



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión de la supervisión y la calidad del servicio de
mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, 2021.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Norabuena Ponte, Cesar Yair (ORCID: 0000-0002-2393-4397)

ASESOR:

Dr. Iturria Huamán, Robert Alberto (ORCID: 0000-0001-6029-2015)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

CHIMBOTE- PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a mis hijos Maya y Noah, por ser mi motivo constante de superación.

A Marlene, mi madre que durante este proceso me brindo su amor y respaldo absoluto, por haberme inculcado la responsabilidad que hoy me permite obtener un logro más en mi vida

Cesar Yair.

Agradecimiento

A mis amigos, colegas y compañeros de trabajo que me ayudaron desinteresadamente para el desarrollo del trabajo investigado.

A mi tío Luis Alberto, por haberme brindado su apoyo incondicional para lograr mi superación profesional.

El autor.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Tabla de contingencia entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento	19
Tabla 2. Relación entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento	20
Tabla 3. Nivel de la variable gestión de supervisión	21
Tabla 4. Nivel de las dimensiones de la variable gestión de supervisión	21
Tabla 5. Nivel de la variable calidad del servicio de mantenimiento	22
Tabla 6. Nivel de las dimensiones de la variable calidad del servicio de mantenimiento	22
Tabla 7. Tabla de contingencia entre la dimensión de programación y la calidad del servicio de mantenimiento	23
Tabla 8. Relación entre la dimensión de programación y la calidad del servicio de mantenimiento	23
Tabla 9. Tabla de contingencia entre la dimensión de ejecución y la calidad del servicio de mantenimiento	24
Tabla 10. Relación entre la dimensión de ejecución y la calidad del servicio de mantenimiento	25
Tabla 11. Tabla de contingencia entre la dimensión de evaluación y la calidad del servicio de mantenimiento	25
Tabla 12. Relación entre la dimensión de evaluación y la calidad del servicio de mantenimiento	26

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Relación entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento	20

Resumen

La investigación tuvo como objetivo, determinar la relación entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021. El tipo de estudio fue básico, según su nivel de alcance es correlacional, cuyo diseño de estudio es no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra seleccionada por un muestreo probabilístico aleatorio simple, constituida por 192 directores. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y mediante la aplicación de los instrumentos: cuestionario de “Gestión de supervisión” y el cuestionario “Calidad del servicio de mantenimiento”, se recolectaron datos, que fueron analizados mediante tablas de frecuencias, figura de dispersión de puntos, tablas de contingencia y la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Entre sus resultados, se determinó que, el control interno es percibido como eficiente por el 51.6% de directores y a la vez la calidad del servicio de mantenimiento como eficiente por el 49% y regular por el 40.6% de directores. Concluyendo, que existe una relación directa de nivel fuerte ($Rho=0,725$) y significativa ($P\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre las variables.

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

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between supervisory management and the quality of the maintenance service in school premises of the UGEL Santa, in the year 2021. The type of study was basic, according to its level of scope it is correlational, whose study design is non-experimental, cross-sectional, descriptive correlational. We worked with a sample selected by simple random probability sampling, consisting of 192 directors. The survey technique was used for data collection, and through the application of the instruments: "Supervision Management" questionnaire and the "Quality of Maintenance Service" questionnaire, data were collected and analyzed by means of frequency tables, point spread figure, contingency tables and Spearman's non-parametric Rho test. Among the results, it was determined that internal control is perceived as efficient by 51.6% of managers, and the quality of the maintenance service as efficient by 49% and regular by 40.6% of managers. In conclusion, there is a strong ($Rho=0.725$) and significant ($P\text{-value } 0.000 < 0.05$) direct relationship between the variables.

Key words: Supervisory management, quality of service, maintenance, school premises.

I. INTRODUCCIÓN

A menudo se habla del logro de una educación de calidad que debe ser desarrollada en los diferentes establecimientos escolares, por lo que las políticas de gobierno se orientan en dotar de recursos que permitan su consecución, no obstante, bajo ese objetivo un costo principal es la mejora de las infraestructuras y equipamientos (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2020). A pesar de los esfuerzos, es notable como en América latina en términos de espacio, sólo 1 de cada 4 estudiantes asiste a un establecimiento escolar con infraestructura adecuada, donde bajo las categorías de acceso a desagüe, agua, áreas pedagógicas, oficinas, zonas comunes y equipamiento, casi un tercio de los estudiantes asiste a una escuela que cumple con dos o menos de dos categorías mencionadas (Banco Interamericano de Desarrollo [BID], 2017).

A nivel internacional, la realidad de México muestra como en sus locales escolares, el 45% no se halla conectado al desagüe, el 5% no cuenta con servicio eléctrico y el 20% no presenta una red de agua potable. Asimismo, bajo las inspecciones realizadas por el Instituto Nacional de la Infraestructura Física Educativa a un total de 145 704 escuelas, se diagnosticó que el 31% mantiene daños estructurales y el 33% presenta estructuras atípicas que no se apegan a la normatividad vigente. En vista de hallar causas de las deficiencias, se afirma la carencia de una estrategia de mantenimiento equitativo y oportuno por los miembros de las instituciones educativas, así como la escasa eficiencia y transparencia de la supervisión realizada por las entidades reguladoras (Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación [INEE], 2019).

