - que, al ser < 0.05 - denota que existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y ejecución de acciones en locales escolares, incluso con un nivel de confianza del 99%. Por tanto, nos permite rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_1), por lo tanto, se determina que “Existe relación significativa entre gestión administrativa y ejecución de acciones en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022”.

Prueba de tercera hipótesis específica:

Tabla 11

Coefficiente de correlación entre Gest. Administrativa y la programación de gastos

			Gestión administrati va	Program ación de gastos
Rho de Spearman	Gest. Adtva.	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral) N	. 100	,000 100
	Programación de gastos	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral) N	,000 100	. 100

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

Interpretación: De los resultados obtenidos de la tabla 11, observamos que el Rho de Spearman es de (.575**), el cual implica un coeficiente positivo moderada en el nivel 0.01. Asimismo, como resultado de significancia bilateral se tiene a (.000) - que, al ser mayor 0.05 - denota que existe correlación gestión administrativa y la programación de gastos en locales escolares. Por tanto, nos aceptar la hipótesis alterna (H_1) “Existe relación significativa entre gestión administrativa y la declaración de gastos en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022.

Prueba de cuarta hipótesis específica

Tabla 12

Coefficiente de correlación entre Gest. Administrativa y la evaluación en locales escolares

			Gest. Adtva.	Evaluación de acciones
Rho de Spearman	Gest. Adtva.	Coeficiente de correlación	1,000	,515**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Evaluación	Coeficiente de correlación	,515**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

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

Interpretación: De los resultados obtenidos de la tabla 13, observamos que el Rho de Spearman es de (.515**), el cual implica un coeficiente positivo moderada en el nivel 0.01. Asimismo, como resultado de significancia bilateral se tiene a (.000) - que, al ser mayor 0.05 - denota que existe correlación gestión administrativa y la evaluación en locales escolares. Por tanto, nos permite aceptar la hipótesis alterna (H_1), “Existe relación significativa entre gestión administrativa y la evaluación en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022.”

V.- DISCUSIÓN

En el presente estudio tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio de mantenimiento de locales escolares de la Ugel 04 Comas 2022. Para ello fue necesario recopilar información básica para describir los conceptos elementales referentes a las variables de investigación, sustentadas en los conceptos de estudios anteriores. Así mismo se ha seguido los lineamientos de rigor científicos para poder validar los resultados obtenidos.

Se pudo obtener una correlación positiva alta en el nivel y se determinó que existe una relación significativa entre ambas variables, se acepta la hipótesis alterna (H_1), "Existe relación significativa entre gestión administrativa y calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022. Por lo tanto, esto indica que la gestión administrativa, se asocia de manera significativa con la calidad de servicio de mantenimiento. Esto se afirma con lo manifestado por Duque & Chaparro (2012) que la calidad de servicio es entendida como la valoración que le otorgan los usuarios dependiendo de la satisfacción que le genere. Esto evidencia que existe una interdependencia de las variables, por lo que, si se requiere tener una buena calidad de servicio de mantenimiento, también se deberá realizar una buena gestión administrativa. También los datos sostienen que un 57% considera como regular la gestión administrativa debido a que no se logra atender las carencias o necesidades del mantenimiento escolar de manera eficiente ya que estas son atendidas a destiempo o las gestiones que se realizan requieren un seguimiento engorroso y no se realiza el continuo monitoreo de las actividades programadas. Así mismo, menos de la mitad en un 35% cree que el nivel de gestión es malo. Siendo lo más resaltante que solo el 8% indicó que la gestión es buena. Esto demuestra que existe inconformidad con la gestión que realiza en los planteles educativos de la Ugel 04 Comas 2022. Similar resultado obtuvo Ríos (2018) donde se consideró como regular la gestión administrativa y la calidad de servicio, en la Ugel Moyobamba, encontrando una relación significativa entre las variables.

De igual manera para Barreto (2021) existe una relación efectiva entre la gestión administrativa y el acceso a los servicios básicos con un (Rho de Spearman = 0.564; con un p-valor = 0.00 < α =0.05) reafirmando que, si mejoran las gestiones administrativas, mejoran los servicios básicos y por ende mejoran la implementación de servicios básicos en las escuelas, las cuales según los resultados en el caso de

la planeación es reducida por lo que los servicios básicos son deficientes en las instituciones educativas públicas.

De igual manera los resultados obtenidos por Quiroz (2021) Entre las variables gestión administrativa y desempeño laboral, es regular con una correlación positiva considerable al encuestar a setenta trabajadores de la Pronied, determinando que se necesita optimizar la organización del personal teniendo en cuenta sus habilidades para realizar las actividades acordes, además de valorar sus servicios incentivándolos, también indico que se debe mejorar la planificación de sus labores.

Sin embargo, estos resultados se diferencian de Alvarado y Gamarra (2018) que obtuvo una correlación con un valor de $-.049$ y el p-valor igual a cero, aceptando la hipótesis nula, que determinó la presencia de una relación débil no significativa entre la gestión administrativa y los servicios educativos que se realizan en una institución educativa de Lauricocha, 2018. Por lo que se necesita mejorar la gestión educativa para brindar mejor calidad de servicios.

Estos datos se alinean teóricamente con la teoría afirmado por Henry Fayol, (2009) afirmando que en las actividades de la gestión administrativa se realizan diversas funciones dependientes entre sí, que se distribuyen entre el jefe y personal de una entidad y las acciones que realice cada integrante de la gestión contribuyen a su buena gestión. De acuerdo con lo que manifestó Pérez (2017), la gestión administrativa conlleva a obtener el logro de metas si todos los participantes realizan responsablemente sus funciones.

En cuanto las hipótesis planteadas el primero fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la programación de acciones en locales escolares en la Ugel 04 Comas, 2022. Según los resultados implica una correlación positiva alta determinando que existe correlación significativa entre la variable gestión administrativa y la programación de acciones en locales escolares. Similar resultado obtuvo Quiroz (2021) con una correlación positiva considerable, debido a que si existe una regular planificación en cuanto a la gestión admirativa y el desempeño laboral. Como lo afirmó Chiavenato, 2012), planificar es elaborar un plan para hacerlo realidad más adelante el cual consiste en realizar una serie de acciones para lograr los objetivos. Entonces si se planifica y se programa las actividades e espera tener resultados favorables.

Así mismo estos resultados se pueden contrastar con Pacheco, et. al. (2018) que analizaron la gestión administrativa en los colegios de niveles educativos básica y media en las zonas campestres de Santa Marta, perteneciente a Colombia, encontrando una moderada presencia de la gestión administrativa, donde se pudo evidenciar que las gestiones administrativas están plenamente articuladas, siendo el indicador mejoramiento continuo el más alto. A su vez (Vijay, 2012), afirmó que para que una empresa logre el éxito primero se debe planificar las acciones a realizar, adaptándose y adecuándose a los acontecimientos imprevistos de manera eficiente, convirtiendo las nuevas situaciones surgidas en oportunidades, aprovechables.

La segunda hipótesis planteada fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la ejecución de acciones en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022. Calle (2021) indicó que la etapa de la ejecución de acciones, se realiza mediante la aprobación de una ficha de acciones de mantenimiento, registrada por la UGEL, para luego realizar el retiro de los recursos económicos otorgados para la iniciación de la ejecución de las obras de mantenimiento.

