



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión gerencial y mantenimiento de infraestructura en la  
Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023

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

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Arévalo García, Charlie Kepler ([orcid.org/0000-0001-9178-9382](https://orcid.org/0000-0001-9178-9382))

**ASESOR:**

Dr. Saavedra Sandoval, Renán ([orcid.org/0000-0002-3018-9460](https://orcid.org/0000-0002-3018-9460))  
Mtro. Horna Rodríguez, Richard Foster ([orcid.org/0000-0001-5055-9222](https://orcid.org/0000-0001-5055-9222))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

A mi compañera de vida (Melissa del Carmen Castañeda Rodríguez) que siempre me apoya día a día de forma constante para así alcázar nuestras metas propuestas.

**Charlie**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por proteger y cuidar mi familia cada día.

A mis padres, señorita enamorada, hermanos y demás personas que siempre estuvieron brindándome su apoyo en las distintas tareas para realizar esta investigación.

**El autor**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad de los Asesores**

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión gerencial y mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023", cuyo autor es ARÉVALO GARCÍA CHARLIE KEPLER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

Hemos 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, asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 01 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
HORNA RODRÍGUEZ RICHARD FOSTER <b>DNI:</b> 42445436 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5055-9222	Firmado electrónicamente por: RHORNAR el 02-01- 2024 11:49:33
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN <b>DNI:</b> 00974279 <b>ORCID:</b> 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 01-01-2024 22:54:53

Código documento Trilce: TRI - 0714201





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, ARÉVALO GARCÍA CHARLIE KEPLER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión gerencial y mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CHARLIE KEPLER ARÉVALO GARCÍA DNI: 43595487 ORCID: 0000-0001-9178-9382	Firmado electrónicamente por: CAREVALOGA el 01- 01-2024 21:36:12

Código documento Trilce: TRI - 0714199



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y Operacionalización .....	18
3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis	18
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	19
3.5. Procedimientos .....	20
3.6. Métodos de análisis de datos .....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS.....	22
V.DISCUSIÓN .....	23
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII.RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	<b>38</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de gestión gerencial.....	22
Tabla 2. Nivel de mantenimiento de infraestructura .....	22
Tabla 3. Prueba de normalidad.....	23
Tabla 4. Relación entre las dimensiones de gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura.....	24
Tabla 5. Relación entre la gestión gerencial y el mantenimiento de la infraestructura.....	25

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gráfico de dispersión entre la gestión gerencial y el mantenimiento de la infraestructura.....	26
---	----

## RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo la relación entre la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023. La investigación fue tipo básica, diseño no experimental, enfoque cuantitativo, de corte transversal, nivel descriptivo correlacional, cuya población y muestra fue de 56 trabajadores de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto. La técnica de recolección la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que nivel de gestión gerencial fue medio en 48 %, bajo en 32 % y alto en 20 %; y el nivel de mantenimiento de infraestructura fue medio en 48 %, bajo en 36 % y alto en 16 %, existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la gestión de gerencia y el mantenimiento de infraestructura Concluyendo que, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023, con un Rho Spearman de 0.809 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ); además, solo el 65.44 % de dependencia entre variables.

**Palabras clave:** Gestión, evaluación, estrategias.

## ABSTRACT

The objective of the research was the relationship between managerial management and infrastructure maintenance at the National University of San Martín, Tarapoto - 2023. The research was basic type, non-experimental design, quantitative approach, cross-sectional, correlational descriptive level, whose Population and sample were 56 workers from the National University of San Martín, Tarapoto. The collection technique is the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of managerial management was medium in 48%, low in 32% and high in 20%; and the level of infrastructure maintenance was medium at 48%, low at 36% and high at 16%, there is a moderate, high and significant positive relationship between the dimensions of management and infrastructure maintenance. Concluding that, there is a positive relationship. high and significant between managerial management and infrastructure maintenance at the National University of San Martín, Tarapoto - 2023, with a Rho Spearman of 0.809 and a p-value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ); Furthermore, only 65.44% dependence between variables.

Keywords: ,Management, evaluation, strategies.

## **I. INTRODUCCIÓN**

En el mundo actual, la gestión estratégica es una herramienta indispensable para mejorar la realidad organizacional y las posibilidades de desarrollo integral basado en decisiones debidamente planificadas y sustentadas en las necesidades organizacionales, sin embargo según Ramírez et al. (2020), las entidades públicas, son la que presentan mayores deficiencias para realizar una gestión estratégica de los recursos institucionales para propiciar la creación de valor, lo cual genera que no se tomen las decisiones correctas respecto a actividades importantes como el mantenimiento respectivo de las edificaciones, las mismas que a falta de esto, presentan deterioros avanzados incluso dejando inhabitables o representando un gasto considerable para su reparación por no realizar los mantenimiento preventivos planificado.

Sin embargo, Revolti et al. (2023) quienes efectuaron un estudio en Italia aseguran que los programas de mantenimiento de infraestructura permiten que las instalaciones contengan la calidad que se requiere para llevar a cabo un proceso de enseñanza eficiente; no obstante, las obras se ven notoriamente afectadas por los cambios arrepentidos que surgen respecto a los planes iniciales esto genera falta de precisión y pérdida de información haciendo que suban los costos. Además, las casas de estudio poseen carencias las cuales se encuentra ligadas al mal estado del mobiliario, a las instalaciones eléctricas inadecuadas, al limitado acceso del internet, aulas despintadas, baja iluminación poca ventilación, servicio de agua y desagüe ineficiente.

Por otra parte, en América Latina, considerando como punto de referencia al estado colombiano se establece que el presupuesto designado para la ampliación de la cobertura de educación e infraestructura se ha triplicado; sin embargo, existe una discordancia entre la organización y disposición de dicho recurso financiero puesto que las cifras recabadas dan cuenta que únicamente el 25% de estudiantes a partir de los 15 años a más asiste a un centro de estudio. Además, se suele denotar que no se debe favorecer al desarrollo de la educación universitaria privada por encima de la estatal; en la

OCDE según cifras reportadas el 3% de financiación de educación universitaria es lucrativa, mientras que, en Colombia el 54% lo es. Lo anterior denota que la educación que ofrece el sector público dentro del nivel o universitario es ineficiente (Revolti et al., 2023).

Asimismo en el Perú, el problema es similar, tal como lo mencionan Boghean, (2021), las entidades estatales no realizan una gestión gerencial para dirigir las actividades y procesos institucionales de manera eficiente, lo cual no solamente genera que se incumplan los objetivos trazados dentro de un periodo para dar solución a los problemas internos y aquellos vinculados con los usuarios del servicio; asimismo, las edificaciones no reciben los mantenimientos requeridos dentro del tiempo planificado para conservar su estructura e integridad con el pasar del tiempo, lo cual está generando su deterioro acelerado y provocando la necesidad de gestionar recursos extras para su acondicionamiento, todo ello puede ser prevenido mediante el proceso de un control detallado a los trabajos de mantenimiento, sobre todo cuando suceden desastres naturales que es cuando las estructuras tienden a deteriorarse.

Por otra parte, en cuanto a la región San Martín, el incremento poblacional es resaltante dentro de la jurisdicción lo cual ha generado que la cobertura de los centros educativos se ve amplificada ya que la educación es un derecho, es por ello que en los últimos años las entidades se han visto obligadas a incrementar el número de estudiantes por aula; sin embargo, esto no ha marchado paralelamente con la construcción y mantenimiento de la estructura de las casas de estudio lo cual ha generado gran descontento por parte de los padres de familias, alumnos y hasta de los propios maestros. Además, en las instituciones públicas, la gestión actual no puede poder controlar de manera eficiente y transparente todos los procesos administrativos que estén a su alcance y de dar un buen manejo las actividades que se conllevan mediante el uso de los recursos económicos lo cual hacen efecto para conseguir una productividad favorable, siendo así se puede llegar a una determinación como

se lo espera mediante la implementación de sus estrategias aseguradas (Agreda, et al., 2023).

Por último, la universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, muestra problemas para ejercer una gestión gerencial eficiente debido a que la planificación no es realizada de manera estratégica teniendo en cuenta las necesidades internas para aprovechar las oportunidades de crecimiento, no realiza una organización de las actividades de acuerdo a las áreas y las funciones de los participantes por lo que estos no logran obtener el resultado necesario para mejorar la competitividad, aunado a ello, se estableció la falta de liderazgo para la dirección gerencial y, por último no realiza un adecuado control de las actividades y proceso para garantizar el cumplimiento eficiente de acuerdo al tiempo establecido; todo ello genera que no se planifiquen de manera oportuna las actividades de mantenimiento a las edificaciones institucionales, las cuales se van deteriorando cada día más.

Finalmente, tomando en cuenta la exposición de la problemática abordado en sus diferentes ámbitos, se planteó como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023? Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión gerencial en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023? ¿Cuál es el nivel de mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023?

La investigación fue conveniente, beneficiara a los directivos de la institución para que estos puedan dar un oportuno mantenimiento a las edificaciones con las que cuenta la institución; relevancia social, permitió brindar una herramienta útil para mejorar la gestión actual y tomar mejores decisiones como también brindar adecuado y oportunos mantenimientos que ayuden a disminuir a vulnerabilidad e inaccesibilidad, en cuanto al valor teórico se

justificó en lineamientos y normas ya establecidas, generando nuevos conocimientos a raíz de la información obtenida; implicancias prácticas, se brindó recomendaciones a raíz de los resultados encontrados para la mejoría institucional, además que permitió contar con nuevas estrategias a raíz de los resultados encontrados; utilidad metodológica, se brindó técnicas instrumentos válidos para la realización de futuras investigaciones relacionadas a la problemática y variables de estudio.

Por otro lado, en cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023. Objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión gerencial en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023. Analizar el nivel de mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023. Definir la relación entre las dimensiones de la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023. Se planteó como hipótesis general: Existe relación positiva y significativa entre la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023. Hipótesis específicas: El nivel de gestión gerencial en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023, es alto. El nivel de mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023, es alto. Existe relación positiva y significativa muy alta, entre la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En lo que concierne a las bases teóricas en calidad de antecedentes, se citaron a Montes et al. (2020), Borrero (2019), y Ávila y Odellius (2021), concluyeron que, muchas veces dentro de las instituciones se complica la función gerencial de los directivos debido a diferentes limitaciones como la poca participación de las diversas áreas que componen la estructura de la organización, por lo que muchas veces las herramientas aplicadas no fomenta la comunicación adecuada juntamente con los colaboradores para realizar las actividades en concordancia con las necesidades; destacaron también la importancia de desarrollar los mecanismos tecnológicos respectivos para la integración de las herramientas que permitan actualizar los diferentes aspectos infraestructurales de la institución para propiciar la entrega del servicio competitivo sin la exposición a diferentes riesgos que pueda generar afecciones a la salud o su integridad física, es por ello que se debe abordar una adecuada gestión de las personas y los recursos materiales para lograr resultados resaltantes.

Asimismo, Dos Santos et al. (2020), Moreira y Crisóstomo (2019), y Sanz-De Vecchio et al. (2020), concluyeron que, la determinación de la gestión gerencial dentro de las instituciones, permitió conocer que actualmente se vienen utilizando estrategias que no están relacionadas con el mejoramiento de los factores internos organizacionales como las debilidades fundamentales así como el aprovechamiento de las oportunidades, es por ello que muchas veces la inversión de los recursos no permite obtener resultados realmente competitivos, la cual es una muestra clara de que no se está desarrollando adecuadamente los aspectos de comunicación interna a través de la determinación de una planeación concordante con la disponibilidad de recursos y del personal capacitado, lo cual no hace posible que la distribución de las tareas sea concordante con la especialidad de cada uno de los colaboradores, tampoco con la disponibilidad de los mismos, lo cual conlleva a diversos vacíos que permiten la aparición de errores puntuales.

Por otro lado, Grodt et al. (2023), Adewale et al. (2022), y Silva et al. (2020), concluyeron que, lamentablemente existe una mala orientación sobre la realización del trabajo de los directivos dentro de las instituciones educativas, los cuales más están dedicados a la realización de actividades de marketing para mejorar la imagen institucional y no en mejorar la estructura fundamental que ayude a potenciar la calidad de los servicios; expusieron también que no existe una adecuada cooperación con los jefes de las diversas áreas para la solución a las diversas necesidades internas a relacionadas con la realización de las responsabilidades laborales, es por ello que continuamente se presentan conflictos debido al poco entendimiento que existe dentro de estas áreas, la cual debe ser fortalecida en la brevedad posible para que la entidad sea capaz de cubrir las expectativas por medio de la incorporación de un servicio contundente entregado hacia los usuarios en el lugar adecuado.

Por otro lado, se citaron a Orihuela et al. (2021), Rivera et al. (2019), y Quiñones et al. (2021), concluyeron que, el análisis de la influencia de cada una de las actividades que componen el cambio dentro de la organización, permite establecer que la capacidad con la que se desempeñan los directivos resulta fundamental porque son los encargados de direccionar cada uno de los lineamientos estratégicos para aprovechar adecuadamente los recursos que pertenecen a la UGEL, lo cual indica que la labor principal del director está orientada hacia el análisis constante de las necesidades internas en cuanto a la capacitación de sus colaboradores para potenciar los resultados adecuados a través de un desempeño adecuado; determinaron también que la incorporación de competencias genéricas facilitará potenciar la posibilidad de un cambio positivo eliminando las barreras que impiden la visualización de un panorama positivo respecto a ello, para lo cual se debe abordar la capacitación contundente de los docentes para impartir los conocimientos adecuadamente dentro de las aulas.

Finalmente, Villarreal (2020), Huamaní et al. (2022), y Miranda et al. (2020), concluyeron que, la incorporación adecuada del sistema correspondiente para abordar el mantenimiento de las edificaciones universitarias, hizo posible la

regularización en la realización del trabajo correspondiente para la entrega de los servicios de formación académica profesional hacia los estudiantes, también reflejó una alta credibilidad para la realización del proyecto asociado a la asignación de estos recursos; referente a ello también destacaron que se han implementado diversas estrategias como la realización de reuniones intermitentes para que los directivos puedan informar sobre el avance de las actividades así como también la comunicación de los problemas que deben ser resueltos; todo ello permite que la institución esté preparada para fortalecer la incorporación de aquellos elementos que facilitan el intercambio respectivo de experiencias juntamente con la coordinación respectiva para la realización de las actividades en concordancia con las necesidades de mejoramiento en cuanto al servicio de formación.

En cuanto a la gestión gerencial, se citó a Marcó et al. (2016), menciona que la gestión gerencial comprende el conjunto de elementos, estrategias que los directivos desarrollan para obtener los resultados programados y establecidos en los diferentes planes de trabajo, para ello cuentan o gestionan las actividades bajo un liderazgo de los representantes para la consecución de las metas y objetivos. Además, Chang y Jung (2020), define esto parte de una nueva etapa donde se responsabiliza a personas responsable de gran cargo, de tener la capacidad de desarrollar técnicas y estrategias que aseguren su mejor funcionamiento organizacional interno ante el plan de alcanzar metas y objetivos propuestos.

En cuanto a la gestión gerencial se obtiene teorías de las cuales son la teoría del desarrollo organizacional, donde estipula que el funcionamiento de las organizaciones principalmente se desarrolla por medio de prácticas coordinadas para lograr aquellos resultados que permitan generar cambios positivos donde el beneficio sea multilateral (Hernández et al., 2011). De ese mismo modo, se encuentra a la teoría de las relaciones humanas, la cual interpreta que el ser humano necesita estar en constante comunicación y relación con los demás para poder desempeñarse adecuadamente y al mismo tiempo generar los vínculos que le permitan lograr su aportación dentro del

campo laboral, así como también requiere de la actualización de sus conocimientos para generar un trabajo adecuado (Sandoval, 2015). Por consiguiente, se tiene a la teoría de la toma de decisiones, la cual determina que los directivos organizacionales se enfrentan constantemente a la elección sobre diversas decisiones, para lo cual requieren un alto grado de capacitación y preparación que ayude al elegir la opción más adecuada (Peñaloza, 2010).