Respecto a la realidad peruana, se conoce como el Perú enfrenta un significativo déficit sobre infraestructura escolar, puesto que de acuerdo al Censo Escolar realizado el año 2017, apenas el 19.7% de locales escolares públicos se encuentra en buen estado, teniendo al 13.2% con necesidad de reparación, el 10.5% con necesidad de reparación parcial y al 44.4% que no cuenta con servicios básicos (Comercio Exterior del Perú [COMEX], 2017). En respuesta, el gobierno aplica acciones de mantenimiento de los locales a través de la dotación de recursos económicos a los directores, con la finalidad de mejorar la infraestructura de los

establecimientos y con ello potenciar el servicio escolar a la comunidad (Ministerio de Educación [MINEDU], 2020). No obstante, las estrategias de mantenimiento se ven mermadas en la práctica, prueba de ello bajo las fiscalizaciones inopinadas del “Buen inicio del año escolar” se encontró como el 69% de locales escolares requería de mantenimiento o sustitución de elementos sanitarios, el 67% presentó mobiliario en mal estado y fue notable reconocer que el 33% de escuelas no contaba con inventarios físicos y sus informes de mantenimiento anual, por lo que se reconoce la deficiencia y baja fiscalización que mantienen los centros educativos y más si estos se encuentran en zonas alejadas. (Contraloría General de la República del Perú, 2019).

En el departamento de Ancash de acuerdo al censo escolar, se conoce el descenso de locales escolares que cuentan con operatividad de los 3 servicios básicos, contando con sólo el 58.7% de escuelas públicas con resultados óptimos (Estadística de la calidad educativa [ESCALE], 2017). Respecto a la provincia del Santa se tiene al 64% con carencias de servicios básicos óptimos a pesar del mantenimiento desarrollado de forma anual (Instituto Peruano de Economía [IPE], 2019).

La gestión educativa de la provincia se encuentra regida por la Unidad Gestión Educativa Local del Santa, la cual presenta un total de 383 locales escolares a su cargo, bajo la supervisión ejercida por la entidad se reconoce ciertas dificultades como la falta de personal y transporte para la fiscalización de todas las escuelas, lo cual sumado a la lejanía y poco acceso a zonas rurales, las acciones de supervisión se han limitado a actividades esporádicas o sólo fiarse de los informes emitidos por los directivos. En consecuencia, se han evidenciado resultados desalentadores sobre las infraestructuras de las escuelas, así como ciertas denuncias sobre mal manejo de fondos por los encargados, los cuales podrían estar repercutiendo sobre la calidad educativa que se impartiría en los estudiantes, por lo que es relevante plantear la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021?

Respecto a la justificación, se tiene una justificación teórica en el hecho de conocer al desenvolvimiento de la gestión de supervisión y la calidad del servicio en las

instituciones educativas evaluadas, puesto que los resultados servirán como conocimiento para la UGEL encargada en vista de desarrollar mejoras sobre sus actividades de fiscalización actual, así como para otras entidades que fines similares. La justificación práctica reside en el hallazgo de una posible relación entre las variables, la cual significaría el reconocimiento de una estrategia indispensable sobre la mejora de la calidad educativa a desarrollar en las distintas escuelas. Finalmente, la justificación metodológica, se hallará en la construcción de instrumentos viables respecto a la medición de la gestión de supervisión y la calidad del servicio en locales escolares, asimismo los hallazgos servirán para futuros investigadores a modo de antecedente de investigación.

Asimismo, se plantea el objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021. Los objetivos específicos son: (a). Identificar el nivel de la gestión de la supervisión en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021. (b). Establecer el nivel la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021 y (c). Determinar la relación entre la dimensión de programación y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021. (d). Determinar la relación entre la dimensión de ejecución y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021. (e). Determinar la relación entre la dimensión de evaluación y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021.

En base a las hipótesis, se presenta: H_i : Existe relación significativa entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021. H_0 : No existe relación entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021. Las hipótesis específicas son: (a). Existe relación significativa entre la dimensión de programación y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021. (b). Existe relación significativa entre la dimensión de ejecución y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021. (c). Existe relación significativa entre la dimensión de evaluación y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

A razón de dilucidar conocimientos científicos sobre las variables en estudio, a continuación, se presenta los antecedentes partiendo del contexto internacional:

Opadeye (2021) realizó su artículo denominado “Gestión de supervisión eficaz y dotación de infraestructura en las escuelas secundarias públicas en Nigeria”, cuyo objetivo fue hallar la influencia entre las variables, asimismo se empleó un diseño de investigación no experimental de alcance correlacional, contando con una muestra conformada por 1585 directores de escuelas secundarias, a quienes a través de la aplicación de un cuestionario de supervisión e infraestructura, se logró obtener los resultados que revelaron la existencia de una gestión ineficaz de los insumos humanos, recursos financieros por parte de los directores, resaltando un cumplimiento regular del 74%, a pesar de que la dotación de infraestructuras es elevada en 82%, sin mantener distinciones por la zona rural o urbana de la escuela. Asimismo, la gestión de supervisión mantiene una relación positiva alta sobre la calidad de la infraestructura presentada en las escuelas, comprobada por el resultado $r=0.861$, por ello es que los consejos escolares deberían garantizar una gestión adecuada del personal humano, insumo financiero y materiales en las escuelas secundarias para alcanzar las metas planteadas.