Respecto a los resultados obtenidos el nivel de la ejecución de acciones es percibida como regular con 49%, malo en un 33% y bueno en un 6%. Además, el cual implica una correlación positiva alta en el nivel 0.01. Asimismo, como resultado de significancia bilateral se tiene a (.000) - que, al ser < 0.05 – quedando demostrado que existe una relación significativa entre gestión administrativa y ejecución de acciones en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022”. Estos resultados se asemejan también a los obtenidos por Paredes (2020) cuyo resultado de correlación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior, tuvo una correlación positiva moderada y significativa de Spearman 0,898 en la muestra total. Que determinaron que las calidades del servicio se encuentran estrechamente relacionadas con los procesos de gestión, siendo la más efectiva la ejecución, debido a que se cuenta con las herramientas requeridas para realizar gestiones referidas al servicio educativo de los estudiantes y docentes por lo que se concluyó que ha mayor manejo de los procesos administrativos mejora la calidad de servicio. Estos resultados son similares a los de Norabuena (2020) resaltando que 51.6% de directivos considera como regular la ejecución de las acciones 32% lo percibe como malo y 13.5% como bueno. Lo cual determinó que los procesos de la gestión de la

supervisión se relacionan estrechamente con los recursos físicos y tecnológicos al realizar el servicio de manera constante.

Estos resultados son contrarios a los obtenidos por Huamán (2021) en cuanto el nivel de ejecución del programa de mantenimiento de escuelas públicas de Yurimaguas, realizó una encuesta a los directivos de las II.EE, en el cual presentó un nivel negativo muy baja y no significativa, con un Rho de Spearman de - 0.137, lo que significó que el liderazgo directivo es bajo y no se realiza una correcta ejecución de las gestiones con los procesos requeridos para obtener resultados a favor de las mejoras del bienestar educativo. Como lo afirma Anampi (2019) se debe realizar los tipos de mantenimientos adecuados de acuerdo a los parámetros y lineamientos del programa de mantenimiento.

En cuanto a la tercera hipótesis planteada fue determinar la relación entre gestión administrativa y la declaración de gastos. De acuerdo a lo indicado por el MINEDU (2022) Estos informes deberán ser presentados en un tiempo previsto con un informe que detalle todas las acciones ejecutadas, mediante el uso de su portal web, donde se detallan los gastos que se realizaron después de la ejecución de las obras de mantenimiento. En cuanto a los resultados se observó que solo el 1% de directivos y docentes consideró como buena el servicio que realizan los servidores en cuanto la declaración de gastos, ya que presentan inconvenientes en la sustentación de los gastos realizados y estos son registrados a destiempo ya que les dificultoso reunir algunas evidencias requeridas, por lo que además casi la mitad considera que el nivel del servicio de la declaración de gastos es malo y 54% manifestó que es regular. Similar resultado obtuvo Opadeye (2021) realizó una investigación sobre la gestión de supervisión eficaz y la provisión de infraestructura en las escuelas secundarias en Nigeria, los resultados revelaron que existe una gestión ineficaz de los recursos humanos, financieros y materiales debido a la malversación de fondos destinados a la provisión de los recursos de infraestructura. Estas acciones dificultan el avance superar las brechas educativas. Concordando con Godoy (2020) en caso se evidencie una declaración de gastos fraudulenta deben ser sancionados los agentes involucrados.

Como cuarta hipótesis se planteó determinar si existe relación significativa entre gestión administrativa y la evaluación de acciones en locales escolares, el

cual consiste en registrar las acciones realizadas que no se lograron cumplir con los recursos asignados. Según los resultados obtenidos observamos que el Rho de Spearman es de (.515**Se acepta la hipótesis alterna (H_1), determinando que existe correlación positiva moderada entre la gestión administrativa y la evaluación en locales escolares, de los encuestados 56 % manifestaron encontrarse regularmente satisfecho con la calidad de servicio de mantenimiento brindado a su institución educativa y sólo 5% lo considera como bueno. Estos resultados se pueden contrastar con los de Vélez (2019) quien encuestó a 25 maestros de una escuela de San Pablo, en Ecuador, obtuvo una correlación significativa, en cuanto la calidad educativa. Sin embargo, se diferencian en el nivel de control que es favorable en un 68% y muy favorable con 32%, llegando a concluir que unas evaluaciones permanentes de las acciones realizadas serán de utilidad para seguir avanzando en cuanto las metas y objetivos propuestos. Barrios Y Valdivia, (2021). Demostraron en su estudio que buscó valorar la gestión administrativa y la dirección determinando que no se realizan las gestiones de infraestructura adecuadas, pero si existe el mantenimiento de las áreas deportivas y recreativas, siendo este tipo de servicios los más realizados que los estudiantes valoran, debido al escaso presupuesto que no puede ser destinado a otros fines. Estos resultados son respaldados por Chiavenato, (2012) que indicó que para lograr la calidad de servicio todos los procesos deben funcionar de manera coordinada según lo planificado.

Finalmente, en cuanto las limitaciones de la investigación una dificultad ha sido el poco tiempo con el que disponen los directivos y docentes debido a sus horarios de trabajo, por lo que tardaban en la entrega de los formularios de encuesta, sin embargo, a pesar de los inconvenientes colaboraron gustosamente al conocer la intención y los fines de la presente investigación.

VI.CONCLUSIONES

Primera: Según la hipótesis general, se determinó que existe una relación positiva alta entre la variable gestión administrativa y la calidad de servicio de mantenimiento en locales escolares de la Ugel 04 Comas 2022, con un índice de correlación de (.713**). Por lo que se demuestra que una mejor gestión administrativa contribuye en la mejora de la calidad de servicio de mantenimiento de locales escolares. Además, ambas variables son consideradas en un nivel regular por la mayoría.

Segunda: De la gestión administrativa y la programación de acciones en locales escolares, se obtuvo el Rho de Spearman de (.723**) el cual implica una correlación positiva alta, concluyendo además que es considerada de nivel regular.

Tercera: De los datos analizados se observó que el Rho de Spearman es de (.700**), el cual implica una correlación positiva alta en el nivel 0.01. Entre la ejecución de acciones y la gestión administrativa.

Cuarta: De los datos analizados se puede concluir que existe relación significativa entre gestión administrativa y la declaración de gastos en locales escolares, de acuerdo con el Rho de Spearman es de (.575**), el cual implica un coeficiente positivo moderado. Siendo además considerada como buena solo por el 1%.

Quinta: En la investigación se concluye que la dimensión evaluación de acciones se relaciona moderadamente con la variable de la gestión administrativa según el Rho de Spearman es de (.515**), el cual implica un coeficiente positivo moderado.

VII.-RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los responsables de las gestiones públicas de mayor jerarquía como la Drelm y Ugeles, que, al realizar sus actividades planificadas para el proceso de mantenimiento escolar, designar a un personal acompañante en los locales escolares con mayores riesgos o debilidades, para hacer un acompañamiento constante y directo a fin de recoger información con mayor profundidad para que puedan evidenciar las necesidades de los locales escolares más de cerca y dar prioridad en su atención de manera más eficaz e inmediata.

Segunda: A los directivos y docentes encargados de la comisión de gestión de mantenimiento de su institución educativa, se les recomienda reorganizar sus comisiones y pedir ser capacitados por las ugeles, mediante charlas sobre los procesos a seguir para lograr la atención de las necesidades de su II.EE. Además, los integrantes deben asumir el cargo con más compromiso y responsabilidad para lograr una mejor coordinación y cubrir sus requerimientos.

Tercera: Se recomienda a las comisiones de mantenimiento de las II.EE proyectar un plan institucional a futuro no mayor a cinco años, donde se detallen las necesidades de infraestructura y mantenimiento que deben ser atendidas, para que los futuros administradores de la II. EE sigan el mismo rumbo de los objetivos.

Cuarta: En cuanto la declaración de los gastos en las gestiones, se necesita mejorar la realización de este proceso, se recomienda a los directivos identificar las causas de cierta debilidad. Se les recomienda realizar un registro y seguimiento de los gastos realizados y elaborar balances informativos inmediatamente después de culminado el mantenimiento para evitar dudas.