Asimismo, Aymen et al. (2019), estableció que la gestión gerencial parte de tomar el cargo por una persona responsable que son elegidas mediante una organización democrática lo cual consiste en hacerse responsable de desarrollar técnicas y estrategias que puedan facilitar una nueva alternativa de control sobre todos los procesos productivos que desarrolla una organización, además de poder apoyarse en los procesos administrativos siendo como un elemento fundamental para poder conseguir las metas propuestas por parte de todos mediante una comunicación significativa, lo cual puede tener su duración según lo establecido por parte de su gestión dirigida, asimismo Abdelaziz et al. (2022), indican que la gestión gerencial se trata de poder controlar de manera eficiente y transparente todos los procesos administrativos que estén a su alcance y de dar un buen manejo a las actividades que se conllevan mediante el uso de los recursos económicos lo cual hacen efecto para conseguir una productividad favorable, siendo así se puede llegar a una determinación como se lo espera mediante la implementación de sus estrategias aseguradas.

Seguidamente Yanyong et al. (2022), menciona que cuando la gestión organizacional no es desarrollada adecuadamente, la inversión de recursos no tendrá los resultados esperados debido a que su utilización estará mal direccionado. Por otro lado, Altuntas et al. (2020), concretaron que la gestión gerencial es parte de una responsabilidad donde las autoridades son los que se encargan de poder responder todas las consecuencias que se puedan presentar durante el proceso de su funcionamiento como gestión interna, y así poder resolver los problemas sociales y organizacionales. Seguidamente,

Boghean (2021), afirmaron que, resulta fundamental la integración de lineamientos estratégicos para que los directivos puedan desarrollar su función gerencial adecuadamente en concordancia con los intereses organizacionales y también con la disponibilidad de los recursos para orientar a cada uno de los colaboradores hacia la realización de sus responsabilidades por medio de la programación de actividades, lo cual además permitirá establecer lineamientos para desarrollar los mecanismos de control.

Tal como lo mencionan, Bianchi et al. (2021), indicaron que la gestión gerencial es más que todo una responsabilidad global de poder vigilar, ordenar, comunicar y analizar todo lo concerniente a la organización interna, el mismo tiempo también responder a los problemas externos que pueden durar acorto o largo plazo según la decisión democrática de la gestión. Además, Lun et al. (2022), mencionan que la gestión gerencial siempre va a ser algo importante de procrear manejos en diferentes técnicas, pero con el mismo seguimiento de las etapas o procesos administrativos dónde cada uno ya sabe qué plan tiene que desarrollar y cumplir, al mismo tiempo satisfacer ciertas necesidades que la organización lo necesita mediante el buen uso de sus recursos económicos, y así poder lograr que se lleve una organización eficiente y transparente ante las demás organizaciones que controlan su buen manejo y trabajo institucional.

Por consiguiente, Boon et al. (2022), mencionan que la gestión gerencial son las capacidades y aptitudes de los líderes en la actualidad que representan un elemento primordial para alcanzar un mayor nivel de competitividad y progreso sostenible, ya que a partir de ello se traza eficientemente las metas, actividades, técnicas y estrategias a ejecutar. A partir de lo dicho se entiende que la gerencia consiste en aquellas acciones que permiten implementar políticas e instrumentos desde un nivel elevado de las entidades de los cuales están encaminados a mejorar constantemente las praxis que realizan a los colaboradores en el ejercicio de sus funciones tanto a nivel operativo como estratégico. Es por ello que la variable de estudio puede ser catalogada como las actividades que permiten que la fuerza de trabajo se oriente por el sendero

adecuado para ejecutar lo dispuesto, lo cual hará posible concretar los resultados sin tropiezos, ni malgaste de tiempo dentro de cada institución que ejecuten dicha gestión gerencial.

De otro modo, Yibin et al. (2022), mencionan que la gestión gerencial dentro de las instituciones tanto lucrativas como estatales abarca un conjunto de enfoques y metodologías las cuales hacen posible la obtención de los propósitos establecidos, dentro de las características principales que posee dicha variable se resalta el trabajo coordinado, el cual se configura como un factor que permite que los integrantes de la organización interioricen el compromiso por alcanzar los resultados de manera grupal; el reconocimiento de fortalezas esto permite que se posea un diagnóstico integral para fungir el éxito esperado. Seguidamente, Dhiman (2023), indican que la gestión gerencial son características que permiten encontrar la suficiencia cuantitativa y cualitativa para tomar decisiones dejando de lado a la improvisación y optando por un modelo de planeación prospectiva, diseñando instrumentos de control para comprobar que las labores que se están ejecutando al interior se realicen en el mero cumplimiento de las normativas que se han establecido inicialmente por la alta dirección, y, por último, permitiendo distribuir de manera óptima las responsabilidades y roles que debe desempeñar cada integrante de manera que se logre un trabajo coordinado y disciplinado.

Asimismo, Peng et al. (2023), exponen que la gestión gerencial debe estar abogada a enfocarse en los dilemas que suceden dentro de las áreas de trabajo, con el fin de que se pueda brindar soluciones eficientes que permitan transgredir las barreras e incrementar la eficiencia en la distribución de las capacidades, además, debe definir los propósitos generales que se esperan obtener con la modificación de un proceso o actividad los cuales estén sujetos a las necesidades del cliente; valorar los elementos que posee cada departamento a fin de que se pueda brindar propósitos específicos y operativos. De acuerdo a Shuangshuang (2022), indican que, uno de los aspectos que de marca la importancia de aplicar una adecuada gestión gerencial, es la posibilidad de generar el cambio deseado partir de decisiones

estratégicas considerando las diversas variables del entorno que conlleven hacer el aprovechamiento respectivo para la competitividad necesaria sostenida en la capacidad de los colaboradores para abordar sus responsabilidades y hacerse cargo de cada uno de las actividades.

Por otro lado, respecto a las dimensiones de la variable gestión gerencial son expuestas por Marcó et al. (2016), quienes manifestaron las siguientes: dimensión planificación, es donde se realiza la determinación de las estrategias que se deben utilizar para aprovechar los recursos, además se programa todas actividades que se van desarrollar de acuerdo a cada actividad o proyecto y se gestiona a los presupuestos adecuados para que posteriormente se ejecuten, para ello se evalúan los factores internos como externos que pueden afectar a la institución. Sus indicadores son: objetivos, representan a lo que la organización desea lograr en torno a sus necesidades y prioridades; misión, representa a la identidad de la organización para la realización de sus actividades considerando a su público y la propuesta de valor; visión, es el horizonte que se desea lograr ya sea en el corto o largo plazo, por lo que es la determinación del estado prospectivo; estructura, es la forma en como están organizadas las actividades internamente contemplando los cargos; aprendizaje, es la integración de nuevos conocimientos y habilidades.

Por otro lado, en cuanto a la dimensión organización, según Marcó et al. (2016), corresponde a la segunda etapa donde se lleva a cabo la determinación de las actividades que deben ser realizadas juntamente con la designación de responsabilidades a los colaboradores, sumado a ello al delegación de funciones a cada personal en específico que ayuden a organizar en todos los niveles el adecuado desarrollo de las actividades, para ello deben conocer los procedimientos que se están empleando, estrategias que se viene aplicando y con ello poder comprometerlos en su ejecución ya que ayuden conseguir los objetivos. Sus indicadores son: estructura, representa a la división del trabajo y la organización de los procesos para cumplir con los objetivos; funciones, es la responsabilidad asignada a cada colaborador para rendir resultados acordes a su puesto; áreas, es la

disgregación de la estructura organizacional en diversas áreas para lograr una mejor capacidad de mando y control por medio de la designación de responsables o jefes.

Asimismo en la dimensión dirección, según Marcó et al. (2016), corresponde a las acciones de dirección por parte de los directivos ejerciendo su función de liderazgo para orientar el desarrollo de las actividades en cada uno de los colaboradores y al mismo tiempo ser el soporte que permita absorber sus dudas y realizar la retroalimentación correspondiente para lograr la mayor eficiencia posible en ejecución de sus responsabilidades, dentro de ello también se corrigen errores puntuales que posteriormente puedan afectar el funcionamiento organizacional o la posibilidad de alcanzar los resultados planificados inicialmente. Sus indicadores son: liderazgo, es la aplicación de conocimientos y estrategias para dirigir e influenciar a los demás hacia la realización de actividades para el logro de resultados estratégicos en función a lo planteado en la organización; supervisión, representa al monitoreo ya sea del avance de las actividades y procesos organizacionales, así como el cumplimiento de las responsabilidades asignadas a cada colaborador.

Por otra parte, en cuanto a la dimensión control, según Marcó et al. (2016), la última parte es que las acciones desarrolladas y evaluadas logren un mejor funcionamiento durante el proceso de gestión elegida, donde se puede llegar a cambiar ciertos aspectos que no estén resultando efectiva, pero ya esta fase es más determinativa de lo que puede suceder y concretar una mejor alternativa, por el mismo hecho de asegurar que se siga un orden de planificación disciplinario, por lo que solo busca estar en la mira de los hechos y efectos que pueda transcurrir al momento de su transacción. Sus indicadores son: monitoreo, consiste en la designación de los responsables para vigilar el avance de cada actividad en función a los indicadores y parámetros establecidos; sistema de vigilancia, es el conjunto de actividades que conforman el sistema integral para garantizar el funcionamiento organizacional adecuado; medición de resultados, es la aplicación de instrumentos para conocer el rendimiento de los colaboradores y del proceso

organizacional en general tomando como base los objetivos y metas detalladas en función a las responsabilidades designadas al personal.

Asimismo, en cuanto a la variable mantenimiento de infraestructura, se citó a Castillo et al. (2013), quienes lo definen cómo toda actividad que es destinada a preservar un terreno y prevenir el deterioro, mediante un control, mejora y la reestructuración de los espacios, todo ello con el objetivo de tener un mejor edificio para todos los consumidores cuál, de esta manera Incide en el cuidado adecuado y el mantenimiento diario, pero también se tiene que hacer mantenimientos de prevención la cual conserven los equipos y la infraestructura. De acuerdo a Hernández et al. (2022), indican que el mantenimiento de edificaciones también puede ser concebido como aquellas acciones que se realizan a fin de conservar en buen estado de los inmuebles de manera que se pueda atrasar su deterioro y se mejore la estética de los espacios compartidos y la estructura en general. Entonces, se entiende que el objetivo principal que posee es mantener conservado las instalaciones para que estos sean disfrutados por todos los usuarios, esto implica a su vez que se establezca un conjunto de parámetros y medidas para la preservación.

Seguidamente se obtuvo teorías acerca de la variable mantenimiento de edificaciones, tenido en cuenta a la teoría del mantenimiento correctivo, determina que las actividades orientadas hacia la restauración de las edificaciones después de haber sufrido deterioro, es fundamental porque no solamente permite devolver su aspecto físico sino también garantizar la integridad de aquellos que recorren a ella (García, 2009). Por ello se encuentra a la teoría del mantenimiento preventivo, sostiene la importancia de abordar procedimientos estratégicos para el mantenimiento de forma anticipada de las edificaciones para que estos no sufran daños posteriores derivados de la ausencia de los mantenimientos que se deben realizar antes de que sucedan problemas (García-Córdoba, 2017). Así mismo se tiene a la teoría del mantenimiento predictivo, se sostiene en la realización de un diagnóstico anticipado que permitan determinar posibles errores o potenciales

riesgos dentro de las edificaciones que puedan generar disminución en la calidad del servicio brindado (García-Córdoba, 2017).

Por consiguiente, Díaz et al. (2020), indican que mantenimiento de edificaciones se realiza con la finalidad de mantener adecuadamente el valor del edificio, así como, mejorar cada una de las áreas que posee el mismo, brindar un grado de seguridad razonable y confianza para quienes lo hacen uso y evitar el despilfarro de dinero excesivo en la adquisición de equipos para la remodelación. Asimismo, Sánchez et al. (2020), determinaron que la planificación adecuada de un sistema para el mantenimiento de las edificaciones permitirá no solamente la reducción de accidentes sino también los gastos de reparación. Seguidamente Bravo et al. (2019), establecieron que las edificaciones necesitan mantenimiento de forma preventiva para que no generen problemas posteriormente cuando no se atienden los aspectos fundamentales. De acuerdo a Paredes et al. (2020), lamentablemente existe una cultura equivocada dentro de las organizaciones para corregir errores después de que éstos han generado estragos o dificultades para el funcionamiento organizacional.

Por otro lado, Blanco y Esquivel- (2021), consideraron que la designación de actividades y la realización de cada una de ellas para el mantenimiento de las edificaciones, permitirá alargar su vida útil para estar al servicio de la organización. Tal como lo mencionan, Ortiz y Quesada (2022), indican que, es necesario que, durante la planeación de las actividades de mantenimiento de la infraestructura en las universidades, se desarrolle también el análisis de los costos asociados para que el área de finanzas realice su participación adecuada y se garantice la culminación de las obras adecuadamente. Además, Romero et al. (2021), indican que, es necesario la integración de los equipos adecuados que ayuden a determinar los potenciales riesgos asociados a las edificaciones para que estos sean solucionados adecuadamente de forma preventiva antes de que sucedan accidentes que puedan involucrar no solamente a los colaboradores sino también a los usuarios que recorren continuamente y están en contacto con el personal de las instalaciones.

Seguidamente, Álvarez et al. (2021), determinaron que se debe establecer un cronograma estratégico para realizar el mantenimiento de cada una de las edificaciones toman en cuenta diversos aspectos como su nivel de antigüedad, la forma en cómo han sido desarrolladas, entre otros que faciliten la determinación adecuada de los procedimientos preventivos, así como también la designación del equipo de protección respectivo. Asimismo, Socarrás et al. (2020), muchas veces dentro del ámbito estatal la infraestructura de las universidades está descuidada debido a que no se desarrollan planeamiento concreto sobre el mantenimiento de forma periódica, sino que generalmente estos se desarrollan en un intervalo donde involucra un amplio periodo de tiempo, lo cual incrementa su nivel de deterioro prematuro así como también genera peligro para los estudiantes y las personas que pueden estar en contacto con ella; es por ello que se deben priorizar actividades preventivas donde se designe a los responsables para abordar el mantenimiento.

Asimismo, las dimensiones de la segunda variable mantenimiento de edificaciones están definidas por Castillo et al. (2013), como las siguientes: dimensión 1: calidad de servicio, es poder responder al tipo de servicio que se ofrece y como lo ofreces, es decir de estar atento a las perspectivas y cualidades que puede reaccionar cierto producto ante la espera de un usuario, donde se debe tener conocimiento para una mejor solución de las posibles dudas; cuyos indicadores son: tangibilidad, engloba a los elementos visibles que están expuestos a la vista del usuario y representan la base para generar confianza en la atención brindada; seguridad, se trata de un factor invisible que conlleva a generar seguridad a través de la utilización de los servicios prestados; empatía, es la capacidad de las personas para comprender las necesidades de los demás; disponibilidad, es la facilidad para disponer de posibilidades para cumplir con los requerimientos del usuario en torno al nivel de emergencia presentada.