Agi (2020) en su artículo denominado “Supervisión como estrategia de garantía de calidad en las escuelas secundarias en Nigeria”, presentó el objetivo de analizar los beneficios desligados de la supervisión en las escuelas secundarias, asimismo, se empleó una metodología deductiva, de enfoque cuantitativa y diseño no experimental – correlacional, la cual contó con la participación de 62 directores escolares como muestra, logrando concluir que la supervisión al igual que otras aportaciones o factores de la gestión en la escuela, contribuyen eficazmente a la mejora y el mantenimiento de la garantía de calidad en las escuelas secundarias ($r= 0.874$). Por lo que la garantía de calidad en la enseñanza secundaria puede afianzarse cuando las instalaciones educativas, los profesores, los alumnos, el plan de estudios se someten constantemente a una evaluación y comunicación de innovación. Por lo que, mediante la estrategia de supervisión el sistema educativo sigue reinventándose y ayuda a los centros a potenciarse con la finalidad de mejorar la sociedad.

Budi, Burhanuddin y Maisyaroh (2020) en su artículo denominado “Supervisión del director y la calidad de la gestión organizativa en la educación escolar”, presentó el objetivo de establecer la influencia de la supervisión en la calidad organizativa, resaltando una metodología de tipo básica, enfoque cuantitativo y diseño no experimental – correlacional causal, la cual contó con una muestra de 84 directores escolares, a quienes se le aplicó el cuestionario de supervisión y calidad de gestión escolar, teniendo como resultados la correlación entre la supervisión del director sobre la calidad de la gestión organizativa, que a su vez repercute en el rendimiento de la educación escolar con un valor $R^2= 0.563$, $R^2=0.317$ y un valor $p < 0,01$. Por ello, se pudo aseverar que hay una asociación positiva y significativa en la supervisión del director, la calidad de la gestión organizativa y el rendimiento educativo, que a su vez bajo la prueba Rho Spemarn se obtuvo un coeficiente de 0,317. Razón por la cual se rechazó la hipótesis nula, resaltando que cuanto más activa sea la supervisión del director y mejor sea la calidad de la gestión, mejor será el rendimiento de la escuela.

Agih (2016) desarrolló su artículo titulado “Gestión de supervisión escolar efectiva para la prestación de servicios educativos de calidad”, el cual empleó un método de estudio deductivo, enfoque mixto y diseño no experimental – correlacional con el objetivo de determinar el impacto de la supervisión en la calidad del servicio escolar. Se concluyó que la gestión de supervisión escolar efectiva es un factor clave en el éxito de la escuela, donde la supervisión de la escuela se centran en mejorar la competencia docente y el bienestar general del sistema escolar, el cual repercute invariablemente de forma positiva en el rendimiento de los alumnos y en el desarrollo educativo de la sociedad, no obstante, las deficiencias de la gestión de supervisión escolar efectiva en el país en general se han puesto de manifiesto dada la escasez de personal cualificado y otras instalaciones educativas.

Valencia (2016) realizó su tesis de maestría titulada “Aplicación del modelo Servqual en la medición de la calidad de limpieza y mantenimiento de locales escolares en Guayaquil”, mantuvo el objetivo de elaborar un plan Servqual para facilitar la medición de la calidad de mantenimiento, el cual empleó una metodología deductiva, de enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, contando con una muestra de 335 miembros de la comunidad escolar, a quienes se les aplicó dos

cuestionarios respecto a la evaluación Servqual. Concluyéndose que el 79% de encuestados ha mantenido discusiones o inconvenientes con el personal dedicado al mantenimiento de la institución, quienes a menudo son descorteses en el trato, en suma, el 60% del personal de mantenimiento presenta impuntualidad en sus horarios de trabajo en la escuela. De otro lado, se halló que la empresa contratada no dispone de un manual de calidad, por lo que los colaboradores no presentan capacitaciones de atención o conservación, incumpliendo con aspectos de supervisión, desembocando una calidad del servicio deficiente en 82%.