Quinta: Se recomienda realizar futuras investigaciones sobre cuáles son los avances en el servicio de mejoramiento en su II.EE que se han logrado cubrir en los últimos años y como favorece en la calidad educativa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, S.Z. (2013). Gestión educativa y calidad de la educación en instituciones privadas en Lima Metropolitana (tesis de maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima - Perú. Recuperado de http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1168/1/al arcon_msz. pdf
- Alvarado, O. (1999). Gestión Educativa. Lima: Fondo de Desarrollo Editorial
- Alvarado, G.L, y Gamarra, E. M. (2018) Gestión administrativa y los servicios educativos en la UGEL de Lauricocha, (tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35648/gam arra_em.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Anampi, C. (2019). Evaluación del programa de mantenimiento de locales educativos en el marco de la Ley N° 27785 en la Red N° 5 del distrito de Puente Piedra, año 2018. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25344/Ana mpi_ ACDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrios, C; Valdivia, J. A. (2021). Gestión administrativa que realiza el equipo de dirección, en el mantenimiento de la infraestructura escolar, del Instituto público Maestro Gabriel. Recuperado de: <https://repositorio.unan.edu.ni/17465/1/17465.pdf>
- Barreto, D. (2021) Gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Santa y acceso a servicios básicos de las instituciones educativas, 2021. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71241/Barret o_UCM- SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- CAF. (2016). Encuesta CAF 2016: migración, vivienda y accesibilidad. CAF. Retrieved from <http://scioteca.caf.com/handle/123456789/1411>
- Calle, H. (2018). Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04 - Lima. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18475/Calle_ AHM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carñel, G., Gomez, N., & Tarabella, L. (2018). Municipios y calidad de vida: análisis de la cobertura de servicios básicos en la provincia de Santa Fe entre 2001 y 2010. *Espacio y Desarrollo*, 32. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/espacioydesarrollo/article/view/20547/20425><https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/308315/adv1de1.pdf?sequence=1>
- Carrasco Díaz, Sergio. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Tercera edición. Lima: Perú. Ediciones San Marcos.
- Celidonio, Y. y Rivera, H. (2019) *Gestión administrativa y desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Mancos, Yungay* (Tesis de maestría) Universidad César Vallejo. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37093/Celidonio>
- Díaz, P. J. (2021). Análisis de los resultados de la prueba Pisa 2018 en matemáticas para América. *Journal of Research of the University of Quindío*, 33(1).
- Duarte, J., Gargiulo, C., & Moreno, M. (2011). *Infraestructura escolar y aprendizajes en la Educación Básica Latinoamericana: un análisis a partir del SERCE*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- Duque O., E J. & Chaparro P., C. R. (2012). Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama. *Criterio Libre*, 10(16), 159-192. Recuperado de dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3966855.pdf
- Espinoza Sotomayor, Roberto (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. *Visión Gerencial*, (1),53-62. [fecha de Consulta 1 de Mayo de 2022].ISSN:1317-8822. Disponible en:<https://redalyc.org/articulo.oa?id=465545880010>
- Estadística de la calidad educativa [ESCALE]. (2017). *Resultados del Censo Educativo y Censo de DRE/UGEL 2019*.
- Godoy M; H. (2020) *Declaración de gastos del presupuesto de mantenimiento de locales escolares en la Institución Educativa Primaria N° 54478 Chincheros Apurímac. 2017-2019*

- Guzzo (2008). Funciones administrativas. Uruguay: Recuperado de www.universidadur.edu.uy/dgp/docs/funadminis.ppt
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill. Recuperado de <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Huamán, G. (2019). Gestión de mantenimiento y calidad del servicio en la Universidad Nacional del Callao, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27697/Huamán_LG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huamán, C. (2021). Ejecución del programa de mantenimiento y liderazgo directivo en instituciones educativas públicas del distrito de Yurimaguas – 2021 (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66790/Huam%C3%A1n_GCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Huaman L., C.(2022) Gestión de monitoreo y uso de los recursos del programa de mantenimiento en los locales escolares de la UGEL Ferreñafe Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78362/Huaman_LC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kerlinger, F. N. y Lee, H.B. (2002). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales. México: McGraw-Hill. <https://andina.pe/agencia/noticia-contraloria-mas-del-50-colegios-publicos-presentan-deficiencias-infraestructura-884685.aspx>
- Mellado, M., Osorio, M. y Yaya, G. (2021). Fortalecimiento de la calidad educativa en el marco de la mejora de la gestión de infraestructura educativa en Lima Metropolitana, 2021-2023. Trabajo de investigación para optar el grado académico de Maestro en Gerencia Pública, Escuela de Posgrado, Universidad Continental, Lima, Perú. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10068>

- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de manta. Revista Dominio de las ciencias, vol (3)
- Mendoza, S. L. H., & Monroy, T. I. S. (2018). Enfoques de la investigación. Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA, 7(13), 67-68.
- MINEDU. (2011). Gestión Administrativa. Lima, Perú: Normas de gestión para los procesos educativos. Guía de trabajo. Sin edición.
- MINEDU (2022) Norma Técnica “Disposiciones específicas para la ejecución del Programa de Mantenimiento para el año 2022” Recuperado de: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2724689/RM_N%C2%B0_016-2022-MINEDU.pdf.pdf
- Naji, A., Beidouri, Z., Oumami, M. y Bouksour, O. (2016). Maintenance management and innovation in industries: A survey of Moroccan companies [Gestión del mantenimiento e innovación en las industrias: Un estudio de las empresas marroquíes]. International Journal of Innovation, 4(2), 188-198.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/4991/499151080014/499151080014.pdf>
- Norabuena, C. (2021). Gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, 2021 [, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84634>. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84634/Norabuena_PCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nolasco, P.V. (2021) Programa de Mantenimiento e Infraestructura en la Gestión Administrativa de los locales escolares de la Ugel 11- Cajatambo, 2019 Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4406/NOLASCO%20PRIETO%20VANESSA%20ALEJANDRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Norely, S., Solbey, M., Gregorio, C., Betancur, D., & Universidad de Medellin, C. (2020). El perfil de gestión directivo docente de Antioquía y los enfoques de gestión administrativa. Innovar, 30, 123–136.

- Ñaupas H., Valdivia M., Palacios J. y Romero H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis (5ª edición). Bogotá: Ediciones de la U, 2018. Recuperado de:
- Opadeye, O. (2021). Infrastructural provision and effective management among school governing boards of public secondary schools in Oyo state, Nigeria [Dotación de infraestructuras y gestión eficaz entre los consejos escolares de las escuelas secundarias públicas del estado de Oyo, Nigeria]. *International journal of research in education and sustainable development*. <http://doi.org/10.46654/IJRES.1122>
- Pacheco, R., Robles, C. y Ospino, A. (2018). Análisis de la gestión administrativa en las instituciones educativas de los niveles de básica y media en zonas rurales de Santa Marta, Colombia. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00259.pdf>
- Paredes, A. (2020) Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. Universidad técnica de Ambato – Ecuador. Recuperado de Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Pérez, M. (2017). Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07 2014. Lima: Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15542/P%203%a9rez_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiroz, D. (2021) Gestión administrativa y el desempeño laboral en los trabajadores del Programa Nacional de Infraestructura Educativa, Lima 2021. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70495/Quiroz_MD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ramirez, A., Ramirez, R., y Calderon, E. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Contribuciones a la Economía* (enero-marzo 2017). Recuperado de <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramírez, M. Y. Q., & Valderrama, Y. V. (2016). Estado de la investigación sobre la comprensión de la lectura en estudiantes universitarios. *Rastros Rostros*, 18(32), 51-63.