Además, en la dimensión programación, según Castillo et al. (2013), permite desarrollar la programación de cada una de las actividades, así como la determinación del tiempo necesario para abordar el mantenimiento

correspondiente; cuyos indicadores son: análisis estratégico, es la aplicación de técnicas para analizar las necesidades internas y en base a ello aplicar la designación de las estrategias funcionales que pueden ser empleadas para solucionar los problemas encontrados así como lograr el aprovechamiento de las oportunidades que pueden ser propuestas por el sector; estrategias, es el conjunto de actividades que son realizadas para poder alcanzar algún objetivo de crecimiento considerando su enfoque que puede centrarse en el cliente, en el crecimiento, la diferenciación, entre otros; actividades, es la conformación de responsabilidades a cada colaborador para dar forma al desarrollo del proceso enmarcado en los objetivos de crecimiento identificados internamente; objetivos, es lo que la organización desea lograr dentro de un tiempo determinado contemplando la disponibilidad de recursos.

Por otra parte, la dimensión ejecución, según Castillo et al. (2013), involucra la puesta en marcha de las actividades planificadas para efectuar el mantenimiento correspondiente a las edificaciones de acuerdo los lineamientos establecidos; cuyos indicadores son: actividades planificadas, son todas aquellas que han sido determinadas minuciosamente en función a la disponibilidad de personal y los procesos internos los cuales requieren de actividades para lograr su funcionamiento así de personal preparado para alcanzar las metas; programación de tareas, es el establecimiento de los tiempos para la realización de cada actividad, lo cual permite la obtención de los resultados y facilita la medición del avance; realización de acciones, compone a las actividades que son abordadas en base a las designaciones de responsabilidad en el personal lo cual permite cumplir con cada actividad planificada.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

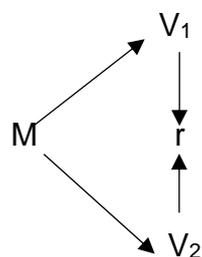
##### 3.1.1. Tipo de investigación

Se contempló de tipo básica, ya que este tipo buscó recopilar información existente y así poder resolver los problemas identificados (Ruiz, 2022).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Se tomó en cuenta el no experimental, facilitando que cada procedimiento no interfiera en el funcionamiento habitual de las variables, para lo cual se abordó en su propio contexto para su análisis detallado posterior, de modo que no se hizo posible la manipulación (Hadi et al. 2023). Se consideró de enfoque cuantitativo, porque corresponde a la recopilación y análisis de datos siendo esto indispensable para evaluar las hipótesis y establecer la relación (Yucra y Bernedo, 2020), asimismo, fue de corte transversal, pues se consideran los datos en un solo tiempo sobre los cuales se desarrolló el análisis estadístico para los resultados (Polanía et al. 2020). También presentó un alcance descriptivo correlacional, reflejando principalmente la intención de describir cada variable de estudio para luego determinar el grado de relación entre las variables.

Esquema:



M : Muestra

V<sub>1</sub> : Gestión gerencial

V<sub>2</sub> : Mantenimiento de edificaciones

r : Relación entre ambas variables

### **3.2. Variables y Operacionalización**

**Variable 1:** Gestión gerencial

**Variable 2:** Mantenimiento de edificaciones

**Nota:** La operacionalización de variables se encuentra en anexos

### **3.3. Población (criterios de selección) muestra, muestreo y unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población**

La población de estudio fue comprendida por 56 trabajadores; considerando que es un conjunto de elementos con similares características las cuales se pretende investigar y que es parte del problema identificado (Arias, 2021).

#### **Criterios de selección**

**Criterios de inclusión:** se incluyó solo a colaboradores CAS y nombrados y que oscilan entre 23 y 65 años.

**Criterios de exclusión:** se excluyó al personal locador, jefe de área y practicantes.

#### **3.3.2. Muestra**

Fue conformada por 56 trabajadores. Es contemplada como aquellos elementos decisivos que proveen los datos necesarios para alimentar el estudio (Guevara- et al., 2020).

#### **3.3.3. Muestreo**

Se trabajó con el no probabilístico por conveniencia, el cual según Paragua et al. (2022), se trata de la determinación de una muestra en base a criterios que no involucran a la estadística o las probabilidades.

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

Un trabajador de la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto  
- 2023

### **3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

#### **Técnicas**

Fue la encuesta. Para Medina et al. (2023), corresponde a la obtención de datos de interés, donde prevalece las preguntas y el orden.

#### **Instrumento**

Fue el cuestionario que, a vista de Quincho et al. (2022), es un conjunto de preguntas con las cuales se recogió la información de acuerdo a la muestra de estudio y de acuerdo a los criterios establecidos, lo cuales se estructura a criterio del investigador. Respecto a la gestión gerencial se realizó la construcción del cuestionario en base a 20 enunciados, considerando sus 4 dimensiones. La escala fue ordinal: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre = 5. Finalmente, fue medido por niveles: bajo (20-46), medio (47-73) y alto (74-100). Respecto al mantenimiento de edificaciones se realizó la construcción del cuestionario en base a 20 preguntas, considerando sus 3 dimensiones. La escala fue la ordinal: nunca = 1, casi nunca = 2, a veces = 3, casi siempre = 4, siempre = 5. Finalmente, fue medido por niveles: bajo (20-46), medio (47-73) y alto (74-100).

#### **Validez**

Se hizo por medio de especialistas conocedores del tema en un número de tres, los cuales brindó una ponderación de los instrumentos dando una ponderación de validez. En caso del primer instrumento, el promedio fue de 0.97 (97 %), para el segundo fue 0.97 (97 %), explicando la concordancia entre los evaluadores, de tal forma que se garantizó la validez requerida para su utilización.

### **Confiabilidad**

Fue mediante el alfa de Cronbach para su posterior aplicabilidad a la muestra de estudio, para ello debe ser mayor a 0.7 para demostrar que dicho instrumento si tiene alto nivel de confiabilidad (**Reyes, 2020**). Respecto a la **variable 1**, se alcanzó un resultado de 0,923, en la **variable 2**, fue 0,980 garantizando de esta forma una fiabilidad fuerte.

### **3.5. Procedimientos**

Se precisó que los elementos de la muestra fueron determinados bajo el apego a las determinaciones en los criterio de selección, así como también se realizó la solicitud correspondiente para obtener el permiso por parte de la institución; se afrontó la construcción del marco teórico por medio de información reciente y vinculada al tema; se desarrolló también los cuestionarios para facilitar la recopilación de datos, los cuales anteriormente pasaron por la verificación de su validez a través del juicio de cinco expertos, así como el cálculo de la V de Aiken, mientras que para la verificación de su viabilidad se calculó el alfa de Cronbach; se realizó su aplicación directa para obtener los datos que fueron integrados en el Excel para el análisis estadístico posterior que originaron a los resultados de acuerdo los objetivos.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Se usó el método **descriptivo**, mediante la descripción de las variables a través de valores numéricos y cantidades e **inferencial** para el cual se empleó el SPSS v.25 para realizar el cálculo de correlaciones, así como la comprobación de las hipótesis empleando el coeficiente Rho de Spearman determinado mediante el cálculo de la normalidad usando Kolmogorov-Smirnova por tratarse de una muestra que supera ampliamente las 50 unidades.

### 3.7. Aspectos éticos

Se destacan los siguientes principios: **autonomía**, contemplando la libertad para que cada persona pueda tomar sus propias y decisiones y al mismo tiempo abordar la entrega de respuestas en base a su criterio sin que estas estén direccionadas bajo influencia; **beneficencia**, precisando el ímpetu de conocer el problema y ajustar una solución competente que ayude a generar el beneficio respectivo para la entidad; **no maleficencia**, propiciando un estudio transparente donde no se perjudicó a la entidad y tampoco a sus colaboradores debido a que se aplicaron las medidas pertinentes; **justicia**, respetando cada una de las determinaciones para brindar el espacio adecuado a cada persona contemplando sus derechos; se consideró también a la integridad científica, acreditando que solo fue desarrollado con intenciones académicas y por último el **principio de derecho**, ya que no se vulnero los derechos de ningún participante.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Nivel de gestión gerencial*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	20-46	18	32%
Medio	47-73	27	48%
Alto	74-100	11	20%
Total		<b>56</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a trabajadores.

#### **Interpretación**

La tabla 1, muestra el nivel de gestión gerencial tiene es medio en 48 % bajo en 32 % y alto en 20 %, porque no es realizada de manera estratégica teniendo en cuenta las necesidades internas para aprovechar las oportunidades de crecimiento, no realiza una organización de las actividades de acuerdo a las áreas y las funciones de los participantes por lo que estos no logran obtener el resultado necesario para mejorar la competitividad.

**Tabla 2**

*Nivel de mantenimiento de infraestructura*

Nivel	Rango	f	%
Bajo	20-46	20	36%
Medio	47-73	27	48%
Alto	74-100	9	16%
Total		<b>56</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Cuestionario aplicado a trabajadores.

#### **Interpretación**

La tabla 2, muestra el nivel de mantenimiento de infraestructura es medio en 48 %, bajo en 36 % y alto en 16 %, porque no realiza un adecuado control de las actividades y proceso para garantizar el cumplimiento eficiente de acuerdo al tiempo establecido; todo ello genera que no se planifiquen de manera

oportuna las actividades de mantenimiento a las edificaciones institucionales, las cuales se van deteriorando cada día más.

**Tabla 3**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión gerencial</b>	,171	56	,000	,916	56	,001
Planificación	,172	56	,000	,927	56	,002
Organización	,145	56	,005	,931	56	,003
Dirección	,170	56	,000	,895	56	,000
Control	,207	56	,000	,915	56	,001
<b>Mantenimiento de infraestructura</b>	,054	56	,200*	,985	56	,716
Calidad de servicio	,095	56	,200	,976	56	,336
Programación	,076	56	,200*	,969	56	,151
Ejecución	,101	56	,200*	,965	56	,106

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

### **Interpretación**

En la tabla 3, se tomó en cuenta a Kolmogorov-Smirnova al haber empleado una muestra de 56. Resultando  $p = 0.000$  y  $0,200$  ubicándose por debajo del  $0.05$ , exponiendo una distribución no normal; es por ello la elección del Rho de Spearman para efectuar los cálculos de correlación.

**Tabla 4***Relación entre las dimensiones de gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura*

		Planificación	Organización	Dirección	Control
Mantenimiento de	Coefficiente de correlación	,828**	,825**	,739**	,660**
infraestructura	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000
	N	56	56	56	56

**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

### Interpretación

En la tabla 4, existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de gestión de gerencia y el mantenimiento de infraestructura. Con un Rho Spearman de 0.660, 0.739, 0,825 y 0.828, un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), propiciando aceptar la hipótesis de investigación.

**Tabla 5**

*Relación entre la gestión gerencial y el mantenimiento de la infraestructura.*

			Mantenimiento de infraestructura
Rho de Spearman	Gestión gerencial	Coefficiente de correlación	,809**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	56

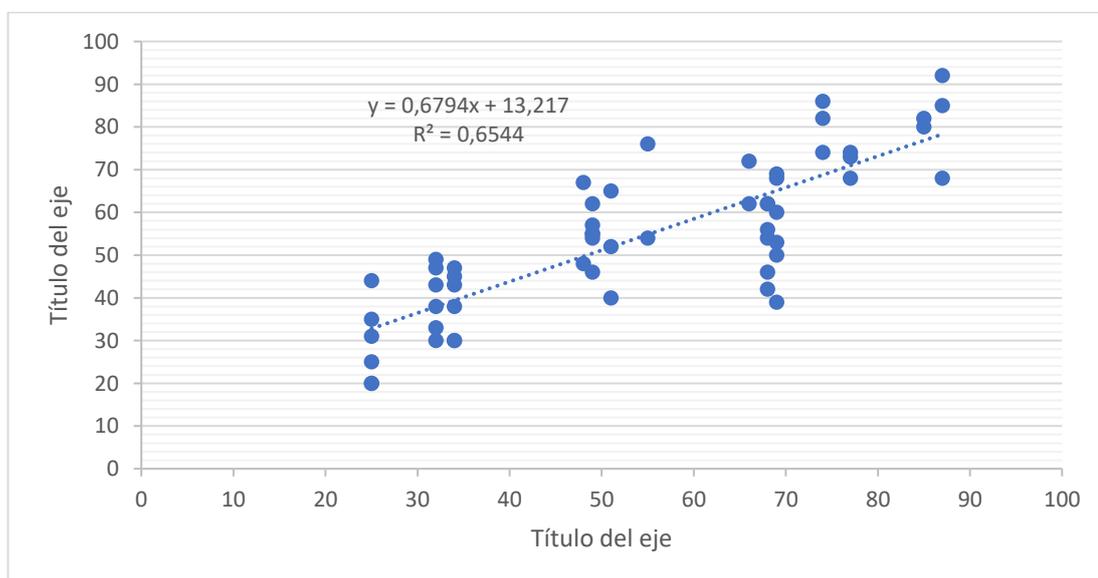
**Fuente:** Datos obtenidos del SPSS V.25

### **Interpretación**

En la tabla 5, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023. Con un Rho Spearman de 0.809 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), propiciando aceptar la hipótesis de investigación.

**Figura 1**

*Gráfico de dispersión entre la gestión gerencial y el mantenimiento de la infraestructura*



**Fuente:** Elaboración propia a partir de las puntuaciones de la base de datos.

#### Interpretación

En la figura 1, el coeficiente de determinación ( $R^2 = 0.6544$ ), indica que el mantenimiento de la infraestructura depende en 65,44 % de la gestión gerencial.

## V. DISCUSIÓN

Se precisa que el nivel de gestión gerencial es medio en 48 %, porque no es realizada de manera estratégica teniendo en cuenta las necesidades internas para aprovechar las oportunidades de crecimiento, no realiza una organización de las actividades de acuerdo a las áreas y las funciones de los participantes por lo que estos no logran obtener el resultado necesario para mejorar la competitividad, semejante a Montes et al. (2020), Borrero (2019), y Ávila y Odelius (2021), indican que muchas veces dentro de las instituciones se complica la función gerencial de los directivos debido a diferentes limitaciones como la poca participación de las diversas áreas que componen la estructura de la organización. Seguidamente, Dhiman (2023), indican que la gestión gerencial son características que permiten encontrar la suficiencia cuantitativa y cualitativa para tomar decisiones dejando de lado a la improvisación y optando por un modelo de planeación prospectiva, diseñando instrumentos de control para comprobar que las labores que se están ejecutando al interior se realicen en el mero cumplimiento de las normativas que se han establecido inicialmente por la alta dirección, y, por último, permitiendo distribuir de manera óptima las responsabilidades y roles que debe desempeñar cada integrante de manera que se logre un trabajo coordinado y disciplinado.

Tal como lo mencionan, Bianchi et al. (2021), es más que todo una responsabilidad global de poder vigilar, ordenar, comunicar y analizar todo lo concerniente a la organización interna, esto indica que dentro de una organización educativa debe existir una buena gestión para que los estudiantes puedan mantener un mejor aprendizaje. Es por lo que muchas veces las herramientas aplicadas no fomenta la comunicación adecuada juntamente con los colaboradores para realizar las actividades en concordancia con las necesidades; destacaron también la importancia de desarrollar los mecanismos tecnológicos respectivos para la integración de las herramientas que permitan actualizar los diferentes aspectos

infraestructurales de la institución para propiciar la entrega del servicio competitivo sin la exposición a diferentes riesgos que pueda generar afecciones a la salud o su integridad física, es por ello que se debe abordar una adecuada gestión de las personas y los recursos materiales para lograr resultados resaltantes.