A nivel nacional, se cuenta con: Anampi (2019) en su investigación doctoral denominada “Supervisión del programa mantenimiento de locales educativos de la red N° 5 de Puente Piedra”, mantuvo una metodología de diseño no experimental – descriptiva, donde la muestra fue un número de casos dados por todas las instituciones educativas que conforman la red educativa, por lo que se desarrolló una guía documental. Concluyendo que el gasto desempeñado por el Ministerio de Educación no es suficiente para la precaria realidad de las escuelas de la zona con una antigüedad de 30 años, asimismo, respecto al cumplimiento del monitoreo se reconoce que existe un control doble, de forma externa por parte del Minedu a través de la plataforma Wasichay y el interno dado por la propia institución por la comisión de veedores y la UGEL correspondiente. Finalmente, bajo la supervisión detallada se resalta que la supervisión se realiza de forma correcta, permitiendo avalar el gasto efectivo del dinero asignado a cada escuela.

Huamán (2019) en su estudio de maestría titulado “Gestión de mantenimiento y calidad del servicio de una institución educativa en el Callao”, empleó un método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental, asimismo contó con una muestra de 104 trabajadores de la institución, a quienes se le aplicó dos cuestionarios respecto a la gestión de mantenimiento y la calidad del servicio, resaltando el objetivo de determinar la relación entre las variables. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión de mantenimiento y la calidad del servicio, el cual fue obtenido por la aplicación de la prueba de Rho Spearman con resultado de $r = 0.655$ y $\text{sig.} = 0.00$, a su vez de esta manera se rechazó la hipótesis nula, afirmando que si existiera mejora sobre el mantenimiento se dará paso a una mejora de la calidad del servicio.

Calle (2018) desarrolló su tesis de maestría titulada “Gestión del mantenimiento en locales educativos y la satisfacción en UGEL 04, mantuvo el objetivo de determinar la relación entre las variables en estudio, por lo que se empleó un diseño de estudio no experimental – correlacional con una muestra de 120 docentes, a quienes se les aplicó dos cuestionarios respecto a la gestión de mantenimiento y satisfacción, para concluir que existe una asociación moderada y de alta significancia de las variables con un resultado $r= 0.581$ y $\text{sig.}=0.00$, que a su vez valió para contrastar la hipótesis rechazando la hipótesis nula. Por otro lado, el análisis de la relación de las dimensiones programación, ejecución y evaluación sobre la variable satisfacción mantienen resultados de correlación moderada y significativa entre las mismas con hallazgos $r= 0.425$, 0.548 y 0.438 por cada tratamiento de relación.

Hurtado (2017) desarrolló su investigación de maestría titulada “Gestión institucional y calidad del servicio en una institución educativa de San Juan de Lurigancho”, cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables de investigación, se empleó una metodología de enfoque cuantitativa y nivel correlacional, contando con una muestra probabilística de 80 directores escolares, a quienes se les aplicó el cuestionario de gestión institucional y la evaluación Servqual. Finalmente, se concluyó que existe una relación fuerte entre la gestión institucional y la calidad del servicio, resaltando una significancia $p=0.00 < 0.05$, por lo que se afirma que la relación también es significativa. Asimismo, bajo el análisis relacional de las dimensiones de la variable gestión institucional se destaca a la planificación estratégica, supervisión y clima institucional con una relación moderada y significativa con la calidad del servicio, manteniendo coeficientes de relación $r= 0.593$, 0.613 y 0.669 respectivamente.

Morales (2017) realizó su tesis de maestría titulada “Gestión escolar y calidad del servicio en la I.E N° 0393 de Juanjui”, el cual mantuvo el objetivo de determinar la relación entre las variables de investigación, donde se empleó una metodología de tipo básica y diseño descriptivo correlacional, contando con una muestra de 194 padres de familia, a quienes se les aplicó dos cuestionarios sobre las variables. Concluyendo que la gestión escolar es valorada como regular por el 57.73% de encuestados, por otro lado, la calidad del servicio se evaluó como regular por el 60.31% de padres de familia. Asimismo, respecto a la relación de las variables se

halló un resultado $r= 0.76$ y $\text{sig.}= 0.00$, por lo que se concluyó la existencia de una relación positiva alta y significativa entre las variables, lo cual significa que, de mejorar la gestión escolar, también se obtendrá mejoras sobre la calidad del servicio

A nivel regional, se presenta: Suca (2018) desarrolló su investigación titulada “Control interno de evaluación en el mantenimiento de una institución educativa rural de Chimbote”, empleó una metodología de enfoque cualitativa y nivel descriptivo, contando con una muestra representada por 20 participantes entre personal directivo y administrativo, logrando concluir que el 65% de encuestados afirma que la asignación presupuestal no es suficiente para las dificultades que presenta el mantenimiento y conservación de la institución. Asimismo, se halló que la dirección no mantiene una correcta planificación de desperfectos los cuales le valen para el correcto pedido de presupuesto, el cual sería una de los factores perjudiciales que limitaría el servicio brindado a los escolares en el transcurso del año escolar, no obstante, se hizo evidente que la supervisión sobre la agilización del presupuesto en la escuela estudiada es débil 45%, puesto que la entidad fiscalizadora se limita al documento remitido por el director sin mantener una comprobación de los sustentos.