- Ríos, J. (2018) Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018 tesis de maestría en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo. ¿Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26053/R%20c3%a1dos_CJE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins, S. Y Coulter, M. (1997, Ed.2004). Administración. Octava edición. Prentice Hall. México.
- Taylor, F. W., & Fayol, H. (1972). *Principios de la administración científica: Administración industrial y general, coordinación, control, previsión, organización, mando*. El Ateneo. Buenos Aires. Recuperado de https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf.
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de investigación científica. *Pensamiento y acción*, 5(1), 145-154.
- Vélez, P. A. (2019). Gestión administrativa y su relación con la calidad educativa en la Unidad Educativa "San Pablo", Cantón Santa Elena - Ecuador, 2019. (Tesis de Maestría). Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. Piura. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/41606>
- Vijay, K. (2012). Business organization and management text and cases. (1ra ed.). India: Pearson education in South Asia. University of Delhi. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/334194925_Business_Organization_and_Management_Text_and_Cases
- Werther, C. (2016). Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación. 3ª edición. Córdoba, Argentina: Editorial Brujas.

ANEXOS

Validez de los instrumentos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: El Nivel de la gestión administrativa.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^{a1}		Relevanci ^{a2}		Claridad ^{a3}		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSION 1 PLANIFICACION								
1	Considera que la UGEL planifica el diagnóstico de las necesidades de las instituciones Educativas para considerarlos en los requerimientos.	✓		✓		✓		
2	La institución educativa designa a su comité de mantenimiento de manera oportuna.	✓		✓		✓		
3	Los integrantes de la comisión de mantenimiento participan activamente en los procesos de planeación en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa.	✓		✓		✓		
4	Se incluye en su plan anual de trabajo las necesidades de mantenimiento de la infraestructura de la I.E como parte del logro de metas.	✓		✓		✓		
5	Considera que el comité de mantenimiento realiza la planificación de manera prevista para atender a tiempo las necesidades de las Instituciones Educativas.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2 ORGANIZACION								
6	Considera que el personal de la UGEL responsable del mantenimiento e infraestructura de las II. EE. Cumplen sus labores de manera eficiente.	✓		✓		✓		
7	La comisión que conforma el comité de mantenimiento cumple las funciones establecidas de manera prevista.	✓		✓		✓		
8	Los procesos para la ejecución de obras de mantenimientos en su I.E son atendidos dentro del plazo establecido.	✓		✓		✓		
9	Las compras o contratos de servicio se realizan con la presencia de todos los miembros del comité de mantenimiento.	✓		✓		✓		
DIMENSION 3: DIRECCION								
10	Existe una coordinación constante por parte de la UGEL y la I.E para atender las necesidades priorizadas.	✓		✓		✓		
11	Considera que el líder encargado de la comisión de mantenimiento realiza una buena gestión administrativa.	✓		✓		✓		
12	Considera que la UGEL realiza oportunamente la entrega de materiales y recursos educativos que garanticen la educación, salud e integridad física de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
13	La UGEL realiza algún tipo de capacitación relacionado al mantenimiento y buen uso de los servicios básicos.	✓		✓		✓		
14	El personal administrativo cuenta con las herramientas adecuadas para su labor de conservación y mantenimiento recurrente de la institución educativa.	✓		✓		✓		
DIMENSION 4: CONTROL								
15	Cree usted que la UGEL realiza el seguimiento responsablemente para el cumplimiento de los plazos establecidos según las normas y cronogramas, en los locales educativos de su jurisdicción.	✓		✓		✓		
16	La UGEL realiza las acciones necesarias para verificar la atención oportuna y eficiente a los servicios básicos de las instituciones educativas.	✓		✓		✓		
17	El director realiza la rendición de cuentas transparentes y claras sobre los ingresos y egresos verificados.	✓		✓		✓		
18	La UGEL le hace seguimiento a las acciones que realizan los directores sobre servicios de mantenimiento en su I.E. Hasta que estos sean completados.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Guizado Oscco Felipe**

Especialidad del validador: **Docente Metodólogo**

Lima, 06 de junio del 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Dr. Felipe Guizado Oscco
31169557

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Nivel de la calidad de servicio de mantenimiento e locales escolares.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci ^{a1}		Relevanci ^{a2}		Claridad ^{a3}		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1: Programación de acciones							
1	La institución educativa cumple con todos sus objetivos y metas trazadas al inicio del año escolar.	✓		✓		✓		
2	La cantidad de asignación de presupuesto por concepto de mantenimiento se genera de acuerdo a las metas y necesidades de atención educativa.	✓		✓		✓		
3	Se comunica oportunamente a la I.E la transferencia de la asignación de mantenimiento en el plazo correcto.	✓		✓		✓		
4	La elección de los proveedores de servicio o bienes se realiza en consenso de la comisión de mantenimiento y se pone de conocimiento a la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
5	EL Directivo considera como parte del mantenimiento la adquisición de kits de higiene y de acondicionamiento para la prevención y control de COVID -19 para su IE.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2: Ejecución	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El responsable de mantenimiento con su comisión identifica las necesidades de mantenimiento del local educativo.	✓		✓		✓		
7	En la I.E se realiza periódicamente el mantenimiento de las áreas verdes, infraestructura y servicios básicos.	✓		✓		✓		
8	EL Directivo contrata personal para acciones de mantenimiento preventivo considerando la Guía General "Parámetros de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa".	✓		✓		✓		
9	Considera que se logran cubrir las necesidades de equipamiento, de infraestructura y mobiliario de la I.E.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: Declaración de gastos.	✓		✓		✓		
10	El envío del expediente de declaración de gastos a la UGEL se realiza dentro del plazo establecido.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El informe de declaración de gastos elevado a LA UGEL se presenta con evidencias en imágenes y comprobantes.	✓		✓		✓		
12	Se mantiene comprobantes de pago o declaración jurada por cada servicio o compra realizada.	✓		✓		✓		
13	Se presentan inconvenientes en la sustentación de los gastos realizados por los contratos y servicios utilizados.	✓		✓		✓		
14	Se pone de conocimiento las acciones y avances realizados del mantenimiento a la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: Evaluación	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Consideras que el Programa de mantenimiento de locales escolares, ha mejorado la calidad del servicio educativo de su institución educativa.	✓		✓		✓		
16	La institución educativa presenta cantidad de devolución de recursos no utilizados de forma frecuente.	✓		✓		✓		
17	Ante algún desconocimiento de infraestructura se puede solicitar el apoyo de representantes del PRONIED (Programa Nacional de Infraestructura Educativa) para su evaluación de calidad.	✓		✓		✓		
18	Considera que la calidad de servicio de mantenimiento que se le ha brindado a la I.E logra satisfacer sus expectativas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Guizado Oscco Felipe

Especialidad del validador: Docente Metodólogo

^{a1}Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
^{a2}Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
^{a3}Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 06 de junio del 2022