Asimismo, el nivel de mantenimiento de infraestructura es medio en 48 % porque no realiza un adecuado control de las actividades y proceso para garantizar el cumplimiento eficiente de acuerdo al tiempo establecido; todo ello genera que no se planifiquen de manera oportuna las actividades de mantenimiento a las edificaciones institucionales, las cuales se van deteriorando cada día más, dichos resultados coinciden con Villarreal (2020), Huamaní et al. (2022), y Miranda et al. (2020), indican que la incorporación adecuada del sistema correspondiente para abordar el mantenimiento de las edificaciones universitarias, hizo posible la regularización en la realización del trabajo correspondiente para la entrega de los servicios de formación académica profesional hacia los estudiantes, también reflejó una alta credibilidad para la realización del proyecto asociado a la asignación de estos recursos.

Referente a ello también destacaron que se han implementado diversas estrategias como la realización de reuniones intermitentes para que los directivos puedan informar sobre el avance de las actividades así como también la comunicación de los problemas que deben ser resueltos; todo ello permite que la institución esté preparada para fortalecer la incorporación de aquellos elementos que facilitan el intercambio respectivo de experiencias juntamente con la coordinación respectiva para la realización de las actividades en concordancia con las necesidades de mejoramiento en cuanto al servicio de formación. Lo descrito corroboran con la teoría del mantenimiento correctivo, según García (2009), determina que las actividades orientadas hacia la restauración de las edificaciones después de haber sufrido deterioro, es fundamental porque no solamente permite devolver su aspecto físico sino también garantizar la integridad de aquellos que recorren a ella.

Seguidamente, Álvarez et al. (2021), determinaron que se debe establecer un cronograma estratégico para realizar el mantenimiento de cada una de las edificaciones toman en cuenta diversos aspectos como su nivel de antigüedad, la forma en cómo han sido desarrolladas, entre otros que faciliten la determinación adecuada de los procedimientos preventivos, así como también la designación del equipo de protección respectivo. Asimismo, Socarrás et al. (2020), muchas veces dentro del ámbito estatal la infraestructura de las universidades está descuidada debido a que no se desarrollan planeamiento concreto sobre el mantenimiento de forma periódica, sino que generalmente estos se desarrollan en un intervalo donde involucra un amplio periodo de tiempo, lo cual incrementa su nivel de deterioro prematuro así como también genera peligro para los estudiantes y las personas que pueden estar en contacto con ella.

Es por ello que se deben priorizar actividades preventivas donde se designe a los responsables para abordar el mantenimiento, ya que es necesario la integración de los equipos adecuados que ayuden a determinar los potenciales riesgos asociados a las edificaciones para que estos sean solucionados adecuadamente de forma preventiva antes de que sucedan accidentes que puedan involucrar no solamente a los colaboradores sino también a los usuarios que recorren continuamente y están en contacto con el personal de las instalaciones, esto indica que las universidades están constantemente a la espera de nuevas infraestructuras, ya que con ello mantienen las ganas de los estudiantes de aprender día a día.

De esa manera, tuvieron como resultado que existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de gestión de gerencia y el mantenimiento de infraestructura, con un Rho Spearman de 0.660, 0.739, 0,825 y 0.828, manifestando lo necesario que resulta gestionar oportunamente la institución para hacer posible el mantenimiento de las condiciones infraestructurales; coincidente con Dos Santos et al. (2020), Moreira y Crisóstomo (2019), y Sanz-De Vecchio et al. (2020) indican que la determinación de la gestión gerencial dentro de las instituciones, permitió conocer que actualmente se vienen utilizando estrategias que no están

relacionadas con el mejoramiento de los factores internos organizacionales como las debilidades fundamentales así como el aprovechamiento de las oportunidades.

Asimismo, dichos resultados coinciden con Orihuela et al. (2021), el análisis de la influencia de cada una de las actividades que componen el cambio dentro de la organización, permite establecer que la capacidad con la que se desempeñan los directivos resulta fundamental porque son los encargados de direccionar cada uno de los lineamientos estratégicos para aprovechar adecuadamente los recursos que pertenecen a la UGEL, lo cual indica que la labor principal del director está orientada hacia el análisis constante de las necesidades internas en cuanto a la capacitación de sus colaboradores para potenciar los resultados adecuados a través de un desempeño adecuado; determinaron también que la incorporación de competencias genéricas facilitará potenciar la posibilidad de un cambio positivo eliminando las barreras que impiden la visualización de un panorama positivo respecto a ello, para lo cual se debe abordar la capacitación contundente de los docentes para impartir los conocimientos adecuadamente dentro de las aulas.

Lo descrito corroboran con la teoría de las relaciones humanas, según Sandoval (2015), la cual interpreta que el ser humano necesita estar en constante comunicación y relación con los demás para poder desempeñarse adecuadamente y al mismo tiempo generar los vínculos que le permitan lograr su aportación dentro del campo laboral, así como también requiere de la actualización de sus conocimientos para generar un trabajo adecuado. Así también corroboran con la teoría del mantenimiento preventivo, según García-Córdoba (2017), sostiene la importancia de abordar procedimientos estratégicos para el mantenimiento de forma anticipada de las edificaciones para que estos no sufran daños posteriores derivados de la ausencia de los mantenimientos que se deben realizar antes de que sucedan problemas. Asimismo, Peng et al. (2023), exponen que la gestión gerencial debe estar abogada a enfocarse en los dilemas que suceden dentro de las áreas de trabajo, con el fin de que se pueda brindar soluciones eficientes que permitan transgredir las barreras e incrementar la eficiencia en la distribución de las

capacidades, además, debe definir los propósitos generales que se esperan obtener con la modificación de un proceso o actividad los cuales estén sujetos a las necesidades del cliente; valorar los elementos que posee cada departamento a fin de que se pueda brindar propósitos específicos y operativos.

De acuerdo a Shuangshuang (2022), indican que, uno de los aspectos es la posibilidad de generar el cambio deseado partir de decisiones estratégicas considerando las diversas variables del entorno que conlleven hacer el aprovechamiento respectivo para la competitividad necesaria sostenida en la capacidad de los colaboradores para abordar sus responsabilidades y hacerse cargo de cada uno de las actividades., esto indica que el mantenimiento de la infraestructura de cada universidad es fundamental para que con ello los usuarios den su voto de confianza para que reciban una enseñanza adecuado.

Es por ello que muchas veces la inversión de los recursos no permite obtener resultados realmente competitivos, la cual es una muestra clara de que no se está desarrollando adecuadamente los aspectos de comunicación interna a través de la determinación de una planeación concordante con la disponibilidad de recursos y del personal capacitado, lo cual no hace posible que la distribución de las tareas sea concordante con la especialidad de cada uno de los colaboradores, tampoco con la disponibilidad de los mismos, lo cual conlleva a diversos vacíos que permiten la aparición de errores puntuales.

También, existe relación positiva alta y significativa entre la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Morales – 2023, con un Rho Spearman de 0.809, además, el mantenimiento de la infraestructura depende en 65,44 % de la gestión gerencial, dichos resultados coinciden con Villarreal (2020), Huamaní et al. (2022), y Miranda et al. (2020), sostiene que la incorporación adecuada del sistema correspondiente para abordar el mantenimiento de las edificaciones universitarias, hizo posible la regularización en la realización del trabajo correspondiente para la entrega de los servicios de formación académica profesional hacia los estudiantes, también reflejó una alta credibilidad para la

realización del proyecto asociado a la asignación de estos recursos; referente a ello también destacaron que se han implementado diversas estrategias como la realización de reuniones intermitentes para que los directivos puedan informar sobre el avance de las actividades así como también la comunicación de los problemas que deben ser resueltos; todo ello permite que la institución esté preparada para fortalecer la incorporación de aquellos elementos que facilitan el intercambio respectivo de experiencias juntamente con la coordinación respectiva para la realización de las actividades en concordancia con las necesidades de mejoramiento en cuanto al servicio de formación.

Lo descrito corroboran con la teoría de la toma de decisiones, según Peñaloza (2010), la cual determina que los directivos organizacionales se enfrentan constantemente a la elección sobre diversas decisiones, para lo cual requieren un alto grado de capacitación y preparación que ayude al elegir la opción más adecuada. Asimismo, lo descrito corroboran con la teoría del mantenimiento predictivo, según García-Córdoba (2017), se sostiene en la realización de un diagnóstico anticipado que permitan determinar posibles errores o potenciales riesgos dentro de las edificaciones que puedan generar disminución en la calidad.

Además, Lun et al. (2022), mencionan que la gestión gerencial siempre va a ser algo importante de procrear manejos en diferentes técnicas, pero con el mismo seguimiento de las etapas o procesos administrativos dónde cada uno ya sabe qué plan tiene que desarrollar y cumplir, al mismo tiempo satisfacer ciertas necesidades que la organización lo necesita mediante el buen uso de sus recursos económicos. Díaz et al. (2020), revelaron que mantenimiento de edificaciones se realiza con la finalidad de mantener adecuadamente el valor del edificio, así como, mejorar cada una de las áreas que posee el mismo, brindar un grado de seguridad razonable y confianza para quienes lo hacen uso y evitar el despilfarro de dinero excesivo en la adquisición de equipos para la remodelación, esto indica que cada infraestructura implementada permite mejorar el desempeño de los docentes hacia los alumnos, ya que aseguran

que cada funcionamiento de cualquier actividad es fundamental para los estudiantes.

También apoyado por el aporte de Blanco y Esquivel- (2021), quienes consideraron que la designación de actividades y la realización de cada una de ellas para el mantenimiento de las edificaciones, permitirá alargar su vida útil para estar al servicio de la organización. Además, con Ortiz y Quesada (2022), indicaron que, es necesario que, durante la planeación de las actividades de mantenimiento de la infraestructura en las universidades, se desarrolle también el análisis de los costos asociados para que el área de finanzas realice su participación adecuada y se garantice la culminación de las obras adecuadamente. Asimismo, es necesario la integración de los equipos adecuados que ayuden a determinar los potenciales riesgos asociados a las edificaciones para que estos sean solucionados adecuadamente de forma preventiva antes de que sucedan accidentes que puedan involucrar no solamente a los colaboradores sino también a los usuarios que recorren continuamente y están en contacto con el personal de las instalaciones.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** Existe relación positiva alta y significativa entre la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023, con un Rho Spearman de 0.809 y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), además, el mantenimiento de la infraestructura depende en 65,44 % de la gestión gerencial.
- 6.2.** El nivel de gestión gerencial es medio en 48 %, porque no es realizada de manera estratégica teniendo en cuenta las necesidades internas para aprovechar las oportunidades de crecimiento, no realiza una organización de las actividades de acuerdo a las áreas y las funciones de los participantes por lo que estos no logran obtener el resultado necesario para mejorar la competitividad.
- 6.3.** El nivel de mantenimiento de infraestructura es medio en 48 % porque no realiza un adecuado control de las actividades y proceso para garantizar el cumplimiento eficiente de acuerdo al tiempo establecido; todo ello genera que no se planifiquen de manera oportuna las actividades de mantenimiento a las edificaciones institucionales, las cuales se van deteriorando cada día más.
- 6.4.** Existe relación positiva moderada, alta y significativa entre las dimensiones de la gestión de gerencia y el mantenimiento de infraestructura, con un Rho Spearman de 0.660 entre la planificación y el mantenimiento de infraestructura , 0.739 entre la organización y el mantenimiento de infraestructura, 0,825 entre la dirección y el mantenimiento de infraestructura y 0.828 entre el control y el mantenimiento de infraestructura, un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), manifestando lo necesario que resulta gestionar oportunamente la institución para hacer posible el mantenimiento de las condiciones infraestructurales.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Al jefe del área de infraestructura de la Universidad Nacional de San Martín, desarrollar la integración de lineamientos estratégicos para que los directivos puedan desarrollar su función gerencial adecuadamente en concordancia con los intereses organizacionales y de acuerdo a los planes de trabajo con el fin de cumplir los objetivos institucionales.
- 7.2.** Al jefe del área de infraestructura de la Universidad Nacional de San Martín, gestionar la disponibilidad de los recursos para orientar a cada uno de los colaboradores hacia la realización de sus responsabilidades por medio de la programación de actividades, lo cual además permitirá establecer lineamientos para desarrollar los mecanismos de control.
- 7.3.** Al jefe de la unidad de mantenimiento del área de infraestructura de la Universidad Nacional de San Martín, determinar los potenciales riesgos asociados a las edificaciones para que estos sean solucionados adecuadamente de forma preventiva antes de que sucedan accidentes que puedan involucrar no solamente a los colaboradores sino también a los usuarios que recorren continuamente y están en contacto con el personal de las instalaciones.
- 7.4.** Al jefe de la unidad de mantenimiento del área de infraestructura de la Universidad Nacional de San Martín, desarrollar un planeamiento oportuno para priorizar actividades preventivas donde se designe a los responsables para abordar el mantenimiento., evitando el incremento de su nivel de deterioro prematuro así como también el peligro para los estudiantes y las personas que pueden estar en contacto con ella.

## REFERENCIAS

- Abdelaziz, F.B., Neifar, S., y Halioui, K. (2020). Multilevel optimal managerial incentives and audit fees to limit earnings management practices. *Annals of Operations Research*,31(1). <https://doi.org/10.1007/s10479-020-03748-9>
- Adewale-Olaleye, S., Nuhu, N., y Gallindo, E. (2022). An exploration of card payment services in Mexico: A managerial and customer perspective. *Journal of technology management & innovation*, 17(4). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-27242022000400014>
- Agreda-Vega, J. F., Sare-Lara, E. y Villanueva-Montoya, L. L. (2023). Gestión educativa y calidad de locales escolares –UGEL San Martín, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7506-7520. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5878](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5878)
- Altuntas, M., Berry-Stolzle, T., y Hoyt, R. (2020). Enterprise Risk Management Adoption and Managerial Incentives. *Journal of Insurance Issues*, 43(2). <https://www.jstor.org/stable/26931209>
- Álvarez-Deulofeu, E.R., González-Díaz, L., y Vidaud-Quintana, I.N. (2021). La rehabilitación sismorresistente de edificaciones de hormigón prefabricado. *Revista ciencia en su PC*, 51(1), 61-76. <https://www.redalyc.org/journal/1813/181368034005/html/>
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoque consulting EIRL. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o\\_y\\_metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2260/1/Arias-Covinos-Dise%C3%B1o_y_metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Ávila-Paz, L.M., y Odelius, C.C. (2020). Managerial competencies scale in a public management context: development and validation evidences. *Revista Organizações & Sociedade*, 28(97). <https://doi.org/10.1590/1984-92302021v28n9706EN>
- Aymen, S., Eweje, G., y Tappin, D. (2019). Managerial perspectives on drivers for and barriers to sustainable supply chain management implementation: Evidence from New Zealand. *Revista Wiley*, 31(1). <https://doi.org/10.1002/bse.2389>
- Bianchi, G., Testa, F., y Tessitore, S. (2021). How to embed environmental sustainability: The role of dynamic capabilities and managerial approaches in

- a life cycle management perspective. *Revista Wiley*, 6(1).  
<https://doi.org/10.1002/bse.2889>
- Blanco-Sáenz, S., y Esquivel-Salas, L.C. (2021). Estimación del período de construcción de las edificaciones del cantón de San José por medio de análisis de fotografías aéreas. *Revista Geográfica de América Central*, 67(1).  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-25632021000200061](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-25632021000200061)
- Boghean, F. (2021). Integration of controlling in the general management system of the horeca industry. *Journal of tourism*, 72(1).  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=7ae86219-4379-4d25-a604-356f992ce8ea%40redis>
- Boon-Hui, J., Skitmore, M., y Rou-Chong, J. (2022). Managerial measures to reduce rework and improve construction safety in a developing country: malaysian case. *Journal of Civil Engineering and Management*, 28(1).  
<https://doi.org/10.3846/jcem.2022.17570>
- Borrero, R. (2019). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinoní*, 4(7).  
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576869546016/576869546016.pdf>
- Bravo, J., Valderrama, C., y Ossio, F. (2019). Cuantificación Económica de los Residuos de Construcción de una Edificación en Altura: Un Caso de Estudio. *Revista Información tecnológica*, 30(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200085>
- Castillo, R., Prieto, A., Zambrano, E. (2013), Elementos de la gestión de mantenimiento en las instituciones públicas de educación superior del municipio Cabimas. *Negotium. Venezuela*.  
<https://www.redalyc.org/pdf/782/78228410004.pdf>
- Chang-Hyun, J., y Jung-Yong, L. (2020). The impact of entrepreneurship on managerial innovation capacity: The moderating effects of policy finance and management support. *Revista Aosis*, 51(1).  
<https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=e1ec7483-324c-4e18-865d-c5279bb61a41%40redis>
- Dhiman, A. (2023). Managerial Accountability in Decision Making. *Journal of Industrial Relations*, 58(4).