Dionicio (2017) desarrolló su tesis de maestría titulada “Supervisión y gestión educativa de la I.E Pedro Pablo Atusparia en Nuevo Chimbote”, mantuvo el objetivo de establecer la relación entre las variables, asimismo, se empleó un método de investigación hipotético deductivo de enfoque cuantitativo y diseño no experimental – correlacional, se contó con una muestra censal de 57 miembros de la institución educativa entre administrativos y docentes, a quienes se les aplicó cuestionarios respecto a las variables, para concluirse que existe una relación significativa entre las variables con un coeficiente de correlación 0.879 y significancia de 0.00, en suma se halló la relación entre las dimensiones donde la gestión institucional, administrativa y pedagógica presentan relación positiva alta y significativa con la supervisión, con resultados de coeficiente de correlación de 0.804, 0.760 y 0.752 respectivamente.

Gastelo (2017) desarrolló su investigación de maestría denominada “Gestión de calidad del servicio de la UGEL Corongo – Ancash”, mantuvo el objetivo de elaborar

una propuesta de mejora sobre la calidad del servicio de la entidad, el cual empleó un diseño de investigación descriptivo simple, contando con dos muestras no probabilísticas por conveniencia de 26 directores y 30 estudiantes, a quienes se les aplicó la evaluación Servqual, para concluir que existe una tendencia de valoración regular a malo sobre la calidad del servicio de la UGEL, en detalle se conoce que el 55% de directores encuestados presenta nivel regular sobre la calidad, mientras que el 50% de los estudiantes también presentan nivel regular. En realce, los tangibles mantuvo valoración mala del 67% de encuestados, la seguridad nivel regular del 47%, la fiabilidad nivel malo del 63% y la empatía nivel malo del 60%.

Respecto entender las variables en estudio, se revisaron las siguientes bases teóricas: Para empezar el término gestión, se define como la coordinación y administración de tareas para lograr un objetivo. Estas actividades de administración incluyen el establecimiento de la estrategia de la organización y la coordinación de los esfuerzos del personal para lograr estos objetivos mediante la aplicación de los recursos disponibles (Sousa y Moço, 2017; Kumar y Mittal, 2019). La gestión también puede referirse a la estructura de antigüedad de los miembros del personal en la organización (Nwobodo e Inyama, 2015).

Por otro lado, también se define a la gestión como algo fundamental en la realización de un proceso organizado y es necesario para dirigir todo tipo de tarea, pues gestionar una organización se refiere a realizar acciones con y a través de otras personas para lograr los objetivos (Rahimi, Rostami, Shad y Vafaei, 2017; Rehman, Yong y Choong, 2021). Así mismo, se le conceptualiza como el conjunto de tareas ejecutadas para alcanzar los objetivos mediante actividades continuas como; planificar, organizar, dirigir y controlar (Algahtani, 2015). De otro lado, se sostiene que la gestión se refiere al sistema de planificación, organización, motivación, dirección, toma de decisiones y monitoreo del personal, insumos financieros, información de una institución para alcanzar sus objetivos con eficiencia y eficacia (Joullié, 2018).

Mostradas las definiciones relacionadas a la gestión, se presenta las posturas teóricas respecto a la gestión de supervisión, que en principio se define como el acto de supervisar equipos de empleados y guiar las operaciones diarias en una empresa (Saleem y Rana, 2020). Donde el supervisor es la conexión de la empresa

entre los empleados y el equipo ejecutivo del negocio, además es responsable de verificar el progreso de los empleados y ayudar a establecer objetivos para la empresa y sus empleados (Boehe, 2016; Saleem y Rana, 2020). Por otro lado, también se le conceptualiza como un proceso que comprende que el supervisor se relacione constantemente con los empleados controlar la ejecución del trabajo bajo los objetivos planteados (Noel, Wabua y Ssentamu, 2021).

No obstante, la gestión de supervisión debe de llevarse a cabo según la legislación, los reglamentos, las orientaciones, las normas, los criterios de supervisión y las condiciones de la nación y el servicio, pues tiene como objetivo controlar la carga laboral, las actividades, solucionar problemas, ayudar a los empleados a afrontar escenarios complejos y cuestiones morales y axiológicos, como incentivar el desarrollo del colaborador (Rensburg, Mayers y Roets, 2016). Bajo la misma línea se encuentra la definición de Griffith, Nordbäck, Sawyer y Rice (2018) que mencionan que la gestión de supervisión es la orientación y el control directo e inmediato de los subordinados en el desempeño de trabajo y sobre la utilización de recursos o herramientas para conseguir los objetivos.

Mostrada las razones teóricas que enmarcan la gestión de la supervisión, es indispensable acotar la forma de evaluación de la variable, por ello, se dispone de la norma técnica denominada: Disposiciones específicas para la ejecución del Programa de Mantenimiento 2021 (Ministerio de Educación [MINEDU], 2021), del cual se consideran las siguientes etapas, que serán tomadas por la investigación como dimensiones:

La primera etapa es la programación, que es una etapa de asignación de responsables de mantenimiento y de los especialistas de la UGEL, que se encargarán de verificar en el futuro que el presupuesto designado al mantenimiento haya sido cumplido de la forma correcta y transparente, además, se consideran los criterios de asignación de recursos económicos y las acciones que se deben ejecutar y priorizar. Así mismo, se realiza la apertura de cuentas para realizar la transferencia de los recursos asignados, se registra la ficha de acciones de mantenimiento que luego debe de ser aprobada para activar la cuenta de ahorros. Los indicadores son el control de gasto, la priorización de mantenimiento y la asignación de responsables (MINEDU, 2021).