Dr. Felipe Guizado Oscco
 31169557

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
El Nivel de la gestión administrativa.**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN								
1	Considera que la UGEL planifica el diagnóstico de las necesidades de las instituciones educativas para considerarlos en los requerimientos.	✓		✓		✓		
2	La institución educativa designa a su comité de mantenimiento de manera oportuna.	✓		✓		✓		
3	Los integrantes de la comisión de mantenimiento participan activamente en los procesos de planeación en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa.	✓		✓		✓		
4	Se incluye en su plan anual de trabajo las necesidades de mantenimiento de la infraestructura de la I.E. como parte del logro de metas.	✓		✓		✓		
5	Considera que el comité de mantenimiento realiza la planificación de manera prevista para atender a tiempo las necesidades de las Instituciones Educativas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN								
6	Considera que el personal de la UGEL responsable del mantenimiento e infraestructura de las II. EE. Cumplen sus labores de manera eficiente.	✓		✓		✓		
7	La comisión que conforma el comité de mantenimiento cumple las funciones establecidas de manera prevista.	✓		✓		✓		
8	Los procesos para la ejecución de obras de mantenimientos en su I.E. son atendidos dentro del plazo establecido.	✓		✓		✓		
9	Las compras o contratos de servicio se realizan con la presencia de todos los miembros del comité de mantenimiento.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN								
10	Existe una coordinación constante por parte de la UGEL y la I.E. para atender las necesidades priorizadas.	✓		✓		✓		
11	Considera que el líder encargado de la comisión de mantenimiento realiza una buena gestión administrativa.	✓		✓		✓		
12	Considera que la UGEL realiza oportunamente la entrega de materiales y recursos educativos que garanticen la educación, salud e integridad física de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
13	La UGEL realiza algún tipo de capacitación relacionado al mantenimiento y buen uso de los servicios básicos.	✓		✓		✓		
14	El personal administrativo cuenta con las herramientas adecuadas para su labor de conservación y mantenimiento recurrente de la institución educativa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: CONTROL								
15	Cree usted que la UGEL realiza el seguimiento responsablemente para el cumplimiento de los plazos establecidos según las normas y cronogramas, en los locales educativos de su jurisdicción.	✓		✓		✓		
16	La UGEL realiza las acciones necesarias para verificar la atención oportuna y eficiente a los servicios básicos de las instituciones educativas.	✓		✓		✓		
17	El director realiza la rendición de cuentas transparentes y claras sobre los ingresos y egresos verificados.	✓		✓		✓		
18	La UGEL le hace seguimiento a las acciones que realizan los directores sobre servicios de mantenimiento en su I.E. Hasta que estos sean completados.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ordóñez Sevilla Karen Noemi

Especialidad del validador: Magister Gestión Pública

Lima, 06 de junio del 2022

DNI: 46253390

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
Nivel de la calidad de servicio de mantenimiento e locales escolares.

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Programación de acciones								
1	La institución educativa cumple con todos sus objetivos y metas trazadas al inicio del año escolar.	✓		✓		✓		
2	La cantidad de asignación de presupuesto por concepto de mantenimiento se genera de acuerdo a las metas y necesidades de atención educativa.	✓		✓		✓		
3	Se comunica oportunamente a la I.E la transferencia de la asignación de mantenimiento en el plazo correcto.	✓		✓		✓		
4	La elección de los proveedores de servicio o bienes se realiza en consenso de la comisión de mantenimiento y se pone de conocimiento a la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
5	EL Directivo considera como parte del mantenimiento la adquisición de kits de higiene y de acondicionamiento para la prevención y control de COVID -19 para su IE.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Ejecución								
6	El responsable de mantenimiento con su comisión identifica las necesidades de mantenimiento del local educativo.	✓		✓		✓		
7	En la I.E se realiza periódicamente el mantenimiento de las áreas verdes, infraestructura y servicios básicos.	✓		✓		✓		
8	EL Directivo contrata personal para acciones de mantenimiento preventivo considerando la Guía General "Parámetros de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa".	✓		✓		✓		
9	Considera que se logran cubrir las necesidades de equipamiento, de infraestructura y mobiliario de la I.E.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Declaración de gastos.								
10	El envío del expediente de declaración de gastos a la UGEL se realiza dentro del plazo establecido.	Si	No	Si	No	Si	No	
11	El informe de declaración de gastos elevado a LA UGEL se presenta con evidencias en imágenes y comprobantes.	✓		✓		✓		
12	Se mantiene comprobantes de pago o declaración jurada por cada servicio o compra realizada.	✓		✓		✓		
13	Se presentan inconvenientes en la sustentación de los gastos realizados por los contratos y servicios utilizados.	✓		✓		✓		

14	Se pone de conocimiento las acciones y avances realizados del mantenimiento a la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: Evaluación								
15	Consideras que el Programa de mantenimiento de locales escolares, ha mejorado la calidad del servicio educativo de su institución educativa.	✓		✓		✓		
16	La institución educativa presenta cantidad de devolución de recursos no utilizados de forma frecuente.	✓		✓		✓		
17	Ante algún desconocimiento de infraestructura se puede solicitar el apoyo de representantes del PRONIED (Programa Nacional de Infraestructura Educativa) para su evaluación de calidad.	✓		✓		✓		
18	Considera que la calidad de servicio de mantenimiento que se le ha brindado a la I.E logra satisfacer sus expectativas.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Ordóñez Sevillaño Karen Noemi
Especialidad del validador: Magister Gestión Pública

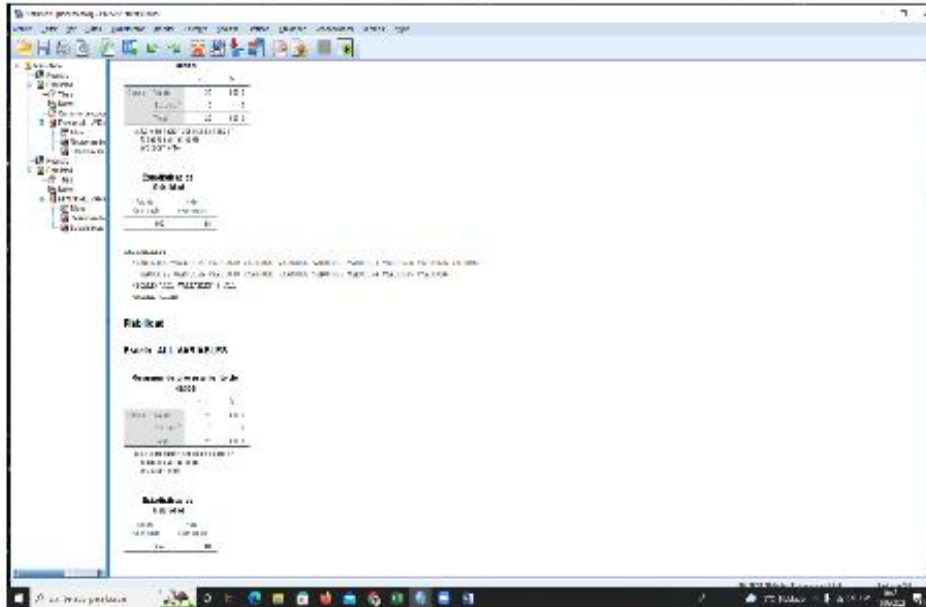
Lima, 06 de junio del 2022

DNI: 46253390

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Confiabilidad y análisis de datos