- <https://eds.s.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=0&sid=d59d762a-9159-4e8d-9842-68f1dcc86d17%40redis>
- Díaz, R., Chinchay, R., y Contreras, J. (2020). Resistencia a la compresión del concreto utilizado en cimentaciones de las edificaciones comunes en la ciudad de Jaén. *Revista Pakamuros*, 8(2). <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i2.126>
- Dos Santos, V., Beuren, I.M., y Marquess, L. (2020). Fair design and use of the budgetary process and managerial performance. *Revista Contabilidade & Finança*, 32(85). <https://doi.org/10.1590/1808-057x202010750>
- García, S. (2009). *Mantenimiento correctivo. España*. <http://www.renovetec.com/mantenimientoindustrial-vol4-correctivo.pdf>
- García-Córdoba, M. (2017). *Una polémica trascendental sobre el mantenimiento Preventivo y Predictivo*. [https://www.ecorfan.org/republicofnicaragua/researchjournal/investigacionessociales/journal/vol3num8/Revista\\_de\\_Investigaciones\\_Sociales\\_V3\\_N8.pdf#page=8](https://www.ecorfan.org/republicofnicaragua/researchjournal/investigacionessociales/journal/vol3num8/Revista_de_Investigaciones_Sociales_V3_N8.pdf#page=8)
- Grodt, J.A., Zonatto, V.C., Degenhart, L., y Piccinin, Y.G. (2023). Effects of resilience and managerial attitudes on the relation between participative budgeting and managerial performance. *Revista de Administração Mackenzie*, 24(5). <https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG230285.en>
- Guevara-Alban, G.P., Verdesoto-Arguello, A.E., y Castro-Molina, N.E. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Revista científica mundo de la investigación y el conocimiento*, 4(3). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7591592.pdf>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., y Rojas, R. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Perú*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández, J., Gallarzo, M., y Espinoza, J. (2011). *Desarrollo organizacional. México*. [https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3\\_Desarrollo-organizacional.pdf](https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/3_Desarrollo-organizacional.pdf)
- Hernández-Carrillo, C.G., Quinchanequa, A.H., y Sarmiento-Rojas, J.A. (2022). Análisis del desempeño empresarial del sector de la construcción de

- edificaciones para la contratación estatal en Boyacá-Colombia. *Revista EIA*, 17(19). <https://doi.org/10.24050/reia.v19i38.1561>
- Herrera-Pérez, J. C., Romero Palomino, E. E. R. P., y Ochoa Londoño, E. D. (2022). Infraestructura tecnológica en tres instituciones educativas públicas en Colombia. *Revista Perspectivas*, 7(2), 1-12. <https://doi.org/10.22463/25909215.3643>
- Huamaní-Arone, J., Rimayhuaman-Taípe, O.E., y Tito-Catalán, X.S. (2022). Influencia del Mantenimiento Vial y Satisfacción del Usuario. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(5). [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3202](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3202)
- Lun, X., Wang, T., Zhang, M., y Wang, Y. (2022). Refinement Economic Management Method Based on Management Accounting. *Discrete Dynamics in Nature and Society*, 12(1). <https://doi.org/10.1155/2022/5964276>
- Marcó, F., Loguzzo, H. y Leonel, J. (2016). Introducción a la gestión y administración de las organizaciones. *Universidad Nacional Arturo Jauretche. Argentina*. <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Medina, M., Rojas, R., Bustamante, W., y Loaiza, R. (2023). *Metodología de la investigación: Técnicas e instrumentos de investigación. Perú*. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/90/133/157>
- Miranda-Mejía, M., Torobisco-Vilca, E., y Gomez-Minaya, R. (2020). Evaluación de la eficacia de la aplicación de last planner system en un proyecto de construcción en la etapa de acabados - arquitectura en Perú en el año de 2019. *Revista Investigación & Desarrollo*, 20(1). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2518-44312020000100014&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2518-44312020000100014&script=sci_arttext)
- Montes-Salazar, C.A., Sánchez-Mayorga, X., y Vallejo-Bonilla, C.A. (2020). La ecoauditoría como herramienta de la gestión gerencial en las organizaciones. *Revista Libre Empresa*, 17(1). <https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2020v17n1.7316>
- Moreira-da Silva, C.R., y Lima-Crisóstomo, V. (2019). Fiscal management, public management efficiency and socioeconomic development of Ceará

- municipalities. *Revista de Administração Pública*, 53(4).  
<https://doi.org/10.1590/0034-761220180234x>
- Orihuela-Alvino, M.D., Menacho-Vargas, I., Mauricio-Avalos, R.M., y Camarena-Mucha, J.L. (2021). Las competencias gerenciales en la gestión del cambio de docentes en la unidad de gestión local 01, Perú. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19).  
<https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i19.243>
- Ortiz-Benavides, P.A., y Quesada-Molin, J.F. (2022). Indicadores de sostenibilidad urbana para la ciudad de Cuenca-Ecuador: construcción sostenible de edificaciones. *Revista Digital*, 5(1).  
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i1.2.2088>
- Paragua, M., Bustamante, N., Norberto, L., y Paragua, M. (2022). *Investigación científica formulación de proyectos de investigación y tesis. Perú*.  
<https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2022/05/LIBRO-INVESTIGACION-CIENTIFICA.pdf>
- Paredes-Gutierrez, S., Torres-Tacuri, H., y Gómez-Minaya, R. (2020). Programación de la construcción del tercer anillo de muros anclados de una edificación aplicando el método de líneas de balance. *Revista Investigación & Desarrollo*, 12(1). [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2518-44312020000100013&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2518-44312020000100013&script=sci_arttext)
- Peng, Y., Jie, M., Xiaohong, X., y Thrasher, G. (2023). Age and Transformational Leadership: The Roles of Motivation to Lead and Managerial Discretion. *Journal of Personnel Psychology*, 9(1). <https://dx.doi.org/10.1027/1866-5888/a000326>
- Peñaloza-Palomeque, M. (2010). Teoría de las decisiones. *Revista Perspectivas*, 25(1). <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942454012.pdf>
- Polanía, C., Cardona, F., Castañeda, G., y Calvache, O. (2020). *Metodología de Investigación Cuantitativa & Cualitativa Aspectos conceptuales y prácticos para la aplicación en niveles de educación superior. Perú*.  
<https://repositorio.uniajc.edu.co/bitstream/handle/uniajc/596/LIBRO%20METODOLOGI%CC%81A%20DE%20INVESTIGACIO%CC%81N%20CUALITATIVA%20Y%20CUANTITATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Quincho, R, Cárdenas, J., Inga, V., y Bada, W. (2022). *Metodología de la investigación científica: El sentido crítico, ante todo con uno mismo*. Perú. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/47/44/66>
- Quiñones-Li, A.E., Cervera-Cajo., L.E., y Macarlupu-Guevara, D.M. (2021). Gerencia educativa: comunicación interna en la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos caso Perú. *Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(21). <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i21.296>
- Ramírez, R., Lay, N., y Sukier, H. (2020). Gerencia estratégica para la gestión de personas del sector minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información tecnológica. Colombia*, 31(1). <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-133.pdf>
- Revolti, A., Dallasega, P., Schulze, F. y Wlder, A. (2023). Augmented Reality to support the maintenance of urban-line infrastructures: A case study. *ScienceDirect*, 217, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2022.12.271>
- Reyes, J. (2020). *Metodología de la investigación 2020S1*. [https://wiki.ead.pucv.cl/Metodolog%C3%ADa\\_de\\_la\\_Investigaci%C3%B3n\\_2020\\_S1](https://wiki.ead.pucv.cl/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n_2020_S1)
- Rivera-Río, G.F., Valdivia-Vera, E., Palacios-Enriquez, A.E., y Campo-Sánchez, J. (2019). La especialidad médica de gestión en salud en la universidad nacional mayor de San Marcos: 30 años formando gestores para el sector salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud*, 36(1). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.361.4271>
- Romero-García, G.C., Medina-Delgado, B., y Palacios-Alvarado, W. (2021). Gestión del riesgo frente a movimientos telúricos en construcción de edificaciones de San José de Cúcuta. *Universidad Francisco de Paula Santander, Cúcuta, Colombia*, 21(11). <https://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/694/598>
- Ruiz, C. (2022). *Metodología de la investigación*. Perú. <https://fondoeditorial.unat.edu.pe/index.php/EdiUnat/catalog/view/4/5/13>
- Sánchez-Moren, F., Higuera, J.F., Ramírez-López, A.D., y Nope-Bernal, Y.A. (2020). Análisis de la implementación de metodología bim en edificaciones de baja complejidad en Colombia, mediante IDM y mapas de procesos.

- Universidad La Gran Colombia*, 9(11).  
<https://doi.org/10.36260/rbr.v9i11.1122>
- Sandoval, J. (2015). *La teoría de las relaciones humanas: ¿un enfoque humanista real del trabajo?*  
[http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria\\_relaciones\\_pre\\_til\\_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/8025/teoria_relaciones_pre_til_33.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sanz-De Vecchio, D.A., García-Guillany, J.E., y Prieto-Pulido, R.A. (2020). Lineamientos estratégicos para fortalecer la gestión gerencial en universidades de la costa atlántica. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(2).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7599938>
- Shuangshuang, L. (2022). Internal Economic Management and Performance Evaluation Method of Enterprise Based on Balanced Scorecard. *Revista Hindawi*, 13(1). <https://doi.org/10.1155/2022/5071667>
- Silva-Zonatto, V.C., Nascimento, J.C., y Degenhart, L. (2020). Effects of Budgetary Participation on Managerial Attitudes, Satisfaction, and Managerial Performance. *Journal of Contemporary Administration*, 24(6).  
<https://doi.org/10.1590/1982-7849rac2020200047>
- Socarrás-Cordoví, Y., González-Díaz, I., Álvarez-Deulofeu, E., y González-Fernández, M. (2020). Evaluación de la calidad del hormigón en edificaciones construidas con el sistema prefabricado gran panel soviético. *Universidad de Oriente, Santiago de Cuba*, 40(2).  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2224-61852020000200288](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2224-61852020000200288)
- Sunción-Espinoza, O. (2020). Una perspectiva más política de la gerencia pública: de la teoría a la práctica. *Saber servir Perú*, 4(1).  
<http://revista.enap.edu.pe/article/view/4165/4616>
- Villarreal-Castro, G.A. (2020). Soil structure interaction in buildings with isolated foundations. *Revista internacional de ingeniería de estructuras*, 25(3).  
<http://dx.doi.org/10.24133/riie.v25i3.1689>
- Yanyong, S., Guang, Y., Zeng, C. (2022). Research on Management Accounting Framework and Quantitative Correlation Based on Hall Three-Dimensional Structure. *Revista Hindawi*, 16(1). <https://doi.org/10.1155/2022/8373596>

Yibin, L., Huabo, Y., y Haojie, L. (2022). Financial Risk Assessment of Enterprise Management Accounting Based on Association Rule Algorithm under the Background of Big Data. *Journal of Sensors*, 10(1). <https://doi.org/10.1155/2022/8041623>

Yucra-Quispe, T., y Bernedo-Villalta, L.Z. (2020). Epistemología e investigación cuantitativa. *Revista Gobernanza*. <https://igobernanza.org/index.php/IGOB/article/view/88/471>

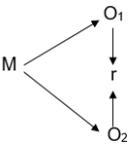
## Anexos

### Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Nivel
<b>Gestión gerencial</b>	Es el conjunto de procesos administrativos en donde se realizan acciones de la vida cotidiana actual; además, hay organizaciones de diferentes tipos, ya sean por sus tamaños, por su particularidad, por lo cual, se basa en dimensiones. Según Marcó et al. (2016)	Es el conjunto de procesos administrativos en donde se realizan acciones de la vida cotidiana actual; la variable será medida mediante las dimensiones: Planificación, organización, dirección y control.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Objetivos</li> <li>- Misión</li> <li>- Visión</li> <li>- Estructura</li> <li>- Aprendizaje</li> </ul>	<b>Ordinal</b>	1 Nunca  2 Casi nunca  3 A veces  4 Casi siempre  5 Siempre
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura</li> <li>- Funciones</li> <li>- Áreas</li> </ul>		
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Liderazgo</li> <li>- Supervisión</li> </ul>		
			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoreo</li> <li>- Sistema de vigilancia</li> <li>- Medición de resultados</li> </ul>		
<b>Mantenimiento de infraestructura</b>	Es toda acción destinada a conservar un inmueble y prevenir su deterioro mediante el seguimiento, mejora, limpieza y restauración de sus espacios y estructuras, todo ello con el objetivo de mantener el confort de un edificio para todos sus usuarios; Según Castillo et al. (2013).	Acción destinada a conservar un inmueble y prevenir su deterioro; la variable será medida mediante las dimensiones: Calidad de servicio, programación y ejecución.	Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tangibilidad</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Empatía</li> <li>- Disponibilidad</li> </ul>	<b>Ordinal</b>	1 Nunca  2 Casi nunca  3 A veces  4 Casi siempre  5 Siempre
			Programación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis estratégico</li> <li>- Estrategias</li> <li>- Actividades</li> <li>- Objetivos</li> </ul>		
			Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades planificadas</li> <li>- Programación de tareas</li> <li>- Realización de acciones</li> </ul>		

## Matriz de consistencia

**Título:** Gestión gerencial y mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p><b>problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de gestión gerencial en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023? ¿Cuál es el nivel de mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto -2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de gestión gerencial en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023. Analizar el nivel de mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto -2023. Definir la relación entre las dimensiones de la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación positiva y significativa entre la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El nivel de gestión gerencial en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023, es alto. El nivel de mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023, es alto. Existe relación positiva y significativa muy alta, entre la gestión gerencial y el mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuesta <b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>									
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>										
<p>Diseño No experimental</p>  <p>M = Muestra O1= Gestión gerencial O2 = Mantenimiento de infraestructura r = Relación entre ambas variables.</p>	<p><b>Población:</b> estará conformado por 56 trabajadores.</p> <p><b>Muestra:</b> estará conformado por 56 trabajadores.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="4" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión gerencial</td> <td style="text-align: center;">Planificación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Organización</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Control</td> </tr> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Mantenimiento de Infraestructura</td> <td style="text-align: center;">Calidad de servicio</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Programación</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Ejecución</td> </tr> </table>		Gestión gerencial	Planificación	Organización	Dirección	Control	Mantenimiento de Infraestructura	Calidad de servicio	Programación	Ejecución
Gestión gerencial	Planificación											
	Organización											
	Dirección											
	Control											
Mantenimiento de Infraestructura	Calidad de servicio											
	Programación											
	Ejecución											

## Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Gestión gerencial

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

#### Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de Gestión gerencial.

#### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

Nº	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>Planificación</b>						
1	La Universidad cuenta con un plan estratégico para orientar sus objetivos a mediano plazo.					
2	La Universidad posee un plan operativo donde se detallan las actividades que se deben realizar en el corto plazo.					
3	En la Universidad las normativas establecidas están de acuerdo a la misión institucional .					
4	La Universidad cuenta con estrategias que permiten alcanzar satisfactoriamente las tareas encomendadas en función a la visión institucional					

5	Tiene conocimiento de la estructura organizacional de su área de trabajo					
6	Considera que sus funciones de trabajo le permiten estar en constante aprendizaje					
<b>Organización</b>						
7	La Universidad tiene conocimiento sobre el cumplimiento de metas diseñadas para cada puesto de trabajo.					
8	La Universidad cuenta con personal calificado en las áreas y/o departamentos que la componen.					
9	Cuenta con personal comprometido con los objetivos institucionales					
10	En la Universidad el ejercicio de las funciones se encuentra establecidas en el organigrama.					
11	Sus superiores difunden el manual de funciones a todo el personal					
12	En la Universidad se han definido con antelación los procesos y procedimientos que se van a desarrollar con el fin de evitar la duplicidad de labores					
<b>Dirección</b>						
13	Se considera la opinión y participación de los colaboradores.					
14	En la Universidad existe un monitoreo sobre la evaluación de puestos de las funciones en pos de corregir las malas praxis y orientar a la entidad hacia la mejora continua.					
15	La Universidad se desarrollan planes de motivación para incrementar el nivel de desempeño de la fuerza laboral.					
16	Considera que la institución motiva al personal de acuerdo al cumplimiento de sus objetivos					
17	Considera adecuado el liderazgo de sus superiores					

**Control**

18	En la Universidad se han diseñado políticas de control para contrarrestar las falencias y problemas internos.					
19	En la Universidad se han establecido controles para verificar el cumplimiento de los objetivos y subsanar las fallas y errores que se hayan cometido durante algún proceso					
20	En la Universidad se desarrollan planes de contingencia para fortalecer las capacidades institucionales					

## Cuestionario: Mantenimiento de edificaciones

### Datos generales:

**N° de cuestionario:** .....      **Fecha de recolección:** ...../...../.....

### Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de Mantenimiento de edificaciones.

### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

<b>Escala de medición</b>	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>Calidad de servicio</b>						
1	Considera que la Universidad cuenta con infraestructuras adecuadas para una buena calidad de servicio					
2	Considera que la infraestructura de la universidad muestra seguridad					
3	Considera que se hace mantenimiento oportuno a					

	todos los ambientes de la institución					
4	Considera que se cuenta con información oportuna y segura que permite tomar decisiones adecuada					
5	El personal que atiende al usuario es empático					
6	El personal brinda una adecuada atención al usuario mostrando empatía en todo momento					
7	Se tiene disponibilidad de personal para atender al usuario					
8	Se cuenta con personal idóneo en cada área para el cumplimiento de metas					
<b>Programación</b>						
9	Considera que existe un adecuado análisis del estado de la infraestructura de la universidad					
10	Considera que el análisis estratégico realizado a permitido la construcción de mayor numero de infraestructura					
11	Las estrategias utilizadas han permitido la conservación de la infraestructura actual					
12	Considera que las actividades diarias del personal de mantenimiento han permitido un adecuado cuidado de las infraestructuras existentes					
13	Considera que se cumple a cabalidad los objetivos en temas de infraestructura de la universidad					
14	Considera que se cumple a cabalidad el plan de mantenimiento que tiene la universidad					
<b>Ejecución</b>						
15	Considera que las actividades planificadas se cumplen a cabalidad					
16	Se cumple a cabalidad las ejecuciones de infraestructura de la universidad					
17	Se monitorea el cumplimiento de la infraestructura en proceso de construcción					

18	Se tiene programado las tareas de mantenimiento de la infraestructura actual					
19	Conoce el personal las tareas de mantenimiento de las edificaciones de la universidad					
20	Se realiza acciones de prevención para un mejor cuidado de la infraestructura existente.					

## Consentimiento y/o asentimiento informado



### **Consentimiento informado (\*)**

Título de la investigación: Gestión gerencial y mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023

Investigador (a): Arévalo García, Charlie Kepler

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada: "Gestión gerencial y mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023", cuyo objetivo es Determinar la relación entre la gestión gerencial y mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

#### **Describir el impacto del problema de la investigación.**

la universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, muestra problemas para ejercer una gestión gerencial eficiente debido a que la planificación no es realizada de manera estratégica teniendo en cuenta las necesidades internas para aprovechar las oportunidades de crecimiento, no realiza una organización de las actividades de acuerdo a las áreas y las funciones de los participantes por lo que estos no logran obtener el resultado necesario para mejorar la competitividad, aunado a ello, se estableció la falta de liderazgo para la dirección gerencial y, por último no realiza un adecuado control de las actividades y proceso para garantizar el cumplimiento eficiente de acuerdo al tiempo establecido; todo ello genera que no se planifiquen de manera oportuna las actividades de mantenimiento a las edificaciones institucionales, las cuales se van deteriorando cada día más.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Gestión gerencial y mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto – 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Campus Universitario de la Universidad Nacional de San Martín, 2023. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

*\*Obligatorio a partir de 18 años*

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

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el investigador Arévalo García Charlie Kepler, email: ckeplerarevalo@gmail.com y docente asesor Dr. Saavedra Sandoval, Renan

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: Manuel Fernando Góngora Lozano

DNI: 70810857 N° CEL: 968852494

Fecha y hora: 12/11/23 12:30 pm

Firma: 

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

\*Obligatorio a partir de 18 años

# Validación de los instrumentos de investigación



## MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS Mantenimiento de Infraestructura

Nº	DIMENSIONES / ítems Calidad de Servicio	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Universidad cuenta con infraestructuras adecuadas para una buena calidad de servicio.				X				X				X	
02	Considera que la infraestructura de la universidad muestra seguridad.				X			X					X	
03	Considera que se hace mantenimiento oportuno a todos los ambientes de la institución.				X			X					X	
04	Considera que se cuenta con información oportuna y segura que permite tomar decisiones adecuada.				X			X					X	
05	El personal que atiende al usuario es empático.			X				X					X	
06	El personal brinda una adecuada atención al usuario mostrando empatía en todo momento.			X				X			X			
07	Se tiene disponibilidad de personal para atender al usuario.				X			X					X	
08	Se cuenta con personal idóneo en cada área para el cumplimiento de metas.				X			X					X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Programación</b>													
01	Considera que existe un adecuado análisis del estado de la infraestructura de la universidad.				X			X					X	
02	Considera que el análisis estratégico realizado a permitido la construcción de mayor numero de infraestructura.				X			X					X	
03	Las estrategias utilizadas han permitido la conservación de la infraestructura actual.				X			X					X	
04	Considera que las actividades diarias del personal de mantenimiento han permitido un adecuado cuidado de las infraestructuras existentes.				X			X					X	
05	Considera que se cumple a cabalidad los objetivos en temas de infraestructura de la universidad.			X				X					X	
06	Considera que se cumple a cabalidad el plan de mantenimiento que tiene la universidad.				X			X				X		
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Ejecución</b>													
01	Considera que las actividades planificadas se cumplen a cabalidad.				X			X					X	



03	La Universidad se desarrollan planes de motivación para incrementar el nivel de desempeño de la fuerza laboral.			X				X					X	
04	Considera que la institución motiva al personal de acuerdo al cumplimiento de sus objetivos.				X			X					X	
05	Considera adecuado el liderazgo de sus superiores.				X			X			X			
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Control</b>													
01	En la Universidad se han diseñado políticas de control para contrarrestar las falencias y problemas internos.				X			X					X	
02	En la Universidad se han establecido controles para verificar el cumplimiento de los objetivos y subsanar las fallas y errores que se hayan cometido durante algún proceso.				X			X					X	
03	En la Universidad se desarrollan planes de contingencia para fortalecer las capacidades institucionales.				X			X					X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Sánchez Dávila, Keller      DNI: 41997504

**Especialidad del validador (a):** Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Gestión Gerencial

Nº	DIMENSIONES / ítems Planificación	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La Universidad cuenta con un plan estratégico para orientar sus acciones a mediano y largo plazo.				X				X				X	
02	La Universidad posee un plan operativo donde se detallan las actividades que se deben realizar en el corto plazo.				X			X					X	
03	En la Universidad las normativas y políticas establecidas están de acuerdo a la misión institucional.				X				X				X	
04	La Universidad cuenta con herramientas y estrategias que permiten alcanzar satisfactoriamente las tareas encomendadas en función a la visión institucional.			X					X				X	
05	Tiene conocimiento de la estructura organizacional de su área de trabajo				X				X				X	
06	Considera que sus funciones de trabajo le permiten estar en constante aprendizaje.				X				X			X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Organización													
01	La Universidad tiene conocimiento sobre el cumplimiento de metas diseñadas para cada puesto y área de trabajo.				X			X				X		
02	La Universidad cuenta con personal calificado en las áreas y/o departamentos que la componen.				X				X				X	
03	Cuenta con personal comprometido con los objetivos institucionales.			X					X				X	
04	En la Universidad el ejercicio de las funciones se encuentra establecidas en el organigrama.				X				X				X	
05	Sus superiores difunden el manual de funciones a todo el personal.				X				X				X	
06	En la Universidad se han definido con antelación los procesos y procedimientos que se van a desarrollar con el fin de evitar la duplicidad de labores.				X				X			X		
Nº	DIMENSIONES / ítems Dirección													
01	Se considera la opinión y participación de los colaboradores.				X			X					X	
02	En la Universidad existe un monitoreo sobre la evaluación de puestos de las funciones en post de corregir las malas praxis y orientar a la entidad hacia la mejora continua.			X					X				X	

02	Se cumple a cabalidad las ejecuciones de infraestructura de la universidad.				X				X				X	
03	Se monitorea el cumplimiento de la infraestructura en proceso de construcción.				X				X			X		
04	Se tiene programado las tareas de mantenimiento de la infraestructura actual.			X					X				X	
05	Conoce el personal las tareas de mantenimiento de las edificaciones de la universidad.				X				X				X	
06	Se realiza acciones de prevención para un mejor cuidado de la infraestructura existente.				X			X					X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento tiene suficiencia para su aplicación

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Sánchez Dávila, Keller**

DNI: 41997504

Especialidad del validador (a): **Gestión Pública y Gobernabilidad, Gestión y Políticas Públicas**

Tarapoto, 16 de noviembre de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Mantenimiento de Infraestructura

Nº	DIMENSIONES / ítems Calidad de Servicio	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Universidad cuenta con infraestructuras adecuadas para una buena calidad de servicio.				X				X				X	
02	Considera que la infraestructura de la universidad muestra seguridad.				X				X				X	
03	Considera que se hace mantenimiento oportuno a todos los ambientes de la institución.				X				X				X	
04	Considera que se cuenta con información oportuna y segura que permite tomar decisiones adecuada.				X				X				X	
05	El personal que atiende al usuario es empático.				X				X				X	
06	El personal brinda una adecuada atención al usuario mostrando empatía en todo momento.				X			X					X	
07	Se tiene disponibilidad de personal para atender al usuario.				X				X				X	
08	Se cuenta con personal idóneo en cada área para el cumplimiento de metas.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Programación</b>													
01	Considera que existe un adecuado análisis del estado de la infraestructura de la universidad.				X				X				X	
02	Considera que el análisis estratégico realizado a permitido la construcción de mayor numero de infraestructura.				X				X				X	
03	Las estrategias utilizadas han permitido la conservación de la infraestructura actual.				X				X				X	
04	Considera que las actividades diarias del personal de mantenimiento han permitido un adecuado cuidado de las infraestructuras existentes.				X				X			X		
05	Considera que se cumple a cabalidad los objetivos en temas de infraestructura de la universidad.				X				X				X	
06	Considera que se cumple a cabalidad el plan de mantenimiento que tiene la universidad.			X					X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Ejecución</b>													
01	Considera que las actividades planificadas se cumplen a cabalidad.				X				X				X	

03	La Universidad se desarrollan planes de motivación para incrementar el nivel de desempeño de la fuerza laboral.				X				X				X	
04	Considera que la institución motiva al personal de acuerdo al cumplimiento de sus objetivos.				X				X				X	
05	Considera adecuado el liderazgo de sus superiores.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Control</b>													
01	En la Universidad se han diseñado políticas de control para contrarrestar las falencias y problemas internos.				X				X				X	
02	En la Universidad se han establecido controles para verificar el cumplimiento de los objetivos y subsanar las fallas y errores que se hayan cometido durante algún proceso.				X				X				X	
03	En la Universidad se desarrollan planes de contingencia para fortalecer las capacidades institucionales.				X				X			X		

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO TIENE SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN

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

Apellidos y nombres del juez validador. Ing. Mg. RAMÍREZ SHUPINGAHUA, SEGUNDO ROGER      DNI: 45198491

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

16 de NOVIEMBRE de 2023



Ing. Mg. Segundo Roger Shupingahua  
INGENIERO DE SISTEMAS  
E INFORMÁTICA  
CIR 131791

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Gestión Gerencial

Nº	DIMENSIONES / ítems Planificación	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La Universidad cuenta con un plan estratégico para orientar sus acciones a mediano y largo plazo.				X				X				X	
02	La Universidad posee un plan operativo donde se detallan las actividades que se deben realizar en el corto plazo.				X				X				X	
03	En la Universidad las normativas y políticas establecidas están de acuerdo a la misión institucional.				X				X				X	
04	La Universidad cuenta con herramientas y estrategias que permiten alcanzar satisfactoriamente las tareas encomendadas en función a la visión institucional.				X				X				X	
05	Tiene conocimiento de la estructura organizacional de su área de trabajo				X				X				X	
06	Considera que sus funciones de trabajo le permiten estar en constante aprendizaje.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Organización</b>													
01	La Universidad tiene conocimiento sobre el cumplimiento de metas diseñadas para cada puesto y área de trabajo.				X				X				X	
02	La Universidad cuenta con personal calificado en las áreas y/o departamentos que la componen.				X				X				X	
03	Cuenta con personal comprometido con los objetivos institucionales.			X					X				X	
04	En la Universidad el ejercicio de las funciones se encuentra establecidas en el organigrama.				X				X				X	
05	Sus superiores difunden el manual de funciones a todo el personal.				X				X				X	
06	En la Universidad se han definido con antelación los procesos y procedimientos que se van a desarrollar con el fin de evitar la duplicidad de labores.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Dirección</b>													
01	Se considera la opinión y participación de los colaboradores.				X				X				X	
02	En la Universidad existe un monitoreo sobre la evaluación de puestos de las funciones en post de corregir las malas praxis y orientar a la entidad hacia la mejora continua.			X					X				X	

02	Se cumple a cabalidad las ejecuciones de infraestructura de la universidad.				X				X				X	
03	Se monitorea el cumplimiento de la infraestructura en proceso de construcción.				X				X				X	
04	Se tiene programado las tareas de mantenimiento de la infraestructura actual.				X				X				X	
05	Conoce el personal las tareas de mantenimiento de las edificaciones de la universidad.				X				X				X	
06	Se realiza acciones de prevención para un mejor cuidado de la infraestructura existente.				X				X				X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO TIENE SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN

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

Apellidos y nombres del juez validador. Ing. Mg. RAMÍREZ SHUPINGAHUA, SEGUNDO ROGER    DNI: 45198491

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

16 de NOVIEMBRE de 2023

  
Ing. Mg. Segundo Roger Ramírez Shupingahua  
INGENIERO DE SISTEMAS  
E-INGENIERÍA  
CIP 191791