La segunda etapa es la ejecución, esta etapa tiene por finalidad retiro de los recursos transferidos para iniciar la ejecución de las acciones, en caso de notar algún tipo de desbalance o malas prácticas, la UGEL puede bloquear la cuenta. Además, una vez ejecutado el mantenimiento, el responsable debe de registrar la culminación de acciones y devolver los recursos que no se hayan utilizado a la cuenta creada. Los indicadores considerados son el seguimiento de cumplimiento de gastos, el cumplimiento del tiempo y el control de adquisiciones (MINEDU, 2021).

Como tercera etapa se tiene a la evaluación, que es la etapa final donde se consolida la información de los mantenimientos, se registra y envía el expediente de declaración de gastos, adjuntando fotos del antes y después de las acciones de mantenimiento. Además, es la UGEL responsable de realizar la evaluación y aprobación del expediente, luego, debe de elaborar el informe consolidado del mantenimiento y cerrar el sistema de información de mantenimiento. Como indicadores se tiene la declaración de gastos final, la supervisión de calidad y el cumplimiento de metas (MINEDU, 2021).

Por otro lado, la segunda variable en estudio es la calidad del servicio en mantenimiento, por ello, es necesario conocer referencias teóricas respecto al mantenimiento, el cual se define como las actividades necesarias o realizadas para conservar lo más cerca posible, y durante el mayor tiempo posible, el estado original de un activo o recurso, compensando al mismo tiempo el desgaste normal (Simões, Gomes y Yasin, 2016). Así mismo, se le concibe como la serie de actividades que incluyen al conocimiento, experiencia, habilidad y trabajo en equipo, junto con las demás áreas de la entidad, para que exista una buena labor administrativa y operativa, buscando cumplir así con los indicadores de la organización y sus objetivos trazados (Pérez, 2021).

Por otro lado, bajo la perspectiva educativa, el Ministerio de Educación del Perú – MINEDU (2014) refiere al mantenimiento de los locales escolares como las labores que deben establecerse en forma continua en las instalaciones, edificaciones y mobiliario con la meta de salvaguardar, contrarrestar daños y deterioros en la infraestructura del local educativo y del mobiliario, para garantizar sus condiciones originales de calidad, función y bienestar de la población escolar. Las labores de

mantenimiento son requeridas para optimizar aspectos significativos de una empresa tales como: función, producción, confort, seguridad, sanidad e higiene. Un mantenimiento conveniente retarda la inversión en mantenimiento correctivo; por ello debe ser continuo y permanente. El mantenimiento inicia desde el uso apropiado de mobiliarios e infraestructuras que pasa por una limpieza habitual por el uso de provisiones adecuadas hasta la reparación y reposición

Además, la calidad del servicio se define como la distinción de las expectativas del cliente sobre el servicio en respuesta del rendimiento de una entidad (Akroush, Ali y Affara, 2015; Wang, Nguyen y Tuyen, 2015). A su vez, se le concibe como el resultado del sistema de prestación de servicios, esencialmente en la situación de los sistemas de servicios, que está vinculada a la satisfacción del consumidor, por ello, se considera como una percepción del cliente (Comerio et al., 2015). Es así como una organización de alto grado de calidad es posiblemente capaz de lograr satisfacción sobre las necesidades de los usuarios, siendo a su vez económicamente competitiva en su sector (Barrera, Navarro y Rey, 2015).

Por consiguiente, respecto a la calidad del servicio de mantenimiento, Herrera, Morán, Gallardo y Silva (2020) la definen como el incremento de la confiabilidad de los sistemas de la empresa por medio de actividades, tales como planeación, organización, control y ejecución de procedimientos de conservación de equipos, yendo más allá de las reparaciones. Además, se concibe a la calidad del servicio de mantenimiento como el alcance del máximo efecto esperado y la adecuada utilización del tiempo, los recursos materiales y personales durante el proceso, sacándole el máximo provecho (Naji, Beidouri, Oumami y Bouksour, 2016). Por otro lado, se define como el proceso que tiene por finalidad garantizar condiciones de cero defectos, pues se encarga de controlar las interacciones entre los procesos para verificar y prevenir el surgimiento de defectos (Famiyeh, Kwarteng y Asante-Darko, 2018).

Debido a que el mantenimiento es un factor importante que puede determinar el éxito a largo plazo de una empresa, se debe de tener como principio realizar un servicio de calidad, pues los recursos mal mantenidos pueden causar inestabilidad y detener parcial o totalmente a la organización (Sailer y Hladík, 2021). Además, con un mantenimiento de calidad ejecutado, se puede garantizar la salud, seguridad

y confort de las personas que se encuentran dentro de la organización, evitando que se puedan sufrir accidentes (Ku y Kim, 2020).