Variable 1

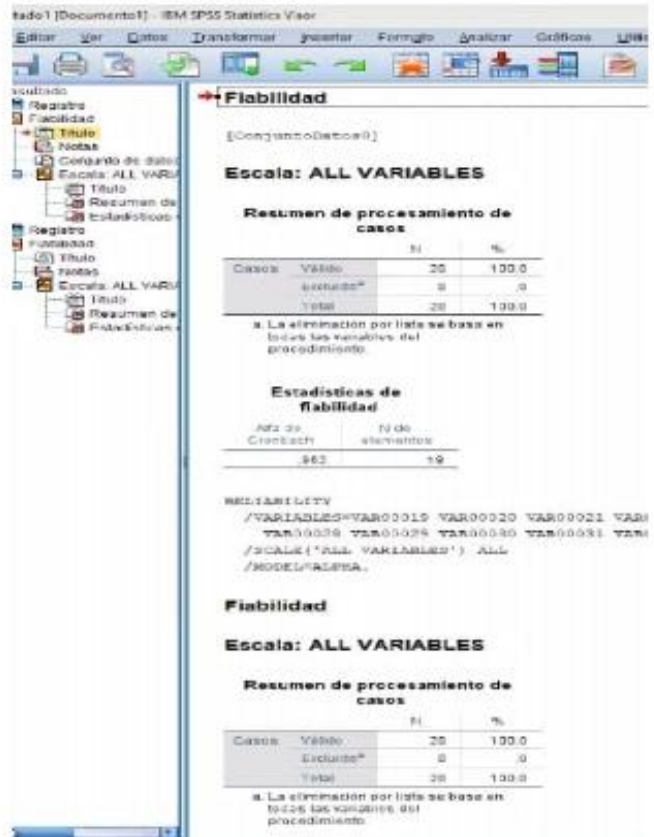
Estadísticas de fiabilidad

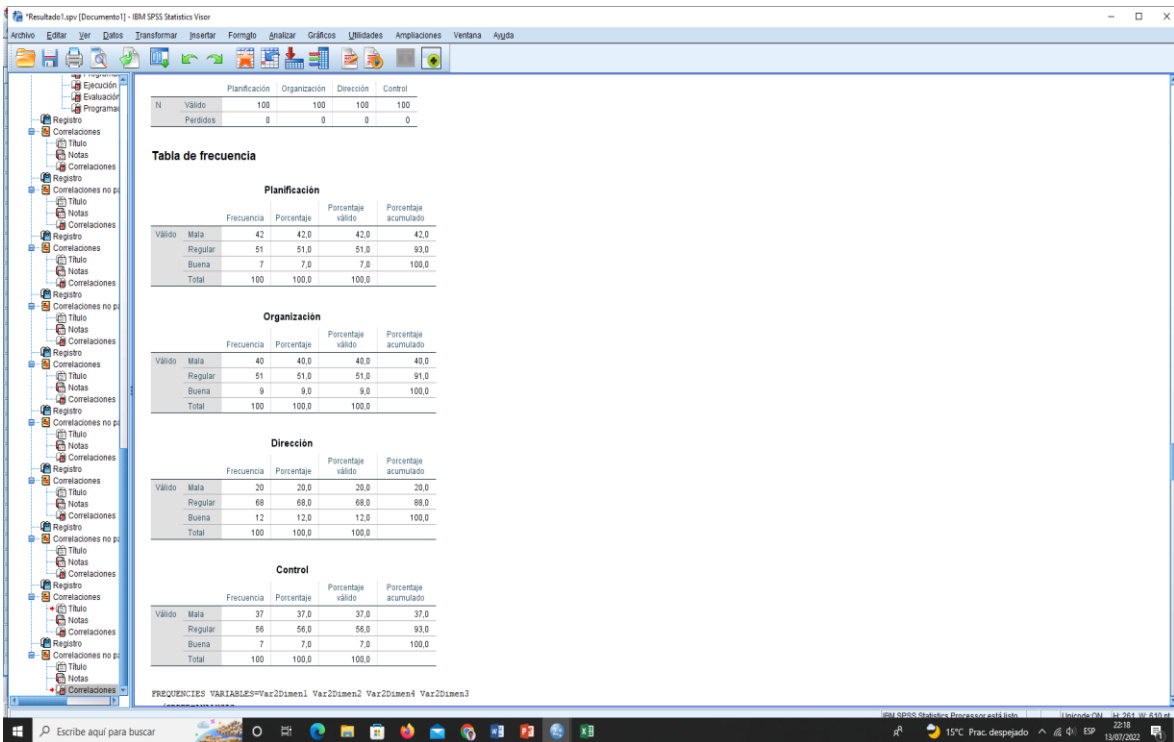
Alfa de Cronbach	N de elementos
.962	18

Variable 2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.957	18





Resultado 1.a [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

30: VAR00009 3

Visible 46 de 46 variables

	VAR00000	VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011	VAR00012	VAR00013	VAR00014	VAR00015	VAR00016	VAR00017	VAR00018	VAR00019	VAR00020	
19	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	1	2
21	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
22	5	4	2	3	4	2	2	3	2	3	3	5	2	3	1	2	3	5	4	5	2	1
23	1	3	1	3	3	1	2	3	1	3	1	5	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1
24	1	2	1	3	3	2	2	2	2	1	1	1	5	2	1	1	1	1	1	3	1	1
25	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	1
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	4	4	3	3	2	4	2	2	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	2	2	4	4
28	3	3	2	3	4	3	3	4	5	1	2	1	2	1	1	1	3	4	2	4	2	2
29	2	3	3	2	4	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	2	2
30	3	3	3	3	5	3	2	2	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	2	2	3
31	3	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	3	2
32	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
33	2	3	2	3	3	2	3	4	2	2	4	2	3	2	2	3	4	3	4	2	1	1
34	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	1	2	1	1	2	2	2	5	1	1
35	2	2	3	3	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	1
36	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2
37	1	2	2	3	5	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1
38	2	4	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	4	1	1
39	2	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	4	3	1	2	2	3	4	2	1
40	2	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	2
41	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	2
42	1	1	1	3	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1
43	3	3	3	4	4	4	3	3	1	2	2	4	3	1	2	3	4	1	3	4	2	1
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
45	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	4	4	3	3	5	2	4	5	5	5	3	5	3	5	3	4	3	5	4	3	3	2
47	1	4	1	3	3	3	2	2	1	1	1	5	2	4	1	1	3	1	3	4	1	1
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	5	5	4	5	4	4	3	3	5	5	3	5	4	5	4	3	3	4	5	5	2	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
52	1	1	1	2	4	2	3	2	1	2	1	5	2	1	3	2	3	3	2	3	1	1
53	5	5	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	3	5	2	4	5	1	1
54	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	3	2

Vista de datos Vista de variables

Resultado1.sps (Documento 1) - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formatos Analizar Gráficos Unidades Ampliaciones Ventana Ayuda

/PRINT=TWOVAL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones

		Gestión administrativa	Calidad de servicio de mantenimiento
Gestión administrativa	Correlación de Pearson	1	.704**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	100	100
Calidad de servicio de mantenimiento	Correlación de Pearson	.704**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	100	100

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

```
NONPAR CORR
/VARIABLES=Var1 Var2
/PRINT=SPEARMAN TWOVAL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
```

Correlaciones no paramétricas

		Gestión administrativa	Calidad de servicio de mantenimiento	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	.713**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	100	100
	Calidad de servicio de mantenimiento	Coefficiente de correlación	.713**	1,000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	100	100

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

```
CORRELATIONS
/VARIABLES=Var1 Var2
/PRINT=TWOVAL NOSIG
```

Elija una doble pulsación para editar

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Inicio de TI | 13/07/2022 22:18 | 15°C Prac. despejado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 11 de julio de 2022
Carta P. 0719-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr.
Fausto Ramos Quiñones
Director
Institución Educativa Estatal 2076 Abraham Lincoln

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SILVA CERNA, LIZ EMMA; identificada con DNI N° 41095311 y con código de matrícula N° 1000839362; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:


Gestión Administrativa y calidad de servicio de mantenimiento de locales escolares de la Ugel 04 Comas 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador SILVA CERNA, LIZ EMMA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa.
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos




Dra. Jenny Bohorquez G.
Sub Dirección

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 11 de julio de 2022
Carta P. 0719-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

Dr.
Fausto Ramos Quiñones
Director
Institución Educativa Estatal 2076 Abraham Lincoln

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a SILVA CERNA, LIZ EMMA; identificada con DNI N° 41095311 y con código de matrícula N° 1000839362; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión Administrativa y calidad de servicio de mantenimiento de locales escolares de la Ugel 04 Comas 2022

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador SILVA CERNA, LIZ EMMA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda
Jefa.
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos




Dra. Jenny Bohorquez G.
Sub Dirección

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

Fwd: Solicitud aprobada de ampliación de idiomas - Posgrado Los Olivos, Modalidad Presencial

MESA DE PARTES EPG LN <mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe>

Mar 19/07/2022 16:24

Para: LIZ EMMA SILVA CERNA <lsilva24@ucvvirtual.edu.pe>; Liz Silva <Lusilila@hotmail.com>

----- Forwarded message -----

De: MESA DE PARTES EPG LN <mesadepartes.epg.ln@ucv.edu.pe>

Date: lun, 18 jul 2022 a la(s) 10:01

Subject: Solicitud aprobada de ampliación de idiomas - Posgrado Los Olivos, Modalidad Presencial

To:

Estimado(a) estudiante: Se ha recibido su solicitud de ampliación de plazo de entrega de la constancia de idioma(s) y verificado la presentación de la declaración jurada. Recuerde que **SOLO SE ACEPTARÁ** como fecha máxima de presentación de la constancia de idioma(s) hasta el 15 de agosto de 2022 para ser considerado egresado del semestre 2022 - 1. De presentar la constancia en fechas posteriores, no podrá realizar los trámites de obtención de grado hasta cumplir con la condición de egresado después del cierre del semestre 2022 - 2 a partir de febrero del 2023.