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Mantenimiento de Infraestructura

Nº	DIMENSIONES / ítems Calidad de Servicio	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Universidad cuenta con infraestructuras adecuadas para una buena calidad de servicio.				X				X				X	
02	Considera que la infraestructura de la universidad muestra seguridad.				X				X				X	
03	Considera que se hace mantenimiento oportuno a todos los ambientes de la institución.				X				X				X	
04	Considera que se cuenta con información oportuna y segura que permite tomar decisiones adecuada.				X				X				X	
05	El personal que atiende al usuario es empático.				X				X				X	
06	El personal brinda una adecuada atención al usuario mostrando empatía en todo momento.				X				X				X	
07	Se tiene disponibilidad de personal para atender al usuario.				X				X				X	
08	Se cuenta con personal idóneo en cada área para el cumplimiento de metas.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Programación</b>													
01	Considera que existe un adecuado análisis del estado de la infraestructura de la universidad.				X				X				X	
02	Considera que el análisis estratégico realizado a permitido la construcción de mayor numero de infraestructura.				X				X				X	
03	Las estrategias utilizadas han permitido la conservación de la infraestructura actual.				X				X				X	
04	Considera que las actividades diarias del personal de mantenimiento han permitido un adecuado cuidado de las infraestructuras existentes.				X				X				X	
05	Considera que se cumple a cabalidad los objetivos en temas de infraestructura de la universidad.				X				X				X	
06	Considera que se cumple a cabalidad el plan de mantenimiento que tiene la universidad.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Ejecución</b>													
01	Considera que las actividades planificadas se cumplen a cabalidad.				X				X				X	

03	La Universidad se desarrollan planes de motivación para incrementar el nivel de desempeño de la fuerza laboral.				X				X				X	
04	Considera que la institución motiva al personal de acuerdo al cumplimiento de sus objetivos.				X				X				X	
05	Considera adecuado el liderazgo de sus superiores.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Control</b>													
01	En la Universidad se han diseñado políticas de control para contrarrestar las falencias y problemas internos.				X				X				X	
02	En la Universidad se han establecido controles para verificar el cumplimiento de los objetivos y subsanar las fallas y errores que se hayan cometido durante algún proceso.				X				X				X	
03	En la Universidad se desarrollan planes de contingencia para fortalecer las capacidades institucionales.				X				X				X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO TIENE SUFICIENCIA PARA SU VALIDACIÓN

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

Apellidos y nombres del juez validador. Arq. Mg. LINARES SAAVEDRA, RICH MANY    DNI: 46348882

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

16 de NOVIEMBRE de 2023



RICH MANY LINARES SAAVEDRA  
ARQUITECTO  
C.A.P. N° 20189

Arq. Mg. RICH MANY LINARES SAAVEDRA  
Maestro en Gestion Publica

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Gestión Gerencial

Nº	DIMENSIONES / ítems Planificación	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La Universidad cuenta con un plan estratégico para orientar sus acciones a mediano y largo plazo.				X				X				X	
02	La Universidad posee un plan operativo donde se detallan las actividades que se deben realizar en el corto plazo.				X				X				X	
03	En la Universidad las normativas y políticas establecidas están de acuerdo a la misión institucional.				X				X				X	
04	La Universidad cuenta con herramientas y estrategias que permiten alcanzar satisfactoriamente las tareas encomendadas en función a la visión institucional.				X				X				X	
05	Tiene conocimiento de la estructura organizacional de su área de trabajo				X				X				X	
06	Considera que sus funciones de trabajo le permiten estar en constante aprendizaje.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Organización</b>													
01	La Universidad tiene conocimiento sobre el cumplimiento de metas diseñadas para cada puesto y área de trabajo.				X				X				X	
02	La Universidad cuenta con personal calificado en las áreas y/o departamentos que la componen.				X				X				X	
03	Cuenta con personal comprometido con los objetivos institucionales.				X				X				X	
04	En la Universidad el ejercicio de las funciones se encuentra establecidas en el organigrama.				X				X				X	
05	Sus superiores difunden el manual de funciones a todo el personal.				X				X				X	
06	En la Universidad se han definido con antelación los procesos y procedimientos que se van a desarrollar con el fin de evitar la duplicidad de labores.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Dirección</b>													
01	Se considera la opinión y participación de los colaboradores.				X				X				X	
02	En la Universidad existe un monitoreo sobre la evaluación de puestos de las funciones en post de corregir las malas praxis y orientar a la entidad hacia la mejora continua.				X				X				X	

02	Se cumple a cabalidad las ejecuciones de infraestructura de la universidad.				X				X				X	
03	Se monitorea el cumplimiento de la infraestructura en proceso de construcción.				X				X				X	
04	Se tiene programado las tareas de mantenimiento de la infraestructura actual.				X				X				X	
05	Conoce el personal las tareas de mantenimiento de las edificaciones de la universidad.				X				X				X	
06	Se realiza acciones de prevención para un mejor cuidado de la infraestructura existente.				X				X				X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO TIENE SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN

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

Apellidos y nombres del juez validador. Arq. Mg. RICH MANY LINARES SAAVEDRA    DNI: 46348882

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

16 de NOVIEMBRE de 2023



RICH MANY LINARES SAAVEDRA  
ARQUITECTO  
CAP. N° 20189

Arq. Mg. RICH MANY LINARES SAAVEDRA  
Maestro en Gestión Pública

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Mantenimiento de Infraestructura

Nº	DIMENSIONES / ítems Calidad de Servicio	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Universidad cuenta con infraestructuras adecuadas para una buena calidad de servicio.				X				X				X	
02	Considera que la infraestructura de la universidad muestra seguridad.				X				X				X	
03	Considera que se hace mantenimiento oportuno a todos los ambientes de la institución.				X				X				X	
04	Considera que se cuenta con información oportuna y segura que permite tomar decisiones adecuada.				X				X				X	
05	El personal que atiende al usuario es empático.			X					X				X	
06	El personal brinda una adecuada atención al usuario mostrando empatía en todo momento.				X				X				X	
07	Se tiene disponibilidad de personal para atender al usuario.				X				X				X	
08	Se cuenta con personal idóneo en cada área para el cumplimiento de metas.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Programación</b>													
01	Considera que existe un adecuado análisis del estado de la infraestructura de la universidad.				X				X				X	
02	Considera que el análisis estratégico realizado a permitido la construcción de mayor numero de infraestructura.				X				X				X	
03	Las estrategias utilizadas han permitido la conservación de la infraestructura actual.				X				X				X	
04	Considera que las actividades diarias del personal de mantenimiento han permitido un adecuado cuidado de las infraestructuras existentes.				X				X				X	
05	Considera que se cumple a cabalidad los objetivos en temas de infraestructura de la universidad.				X				X				X	
06	Considera que se cumple a cabalidad el plan de mantenimiento que tiene la universidad.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Ejecución</b>													
01	Considera que las actividades planificadas se cumplen a cabalidad.				X				X				X	

03	La Universidad se desarrollan planes de motivación para incrementar el nivel de desempeño de la fuerza laboral.				X				X				X	
04	Considera que la institución motiva al personal de acuerdo al cumplimiento de sus objetivos.				X				X				X	
05	Considera adecuado el liderazgo de sus superiores.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Control</b>													
01	En la Universidad se han diseñado políticas de control para contrarrestar las falencias y problemas internos.				X				X				X	
02	En la Universidad se han establecido controles para verificar el cumplimiento de los objetivos y subsanar las fallas y errores que se hayan cometido durante algún proceso.			X					X				X	
03	En la Universidad se desarrollan planes de contingencia para fortalecer las capacidades institucionales.				X				X				X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO TIENE SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN

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

Apellidos y nombres del juez validador. Lic. Adm. Mg. CUEVA LOZADA, JESÚS EDGARDO    DNI: 33592623

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.

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

16 de NOVIEMBRE de 2023

  
Jesús E. Cueva Lozada  
Mg. Gestión Pública  
CLAD Nº 37059

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Gestión Gerencial

Nº	DIMENSIONES / ítems Planificación	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
01	La Universidad cuenta con un plan estratégico para orientar sus acciones a mediano y largo plazo.				X					X					
02	La Universidad posee un plan operativo donde se detallan las actividades que se deben realizar en el corto plazo.				X					X					X
03	En la Universidad las normativas y políticas establecidas están de acuerdo a la misión institucional.				X					X			X		
04	La Universidad cuenta con herramientas y estrategias que permiten alcanzar satisfactoriamente las tareas encomendadas en función a la visión institucional.				X					X		X			
05	Tiene conocimiento de la estructura organizacional de su área de trabajo				X					X			X		
06	Considera que sus funciones de trabajo le permiten estar en constante aprendizaje.				X					X			X		
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Organización</b>														
01	La Universidad tiene conocimiento sobre el cumplimiento de metas diseñadas para cada puesto y área de trabajo.				X					X					X
02	La Universidad cuenta con personal calificado en las áreas y/o departamentos que la componen.				X					X					X
03	Cuenta con personal comprometido con los objetivos institucionales.				X					X					X
04	En la Universidad el ejercicio de las funciones se encuentra establecidas en el organigrama.				X					X					X
05	Sus superiores difunden el manual de funciones a todo el personal.				X					X					X
06	En la Universidad se han definido con antelación los procesos y procedimientos que se van a desarrollar con el fin de evitar la duplicidad de labores.			X						X					X
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Dirección</b>														
01	Se considera la opinión y participación de los colaboradores.				X					X					X
02	En la Universidad existe un monitoreo sobre la evaluación de puestos de las funciones en post de corregir las malas praxis y orientar a la entidad hacia la mejora continua.				X					X					X

02	Se cumple a cabalidad las ejecuciones de infraestructura de la universidad.				X					X					X
03	Se monitorea el cumplimiento de la infraestructura en proceso de construcción.			X						X					X
04	Se tiene programado las tareas de mantenimiento de la infraestructura actual.				X					X					X
05	Conoce el personal las tareas de mantenimiento de las edificaciones de la universidad.				X					X					X
06	Se realiza acciones de prevención para un mejor cuidado de la infraestructura existente.				X					X					X

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO TIENE SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Lic. Adm. Mg. CUEVA LOZADA, JESÚS EDGARDO      DNI: 33592623

Especialidad del validador (a): **GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

16 de NOVIEMBRE de 2023

  
Jesús E. Cueva Lozada  
Mg. Gestión Pública  
CLAD N° 37059

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Mantenimiento de Infraestructura

Nº	DIMENSIONES / ítems Calidad de Servicio	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Considera que la Universidad cuenta con infraestructuras adecuadas para una buena calidad de servicio.				X				X				X	
02	Considera que la infraestructura de la universidad muestra seguridad.				X				X				X	
03	Considera que se hace mantenimiento oportuno a todos los ambientes de la institución.				X				X				X	
04	Considera que se cuenta con información oportuna y segura que permite tomar decisiones adecuada.				X				X				X	
05	El personal que atiende al usuario es empático.				X				X				X	
06	El personal brinda una adecuada atención al usuario mostrando empatía en todo momento.				X				X				X	
07	Se tiene disponibilidad de personal para atender al usuario.				X				X				X	
08	Se cuenta con personal idóneo en cada área para el cumplimiento de metas.				X				X	X				
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Programación</b>													
01	Considera que existe un adecuado análisis del estado de la infraestructura de la universidad.				X				X				X	
02	Considera que el análisis estratégico realizado a permitido la construcción de mayor numero de infraestructura.				X				X				X	
03	Las estrategias utilizadas han permitido la conservación de la infraestructura actual.				X				X				X	
04	Considera que las actividades diarias del personal de mantenimiento han permitido un adecuado cuidado de las infraestructuras existentes.				X				X				X	
05	Considera que se cumple a cabalidad los objetivos en temas de infraestructura de la universidad.				X				X				X	
06	Considera que se cumple a cabalidad el plan de mantenimiento que tiene la universidad.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Ejecución</b>													
01	Considera que las actividades planificadas se cumplen a cabalidad.				X				X				X	

03	La Universidad se desarrollan planes de motivación para incrementar el nivel de desempeño de la fuerza laboral.				X				X				X	
04	Considera que la institución motiva al personal de acuerdo al cumplimiento de sus objetivos.				X			X					X	
05	Considera adecuado el liderazgo de sus superiores.				X				X				X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Control</b>													
01	En la Universidad se han diseñado políticas de control para contrarrestar las falencias y problemas internos.				X				X				X	
02	En la Universidad se han establecido controles para verificar el cumplimiento de los objetivos y subsanar las fallas y errores que se hayan cometido durante algún proceso.				X				X	X				
03	En la Universidad se desarrollan planes de contingencia para fortalecer las capacidades institucionales.				X				X				X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO TIENE SUFICIENCIA PARA SU VALIDACIÓN

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

Apellidos y nombres del juez validador. Prof. Mg. Melendez Rengifo, Hugo      DNI: 01133603

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

16 de NOVIEMBRE de 2023

  
Hugo Melendez Rengifo  
Maestro en Gestión Pública

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS  
Gestión Gerencial

Nº	DIMENSIONES / ítems Planificación	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La Universidad cuenta con un plan estratégico para orientar sus acciones a mediano y largo plazo.			X			X						X	
02	La Universidad posee un plan operativo donde se detallan las actividades que se deben realizar en el corto plazo.			X			X						X	
03	En la Universidad las normativas y políticas establecidas están de acuerdo a la misión institucional.			X			X						X	
04	La Universidad cuenta con herramientas y estrategias que permiten alcanzar satisfactoriamente las tareas encomendadas en función a la visión institucional.			X			X						X	
05	Tiene conocimiento de la estructura organizacional de su área de trabajo		X				X						X	
06	Considera que sus funciones de trabajo le permiten estar en constante aprendizaje.			X			X						X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Organización</b>													
01	La Universidad tiene conocimiento sobre el cumplimiento de metas diseñadas para cada puesto y área de trabajo.		X				X						X	
02	La Universidad cuenta con personal calificado en las áreas y/o departamentos que la componen.			X			X						X	
03	Cuenta con personal comprometido con los objetivos institucionales.			X			X						X	
04	En la Universidad el ejercicio de las funciones se encuentra establecidas en el organigrama.			X			X						X	
05	Sus superiores difunden el manual de funciones a todo el personal.			X			X						X	
06	En la Universidad se han definido con antelación los procesos y procedimientos que se van a desarrollar con el fin de evitar la duplicidad de labores.			X			X						X	
Nº	<b>DIMENSIONES / ítems Dirección</b>													
01	Se considera la opinión y participación de los colaboradores.			X			X						X	
02	En la Universidad existe un monitoreo sobre la evaluación de puestos de las funciones en post de corregir las malas praxis y orientar a la entidad hacia la mejora continua.			X			X						X	

02	Se cumple a cabalidad las ejecuciones de infraestructura de la universidad.		X				X						X	
03	Se monitorea el cumplimiento de la infraestructura en proceso de construcción.			X			X						X	
04	Se tiene programado las tareas de mantenimiento de la infraestructura actual.			X			X						X	
05	Conoce el personal las tareas de mantenimiento de las edificaciones de la universidad.			X			X						X	
06	Se realiza acciones de prevención para un mejor cuidado de la infraestructura existente.			X			X						X	

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

1. No cumple con el criterio	2. Bajo Nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO TIENE SUFICIENCIA PARA SU APLICACIÓN

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

Apellidos y nombres del juez validador. Prof. Mg. Melendez Rengifo, Hugo DNI: 01133603

Especialidad del validador (a): GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

16 de NOVIEMBRE de 2023

  
Hugo Melendez Rengifo  
Maestro en Gestión Pública

## Índice de la V de Ayken

Variable: Gestión gerencial

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D4	P18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