Por lo tanto, para poder medir la segunda variable calidad, se propone la teoría de Parasuraman, Zeithaml y Berry citado en Bustamante, Zerda, Obando y Tello (2019) que para los términos de la investigación se excluye a los descriptores capacidad de respuesta y empatía, debido a que se plantea reconocer el nivel de la calidad del servicio respecto al mantenimiento de una institución educativa. Por tal motivo, se considera solo tres dimensiones: elementos tangibles, la fiabilidad y la seguridad.

Los elementos tangibles en una empresa vienen a ser la infraestructura, los equipos, el personal y los medios de comunicación que permiten brindar mejor la calidad del servicio a los usuarios (Matsumoto, 2015). Sus indicadores son la representación física, la comodidad del personal y finalmente la disposición de recursos físicos y tecnológicos.

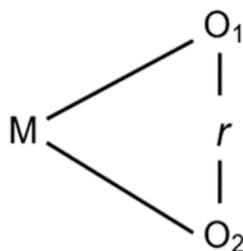
Como siguiente dimensión, la fiabilidad, se refiere a la habilidad del personal para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa. Por otro lado, también se le concibe como la probabilidad de que un producto o sistema ejecute su función sin fallar para un intervalo específico, bajo condiciones establecidas (Ganga, Alarcón y Pedraja, 2019). Sus indicadores son el asumir responsabilidades, mejorar resultados y evitar riesgos mínimos.

La última dimensión es la seguridad, es el conocimiento y atención demostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza. Como indicadores se tienen a la confianza y seguridad, protección ante riesgos, finalmente, alcance de metas y objetivos (Matsumoto, 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Para la investigación se sostuvo el tipo básico, que según Hernández y Mendoza (2018) este tipo de estudios parten por la identificación de un problema para el desarrollo de una búsqueda teórica y científica con la finalidad de aportar nuevos conocimientos o actualizar alguna teoría sin mantener ningún desarrollo empírico o práctico. Así mismo, bajo su enfoque se desarrolló como cuantitativo, a razón que se dio uso de modelos matemáticos y estadísticos para el hallazgo de los resultados que permitan la comprobación de hipótesis y validación de teorías (Baena, 2017). El diseño se dispuso como no experimental – transversal, a razón que no existió manipulación alguna sobre las variables, por lo que se recopiló la información en su ambiente natural en un determinado tiempo. Respecto al alcance de investigación fue correlacional, debido a que se pretende hallar una relación entre las variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Teniendo como eje al siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra.

O1: Observación de la variable gestión de supervisión.

O2: Observación de la variable calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares.

r: Correlación entre las variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de supervisión.

Definición conceptual: La gestión de supervisión es la orientación y el control directo e inmediato de los subordinados en el desempeño de trabajo y sobre la

utilización de recursos o herramientas para conseguir los objetivos (Griffith, Nordbäck, Sawyer y Rice, 2018)

Definición operacional: La gestión de la supervisión es el nivel de las fases de programación, ejecución y evaluación referente al mantenimiento de locales escolares. El cual se obtuvo por medio de la aplicación del cuestionario de la gestión de supervisión.

Indicadores: Control de gasto, priorización de mantenimiento, asignación de responsables, seguimiento de cumplimiento de gastos, cumplimiento del tiempo, control de Adquisiciones, declaración de gastos final, supervisión de calidad, cumplimiento de metas.

Escala de medición: Ordinal

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

Definición conceptual: Distinción de las expectativas de los usuarios sobre el servicio en respuesta a las labores de mantenimiento que deben establecerse en forma continua en las instalaciones, edificaciones y mobiliario de los locales escolares (Akroush, Ali y Affara, 2015; MINEDU, 2014)

Definición operacional: La calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares es el nivel de los elementos tangibles, fiabilidad y seguridad que presenta un local escolar. El cual se obtuvo por medio de la aplicación del cuestionario de la calidad del servicio de mantenimiento.

Indicadores: Representación física, comodidad del personal, disposición de recursos físicos y tecnológicos, asume responsabilidades, mejores resultados, evita riesgos mínimos, alcance de metas y objetivos, confianza y credibilidad, protección ante riesgos.

Escala de medición: Ordinal (Anexo 02)

3.3 Población muestra y muestreo

La población considerada como la totalidad de elementos con características similares, quienes cuentan con la información necesaria respecto al fenómeno en estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello se mantuvo como población a todos

los directores que presiden las instituciones educativas públicas de la Unidad de Gestión Educativa Local del Santa (UGEL Santa) contando con una cantidad de 383 directores. No obstante, fue necesario mantener los siguientes criterios:

Para los criterios de inclusión se tuvo en cuenta a los directores de ambos sexos, directores que acepten participar en la encuesta, directores con usuarios en la plataforma Mi Mantenimiento. Por su parte, los criterios de exclusión fueron aquellos directores con licencia activa, directores sin contacto digital, directores de instituciones alejadas.