Atentamente,



Escuela de Posgrado
Campus Los Olivos - Modalidad Presencial
Universidad César Vallejo



Antes de imprimir, verifique si es realmente necesario

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

CUESTIONARIO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

El presente cuestionario mantiene el objetivo de recopilar información respecto a la gestión administrativa en los locales educativos de la UGEL 04, por lo que se le solicita a usted dar respuesta a todas las interrogantes. Asimismo, es importante poner a su conocimiento que la información brindada será usada solo con fines académicos y tendrá trato confidencial, por lo que no se verá afectado de manera personal o laboral, recalando nuevamente sea sincero con sus respuestas. Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una x dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola alternativa, así mismo para su respuesta será necesario mantener en cuenta la escala valorativa que se presenta a continuación:

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA DIMENSIONES/Indicadores	Siempr	Casi siempre	A veces	Casi	Nunca
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN					
01	Considera que la UGEL planifica el diagnóstico de las necesidades de las instituciones Educativas para considerarlos en los requerimientos.					
02	La institución educativa designa a su comité de mantenimiento de manera oportuna.					
03	Los integrantes de la comisión de mantenimiento participan activamente en los procesos de planeación en el Programa Nacional de Infraestructura Educativa.					
04	Se incluye en su plan anual de trabajo las necesidades de mantenimiento de la infraestructura de la I.E como parte del logro de metas.					
05	Considera que el comité de mantenimiento realiza la planificación de manera prevista para atender a tiempo las necesidades de las Instituciones Educativas.					
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN					
06	Considera que el personal de la UGEL responsable del mantenimiento e infraestructura de las II. EE. Cumplen sus labores de manera eficiente.					
07	La comisión que conforma el comité de mantenimiento cumple las funciones establecidas de manera prevista.					
08	Los procesos para la ejecución de obras de mantenimientos en su I.E son atendidos dentro del plazo establecido.					
09	Las compras o contratos de servicio se realizan con la presencia de todos los miembros del comité de mantenimiento.					
	DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN					
10	Existe una coordinación constante por parte de la UGEL y la I.E para atender las necesidades priorizadas.					
11	Considera que el líder encargado de la comisión de mantenimiento realiza una buena gestión administrativa.					
12	Considera que la UGEL realiza oportunamente la entrega de materiales y recursos educativos que garanticen la educación, salud e integridad física de la comunidad educativa.					
13	La UGEL realiza algún tipo de capacitación relacionado al mantenimiento y buen uso de los servicios básicos.					
14	El personal administrativo cuenta con las herramientas adecuadas para su labor de conservación y mantenimiento recurrente de la institución educativa.					
	DIMENSIÓN 4: CONTROL					
15	Cree usted que la UGEL realiza el seguimiento responsablemente para el cumplimiento de los plazos establecidos según las normas y cronogramas, en los locales educativos de su jurisdicción.					
16	La UGEL realiza las acciones necesarias para verificar la atención oportuna y eficiente a los servicios básicos de las instituciones educativas.					
17	El director realiza la rendición de cuentas transparentes y claras sobre los ingresos y egresos verificados.					
18	La UGEL le hace seguimiento a las acciones que realizan los directores sobre servicios de mantenimiento en su I.E. Hasta que estos sean completados.					

CUESTIONARIO: LA CALIDAD DEL SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOCALES ESCOLARES.

El presente cuestionario mantiene el objetivo de recopilar información respecto a la calidad del servicio de mantenimiento de locales escolares de la UGEL 04, por lo que se le solicita a usted dar respuesta a todas las interrogantes. Asimismo, es importante poner a su conocimiento que la información brindada será usada solo con fines académicos y tendrá trato confidencial, por lo que no se verá afectado de manera personal o laboral, recalcando nuevamente sea sincero con sus respuestas. Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una x dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola alternativa, así mismo para su respuesta será necesario mantener en cuenta la escala valorativa que se presenta a continuación:

N°	Calidad de servicio de mantenimiento/Indicadores	Siempre (1)	Casi siempre (2)	A veces (3)	Casi nunca	nunca (5)
	DIMENSIÓN 1: Programación de acciones					
01	La institución educativa cumple con todos sus objetivos y metas trazadas al inicio del año escolar.					
02	La cantidad de asignación de presupuesto por concepto de mantenimiento se genera de acuerdo a las metas y necesidades de atención educativa.					
03	Se comunica oportunamente a la I.E la transferencia de la asignación de mantenimiento en el plazo correcto.					
04	La elección de los proveedores de servicio o bienes se realiza en consenso de la comisión de mantenimiento y se pone de conocimiento a la comunidad educativa.					
05	EL Directivo considera como parte del mantenimiento la adquisición de kits de higiene y de acondicionamiento para la prevención y control de COVID -19 para su IE.					
	DIMENSIÓN 2: Ejecución					
06	El responsable de mantenimiento con su comisión identifica las necesidades de mantenimiento del local educativo.					
07	En la I.E se realiza periódicamente el mantenimiento de las áreas verdes, infraestructura y servicios básicos.					
08	EL Directivo contrata personal para acciones de mantenimiento preventivo considerando la Guía General "Parámetros de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa".					
09	Considera que se logran cubrir las necesidades de equipamiento, de infraestructura y mobiliario de la I.E.					
	DIMENSIÓN 3: Declaración de gastos.					
10	El envío del expediente de declaración de gastos a la UGEL se realiza dentro del plazo establecido.					
11	El informe de declaración de gastos elevado a LA UGEL se presenta con evidencias en imágenes y comprobantes.					

12	Se mantiene comprobantes de pago o declaración jurada por cada servicio o compra realizada.					
13	Se presentan inconvenientes en la sustentación de los gastos realizados por los contratos y servicios utilizados.					
14	Se pone de conocimiento las acciones y avances realizados del mantenimiento a la comunidad educativa.					
	DIMENSIÓN 4: Evaluación					
15	Consideras que el Programa de mantenimiento de locales escolares, ha mejorado la calidad del servicio educativo de su institución educativa.					
16	La institución educativa presenta cantidad de devolución de recursos no utilizados de forma frecuente.					
17	Ante algún desconocimiento de infraestructura se puede solicitar el apoyo de representantes del PRONIED (Programa Nacional de Infraestructura Educativa) para su evaluación de calidad.					
18	Considera que la calidad de servicio de mantenimiento que se le ha brindado a la I.E logra satisfacer sus expectativas.					