**V de Ayken**

**0,97**

**Variable: Mantenimiento de infraestructura**

		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
	P3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
D2	P9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P12	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
	P14	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
D3	P15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P17	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	P18	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
	P19	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
	P20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

V de Ayken

0,97

**Confiabilidad de los instrumentos de investigación**  
**Análisis de confiabilidad de gestión gerencial**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	20

**Análisis de confiabilidad de mantenimiento de infraestructura**

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	20

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



**UNSM**  
**UNIVERSIDAD NACIONAL**  
**DE SAN MARTÍN**

**RECTORADO**

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Tarapoto, 01 de diciembre del 2023

**OFICIO N° 0528-2023-UNSM/R**

Señora:  
**Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN**  
Jefa de la Unidad de Posgrado UCV – Tarapoto

**Presente.-**

**ASUNTO : REMITO CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**REF : SOLICITUD S/N (16 Noviembre 2023) -EXP. SGD. 1708**

Es grato dirigirme a usted, para saludarle cordialmente a nombre de la Universidad Nacional de San Martín y al mismo tiempo en mérito al documento de la referencia, remito a su despacho la CARTA N° 0000373-2023-UNSM-VINV presentado por la Dra. Alicia Bartra Reategui - Vicerrectora de Investigación, que contiene la **CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN PARA APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, a nombre del estudiante CHARLIE KEPLER ARÉVALO GARCÍA de la MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**, el mismo que deriva para su conocimiento y fines pertinentes. Se anexa documento en mención.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

**Atentamente,**



**Firma Digital**

Firmado digitalmente por GARCÍA BAUTISTA Aquilino Mesias PAU  
20160708191.pdf  
Módulo: Soy el autor del documento  
Fecha: 01.12.2023 14:20:30 -05:00

Documento firmado digitalmente  
**Dr. AQUILINO MESIAS GARCÍA BAUTISTA**  
RECTOR DE LA UNSM

Cc. Archivo  
DAMEB-R-Mesa-s

**LOCAL CENTRAL**  
Jr. Maynas N° 177 – Tarapoto, Perú  
rector@unsm.edu.pe  
[www.unsm.edu.pe/](http://www.unsm.edu.pe/)

## Base de datos estadísticos

### FICHA DE REGISTRO: Gestión gerencial

Nº	PLANIFICACIÓN							ORGANIZACIÓN							DIRECCIÓN					CONTROL				TOTAL	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	sub total	p7	p8	p9	p10	p11	p12	sub total	p13	p14	p15	p16	p17	sub total	p13	p14	p15		sub total
1	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	3	3	2	14	3	2	2	2	2	11	3	3	3	9	49
2	3	3	4	4	3	3	20	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	3	4	19	3	3	4	10	68
3	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	1	2	2	1	2	8	1	1	1	3	25
4	1	2	2	2	2	1	10	1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	32
5	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	4	4	3	20	3	4	3	3	4	17	4	4	3	11	69
6	1	2	2	2	2	1	10	2	1	1	2	2	1	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	6	34
7	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	18	4	4	4	12	77
8	3	2	3	2	2	3	15	3	3	3	2	2	3	16	3	2	3	3	2	13	2	2	3	7	51
9	4	4	5	3	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	5	3	3	4	3	18	4	4	1	9	74
10	5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	4	4	5	28	5	4	5	5	4	23	4	4	1	9	87
11	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	4	5	5	4	5	23	4	4	4	12	85
12	3	2	4	3	2	3	17	2	3	3	2	2	3	15	4	3	2	3	3	15	2	2	4	8	55
13	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10	3	3	4	10	48
14	4	3	4	2	3	4	20	3	4	4	3	3	4	21	4	2	3	4	2	15	3	3	4	10	66
15	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	1	7	2	2	1	5	34
16	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	3	3	2	14	3	2	2	2	2	11	3	3	3	9	49
17	3	3	4	4	3	3	20	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	3	4	19	3	3	4	10	68
18	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	1	2	2	1	2	8	1	1	1	3	25
19	1	2	2	2	2	1	10	1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	32
20	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	4	4	3	20	3	4	3	3	4	17	4	4	3	11	69
21	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	3	3	2	14	3	2	2	2	2	11	3	3	3	9	49
22	3	3	4	4	3	3	20	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	3	4	19	3	3	4	10	68
23	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	1	2	2	1	2	8	1	1	1	3	25

24	1	2	2	2	2	1	10	1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	32
25	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	4	4	3	20	3	4	3	3	4	17	4	4	3	11	69
26	1	2	2	2	2	1	10	2	1	1	2	2	1	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	6	34
27	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	18	4	4	4	12	77
28	3	2	3	2	2	3	15	3	3	3	2	2	3	16	3	2	3	3	2	13	2	2	3	7	51
29	4	4	5	3	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	5	3	3	4	3	18	4	4	1	9	74
30	5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	4	4	5	28	5	4	5	5	4	23	4	4	1	9	87
31	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	4	4	4	25	4	5	5	4	5	23	4	4	4	12	85
32	3	2	4	3	2	3	17	2	3	3	2	2	3	15	4	3	2	3	3	15	2	2	4	8	55
33	2	3	2	2	3	2	14	2	2	2	3	3	2	14	2	2	2	2	2	10	3	3	4	10	48
34	4	3	4	2	3	4	20	3	4	4	3	3	4	21	4	2	3	4	2	15	3	3	4	10	66
35	2	2	1	1	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	1	2	2	1	7	2	2	1	5	34
36	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	3	3	2	14	3	2	2	2	2	11	3	3	3	9	49
37	3	3	4	4	3	3	20	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	3	4	19	3	3	4	10	68
38	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	1	2	2	1	2	8	1	1	1	3	25
39	1	2	2	2	2	1	10	1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	32
40	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	4	4	3	20	3	4	3	3	4	17	4	4	3	11	69
41	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	3	3	2	14	3	2	2	2	2	11	3	3	3	9	49
42	3	3	4	4	3	3	20	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	3	4	19	3	3	4	10	68
43	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	1	2	2	1	2	8	1	1	1	3	25
44	1	2	2	2	2	1	10	1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	32
45	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	4	4	3	20	3	4	3	3	4	17	4	4	3	11	69
46	1	2	2	2	2	1	10	2	1	1	2	2	1	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	6	34
47	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	3	18	4	4	4	12	77
48	3	2	3	2	2	3	15	3	3	3	2	2	3	16	3	2	3	3	2	13	2	2	3	7	51
49	4	4	5	3	4	4	24	3	4	4	4	4	4	23	5	3	3	4	3	18	4	4	1	9	74
50	5	4	5	4	4	5	27	5	5	5	4	4	5	28	5	4	5	5	4	23	4	4	1	9	87
51	2	3	3	2	3	2	15	2	2	2	3	3	2	14	3	2	2	2	2	11	3	3	3	9	49
52	3	3	4	4	3	3	20	4	3	3	3	3	3	19	4	4	4	3	4	19	3	3	4	10	68
53	1	1	1	2	1	1	7	2	1	1	1	1	1	7	1	2	2	1	2	8	1	1	1	3	25
54	1	2	2	2	2	1	10	1	1	1	2	2	1	8	2	2	1	1	2	8	2	2	2	6	32
55	3	4	3	4	4	3	21	3	3	3	4	4	3	20	3	4	3	3	4	17	4	4	3	11	69
56	1	2	2	2	2	1	10	2	1	1	2	2	1	9	2	2	2	1	2	9	2	2	2	6	34

### FICHA DE REGISTRO: Mantenimiento de infraestructura

Nº	CALIDAD DE SERVICIO									PROGRAMACIÓN							EJECUCIÓN						TOTAL	
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	sub total	p9	p10	p11	p12	p13	p14	sub total	p15	p16	p17	p18	p19	p20		sub total
1	2	3	3	3	2	3	3	2	21	2	2	3	3	3	2	15	2	3	3	5	3	3	19	55
2	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	18	62
3	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	20
4	1	2	2	2	1	2	2	1	13	1	1	2	2	2	1	9	1	1	2	1	2	1	8	30
5	3	4	4	3	3	4	4	3	28	3	3	4	4	3	3	20	3	3	4	3	4	3	20	68
6	1	2	2	2	1	2	2	1	13	1	1	2	2	2	1	9	1	1	2	1	2	1	8	30
7	4	4	4	4	1	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	1	4	4	4	4	4	21	74
8	3	2	2	3	3	2	2	3	20	3	3	2	2	3	3	16	3	3	2	3	2	3	16	52
9	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	24	82
10	5	4	4	5	5	4	4	5	36	5	5	4	4	5	5	28	5	5	4	5	4	5	28	92
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	4	24	80
12	3	2	2	4	3	2	2	3	21	3	3	2	2	4	3	17	3	3	2	3	2	3	16	54
13	2	3	3	2	2	3	3	2	20	2	2	3	3	2	2	14	2	2	3	2	3	2	14	48
14	4	3	3	4	4	3	3	4	28	4	4	3	3	4	4	22	4	4	3	4	3	4	22	72
15	2	2	2	1	2	2	2	2	15	2	2	2	2	1	2	11	2	2	2	2	2	2	12	38
16	2	3	3	3	2	3	3	2	21	2	2	3	3	3	2	15	2	1	2	2	2	1	10	46
17	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	3	4	3	19	3	1	3	2	2	1	12	56
18	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	3	2	4	4	3	17	31
19	1	2	2	2	1	2	2	1	13	1	1	2	2	2	1	9	1	4	3	1	3	4	16	38
20	3	4	4	3	3	4	4	3	28	3	3	4	4	3	3	20	3	4	4	3	3	4	21	69
21	2	3	3	3	2	3	3	2	21	2	2	3	3	3	2	15	2	3	3	5	3	3	19	55
22	3	3	3	4	3	3	3	3	25	3	3	3	3	4	3	19	3	3	3	3	3	3	18	62
23	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	6	20
24	1	2	3	4	3	2	3	1	19	1	1	2	3	4	1	12	3	3	3	3	3	3	18	49
25	3	4	1	1	1	4	1	3	18	3	3	4	1	1	3	15	1	1	1	1	1	1	6	39
26	1	2	2	2	1	2	2	1	13	1	1	2	2	2	1	9	1	1	2	1	2	1	8	30

27	4	4	4	3	3	4	4	4	30	4	4	4	4	3	4	23	3	3	4	3	4	3	20	73
28	3	2	2	2	1	2	2	3	17	3	3	2	2	2	3	15	1	1	2	1	2	1	8	40
29	4	4	4	4	1	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	24	1	4	4	4	4	4	21	74
30	5	4	2	3	3	4	2	5	28	5	5	4	2	3	5	24	3	3	2	3	2	3	16	68
31	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	4	24	82
32	3	2	4	5	5	2	4	3	28	3	3	2	4	5	3	20	5	5	4	5	4	5	28	76
33	2	3	4	4	4	3	4	2	26	2	2	3	4	4	2	17	4	4	4	4	4	4	24	67
34	4	3	2	4	3	3	2	4	25	4	4	3	2	4	4	21	3	3	2	3	2	3	16	62
35	2	2	3	2	2	2	3	2	18	2	2	2	3	2	2	13	2	2	3	2	3	2	14	45
36	2	3	3	4	4	3	3	2	24	2	2	3	3	4	2	16	4	4	3	4	3	4	22	62
37	3	3	2	1	2	3	2	3	19	3	3	3	2	1	3	15	2	2	2	2	2	2	12	46
38	1	1	3	3	2	1	3	1	15	1	1	1	3	3	1	10	2	1	2	2	2	1	10	35
39	1	2	3	4	3	2	3	1	19	1	1	2	3	4	1	12	3	1	3	2	2	1	12	43
40	3	4	1	1	1	4	1	3	18	3	3	4	1	1	3	15	1	3	2	4	4	3	17	50
41	2	3	3	3	4	3	3	2	23	2	2	3	3	3	2	15	4	3	3	3	3	3	19	57
42	3	3	3	1	1	3	3	3	20	3	3	3	3	1	3	16	1	1	1	1	1	1	6	42
43	1	1	1	2	2	1	1	1	10	1	1	1	1	2	1	7	2	1	1	2	1	1	8	25
44	1	2	2	4	3	2	2	1	17	1	1	2	2	4	1	11	3	3	3	4	3	3	19	47
45	3	4	4	2	2	4	4	3	26	3	3	4	4	2	3	19	2	1	1	2	1	1	8	53
46	1	2	2	4	4	2	2	1	18	1	1	2	2	4	1	11	4	1	4	4	4	1	18	47
47	4	4	4	2	3	4	4	4	29	4	4	4	4	2	4	22	3	3	3	2	3	3	17	68
48	3	2	2	4	5	2	2	3	23	3	3	2	2	4	3	17	5	4	4	4	4	4	25	65
49	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	4	4	24	5	5	5	4	5	5	29	86
50	5	4	4	4	4	4	4	5	34	5	5	4	4	4	5	27	4	4	4	4	4	4	24	85
51	2	3	3	2	4	3	3	2	22	2	2	3	3	2	2	14	4	3	3	2	3	3	18	54
52	3	3	3	3	2	3	3	3	23	3	3	3	3	3	3	18	2	2	2	3	2	2	13	54
53	1	1	1	3	4	1	1	1	13	1	1	1	1	3	1	8	4	4	4	3	4	4	23	44
54	1	2	2	2	1	2	2	1	13	1	1	2	2	2	1	9	1	2	2	2	2	2	11	33
55	3	4	4	3	3	4	4	3	28	3	3	4	4	3	3	20	3	2	1	2	2	2	12	60
56	1	2	2	3	4	2	2	1	17	1	1	2	2	3	1	10	4	3	1	3	2	3	16	43

# Autorización de la organización para publicar la identidad en los resultados de las investigaciones



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

### Datos Generales

<b>Nombre de la organización:</b>	<b>RUC:</b>
Universidad Nacional de San Martín	20160766191
<b>Nombre del Titular o Representante legal:</b>	
<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>DNI:</b>
Dr. Aquilino Mesías García Bautista	01158732

### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo <sup>(\*)</sup>, autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

<b>Nombre del Trabajo de Investigación</b>	
Gestión gerencial y mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023	
<b>Nombre del Programa Académico:</b>	
Maestría en Gestión Pública	
<b>Autor: Nombres y Apellidos</b>	<b>DNI:</b>
Charlie Kepler Arévalo García	43595487

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

Lugar y Fecha: Tarapoto, 01 de Diciembre del 2023

Firma:  Firmado digitalmente por GARCIA  
SAUTISTA Aquilino Mesias FAU  
20160766191 soft  
Módulo: Soy el autor del documento  
Fecha: 01.12.2023 14:46:25 -0500

**(Dr. Aquilino Mesías García Bautista - Rector de la UNSM)**

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

# Autorización de la organización para aplicar la prueba piloto

## CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

Sr. Charlie Kepler Arévalo Garcia  
Estudiante de la Maestría en Gestión Pública en la UCV – Tarapoto

Presente

Asunto : **Autorización para la realización de proyecto de investigación**

Me grato dirigirme a usted para expresarle mi más cordial saludo, y al mismo tiempo, hacer de conocimiento que, en mi calidad de Vicerrectora de Investigación de la Universidad Nacional de San Martín, autorizo la ejecución de su proyecto de investigación al Charlie Kepler Arévalo García, cuyo título es: "Gestión gerencial y mantenimiento de infraestructura en la Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto - 2023".

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,



Firma  
Digital

Firmado digitalmente por BARTHA  
REATEGUI, Alicia PAU 20140788191  
en  
Método: con el código del documento  
Fecha: 01.12.2023 11:15:12 -05:00

**Dra. ALICIA BARTHA REATEGUI**  
Vicerrectora de Investigación