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la Investigación: Gestión administrativa y calidad de servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	Items	ESCALA MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa es la encargada de atender los requerimientos y necesidades de manera precisa siguiendo una jerarquía estructural que se necesita en toda institución, para tomar decisiones acertadas con gran responsabilidad y significancia, siendo de vital importancia la administración en el manejo en toda organización institucional. Pérez (2017)	Es la apreciación que tienen los directores y docentes respecto a la calidad de servicio de mantenimiento de los locales escolares, por intermedio de los cuatro procesos de gestión: planificación, organización, dirección y control.	Planificación	Trabajo en equipo Organización y Coordinación	5	(1)Siempre (2)Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) Nunca (Escala de Likert)
			Organización	Estructura, Coordinación e integración	4	
			Dirección	Liderazgo Comunicación Toma de decisiones	5	
			Control	Actividades de control, Evaluación Cumplimiento de normas	4	
CALIDAD DE SERVICIO DE MANTENIMIENTO DE LOCALES ESCOLARES	Según el Ministerio de Educación (2019) es el proceso que comprende la atención de las necesidades de infraestructura de los colegios de manera planificada con la finalidad de prevenir riesgos, deterioros, averías causadas por factores como el paso del tiempo o por el mal uso. Se realiza con la finalidad de mantenerla en buen estado y en condiciones adecuadas para brindar seguridad, utilidad, comodidad y extender su durabilidad.	Según las "Disposiciones específicas para la Ejecución del programa de Mantenimiento 2022", menciona que el Programa de Mantenimiento de Locales Escolares cuenta con varias etapas que son las dimensiones de esta investigación: Programación de acciones, ejecución de acciones, programación de gastos y evaluación.	Programación	Conformación de comisiones Programación de actividades	5	(1) Siempre (2) Casi siempre (3) A veces (4) Casi nunca (5) (5)Nunca (Escala de Likert)
			Ejecución	Gestión de cuentas de ahorros, Ejecución de acciones de mantenimientos.	4	
			Declaración de gastos.	Cierre de la ejecución	5	
			Evaluación	Evaluación de la ejecución	4	

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022

Autor: Liz Silva Cerna.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores																																																				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de mantenimiento de locales escolares de la UGEL 04, en el año 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL 04 Comas, en el año 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>(H₁) Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL 04 Comas, en el año 2022.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;">Dimensión</th> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> <th style="text-align: center;">Ítems</th> <th style="text-align: center;">Escala ordinal</th> <th style="text-align: center;">Niveles y Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Planificación</td> <td style="text-align: center;">Trabajo en equipo Organización y Coordinación</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> Siempre = 1 Casi siempre = 2 A veces = 3 Casi nunca= 4 Nunca= 5 </td> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> Buena Regular Malo </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Organización</td> <td style="text-align: center;">Estructura, Coordinación e integración</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> <td style="text-align: center;">Liderazgo Comunicación Toma de decisiones</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control</td> <td style="text-align: center;">Actividades de control, Evaluación Cumplimiento de normas</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"> Variable 2: Calidad de servicio de mantenimiento. Variable 1: Gestión administrativa </td> </tr> <tr> <th style="text-align: center;">Dimensión</th> <th style="text-align: center;">Indicadores</th> <th style="text-align: center;">Ítems</th> <th style="text-align: center;">Escala ordinal</th> <th style="text-align: center;">Niveles y Rangos</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Programación de acciones</td> <td style="text-align: center;">Conformación de comisiones Programación de actividades</td> <td style="text-align: center;">5</td> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> Siempre = 1 Casi siempre = 2 A veces = 3 Casi nunca= 4 Nunca= 5 </td> <td rowspan="5" style="text-align: center; vertical-align: middle;"> Buena Regular Malo </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ejecución de acciones</td> <td style="text-align: center;">Gestión de cuentas de ahorros, Ejecución de acciones de mantenimientos.</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Declaración de gastos</td> <td style="text-align: center;">Cierre de la ejecución</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Evaluación de acciones</td> <td style="text-align: center;">Evaluación de acciones</td> <td style="text-align: center;">4</td> </tr> <tr> <td colspan="5" style="text-align: center;"> Variable 2: Calidad de servicio de mantenimiento. Variable 1: Gestión administrativa </td> </tr> </tbody> </table>					Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos	Planificación	Trabajo en equipo Organización y Coordinación	5	Siempre = 1 Casi siempre = 2 A veces = 3 Casi nunca= 4 Nunca= 5	Buena Regular Malo	Organización	Estructura, Coordinación e integración	4	Dirección	Liderazgo Comunicación Toma de decisiones	5	Control	Actividades de control, Evaluación Cumplimiento de normas	4	Variable 2: Calidad de servicio de mantenimiento. Variable 1: Gestión administrativa					Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos	Programación de acciones	Conformación de comisiones Programación de actividades	5	Siempre = 1 Casi siempre = 2 A veces = 3 Casi nunca= 4 Nunca= 5	Buena Regular Malo	Ejecución de acciones	Gestión de cuentas de ahorros, Ejecución de acciones de mantenimientos.	4	Declaración de gastos	Cierre de la ejecución	5	Evaluación de acciones	Evaluación de acciones	4	Variable 2: Calidad de servicio de mantenimiento. Variable 1: Gestión administrativa				
Dimensión	Indicadores	Ítems						Escala ordinal	Niveles y Rangos																																														
Planificación	Trabajo en equipo Organización y Coordinación	5	Siempre = 1 Casi siempre = 2 A veces = 3 Casi nunca= 4 Nunca= 5	Buena Regular Malo																																																			
Organización	Estructura, Coordinación e integración	4																																																					
Dirección	Liderazgo Comunicación Toma de decisiones	5																																																					
Control	Actividades de control, Evaluación Cumplimiento de normas	4																																																					
Variable 2: Calidad de servicio de mantenimiento. Variable 1: Gestión administrativa																																																							
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala ordinal	Niveles y Rangos																																																			
Programación de acciones	Conformación de comisiones Programación de actividades	5	Siempre = 1 Casi siempre = 2 A veces = 3 Casi nunca= 4 Nunca= 5	Buena Regular Malo																																																			
Ejecución de acciones	Gestión de cuentas de ahorros, Ejecución de acciones de mantenimientos.	4																																																					
Declaración de gastos	Cierre de la ejecución	5																																																					
Evaluación de acciones	Evaluación de acciones	4																																																					
Variable 2: Calidad de servicio de mantenimiento. Variable 1: Gestión administrativa																																																							
<p>Problema específicos</p> <p>P1. ¿Cuál es la relación entre de la gestión administrativa y la programación de acciones en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022?</p> <p>P2. ¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y ejecución de acciones en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022</p> <p>P3. ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la declaración de gastos en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022?</p> <p>P4. ¿Cuál es la relación entre la evaluación de acciones en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022.</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>01 Determinar la relación entre la gestión administrativa y la programación de acciones en locales escolares de la UGEL 04, en el año 2022.</p> <p>02 Determinar la relación entre gestión administrativa y la ejecución de acciones en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022</p> <p>03 Determinar la relación entre la declaración de gastos en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022.</p> <p>04 Determinar la relación entre la evaluación de acciones en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022.</p>	<p>Hipótesis específicos</p> <p>H1. Existe relación significativa entre gestión administrativa y la programación de acciones en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022</p> <p>H2. Existe relación significativa entre gestión administrativa y ejecución de acciones en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022</p> <p>H3. Existe relación significativa entre gestión administrativa y la declaración de gastos, en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022</p> <p>H4. Existe relación significativa entre gestión administrativa y la evaluación de acciones en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022</p>																																																					



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUIZADO OSCCO FELIPE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL 04 Comas, 2022", cuyo autor es SILVA CERNA LIZ EMMA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 10 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUIZADO OSCCO FELIPE DNI: 31169557 ORCID: 0000-0003-3765-7391	Firmado electrónicamente por: FGUIZADOO el 11- 08-2022 15:09:01

Código documento Trilce: TRI - 0407407