En base a la muestra fue necesario el uso de la fórmula de población finita, a razón que se conoce con exactitud la cantidad poblacional. En consecuencia, se realizó el muestreo probabilístico, por lo que todos los miembros de la población tuvieron la misma oportunidad de ser parte de la muestra, manteniendo una técnica de muestreo aleatorio simple (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Ahora, bajo la aplicación de la fórmula se obtuvo como resultado 192 directores. (Anexo 06)

3.4 Técnicas e instrumento de recolección de datos

Respecto a la técnica de investigación se tuvo a la encuesta, la cual se sirve como un medio de comunicación entre el investigador y el encuestado con la finalidad de recopilar la información necesaria para el estudio (Hernández, et al., 2014).

De modo que el instrumento fue el cuestionario, el cual se centra en una serie de preguntas respecto a las disposiciones teóricas de las variables (Ñaupas, et al., 2018). Por ello, se empleó un cuestionario por variable, con las siguientes características:

El cuestionario de la gestión de supervisión, contó con 24 ítems generados de acuerdo a las dimensiones programación, ejecución y evaluación, el cual dispuso de una escala de medición ordinal con un margen de respuesta de tipo escala Likert: Nunca (1), A veces (2), Siempre (3). Asimismo, los ítems planteados son preguntas cerradas, que sirvieron para obtener los niveles de valoración de la variable, dispuestas como eficiente (de 56 a 72 puntos), regular (de 40 a 55 puntos) y deficiente (de 24 a 39 puntos). De otro lado, el cuestionario de la calidad del servicio, contó con 22 interrogantes generados de acuerdo a las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad y seguridad, el cual dispuso de una escala de medición ordinal con un margen de respuesta de escala Likert: Nunca (1), A veces

(2), Siempre (3). Asimismo, los ítems planteados son preguntas cerradas, que sirvieron para obtener los niveles de valoración de la variable, dispuestas como bueno (de 51 a 66 puntos), regular (de 37 a 50 puntos) y malo (de 22 a 36 puntos). (Anexo 03).

Respecto a contar con la viabilidad de los instrumentos, fue necesario obtener la validez por medio del desarrollo del juicio de expertos, por el cual se sometió a la evaluación de 3 profesionales en el tema, contando con tres expertos con grado de maestría en gestión pública, quienes desarrollaron su veredicto de conformidad respecto a la coherencia entre la variable, dimensiones, indicadores, ítems y la escala de medición. Por otro lado, para efectos de la confiabilidad se partió por el desarrollo de una encuesta piloto con 15 participantes, posterior a ello se aplicó la prueba de alfa Cronbach, del cual se obtuvo el nivel de fiabilidad de 0.813 para el instrumento de gestión de la supervisión y 0.855 para la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares.

3.5. Procedimientos

Respecto a la continuidad de la investigación, se incurrió en los siguientes procedimientos:

- Creación de los instrumentos de investigación.
- Obtención de la validez juicio de expertos y confiabilidad por alfa de Cronbach.
- Creación de cuestionarios digitales por medio del Google Form.
- Petición de autorización del representante de UGEL Santa.
- Adquisición de la información de los directores de las instituciones educativas.
- Presentación del investigador con los participantes de la encuesta.
- Coordinación de fechas de la aplicación de los instrumentos con cada director.
- Aplicación de los instrumentos en las fechas coordinadas.
- Monitoreo del llenado de la totalidad de encuestas.
- Adquisición e instalación del programa estadístico SPSS.
- Generación de la base de datos de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

En aras de desarrollar el correspondiente análisis de la información se dio uso de los programas estadísticos SPSS V. 25 y Microsoft Excel, los cuales facilitaron un análisis descriptivo a través de tablas de frecuencia y figuras descriptivas que albergan los datos de forma categórica: Bueno, Regular y Malo.

Asimismo, se mantuvo un análisis inferencial que partió con la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov, puesto que el estudio dispone de una muestra mayor a 50 participantes, donde de acuerdo al valor p se logró elegir la prueba de correlación de Rho Spearman. Bajo la aplicación de la prueba de relación se obtuvo el grado de significancia guiado del nivel de 0.05 y el coeficiente de correlación, que permitió la correcta comprobación de hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Las condiciones éticas fueron establecidas de acuerdo al código de ética de la Universidad César Vallejo, como la honestidad, la investigación respetó la autoría de las posturas teóricas tomadas para la redacción, por lo que no existió plagio alguno y cada información fue citada, de otro lado, los resultados alcanzados por el estudio no tuvieron manipulación alguna, por ello los hallazgos fueron completamente confiables y apegados a la realidad estudiada.

Otra condición fue la autonomía de las personas, la aplicación de las encuestas fue necesario contar con el consentimiento de los participantes, por ello los encuestados tuvieron la autonomía de elegir por medio de un consentimiento informado. Por justicia, la elección de la muestra fue completamente aleatoria sin mantener discriminación o distinción de las características de los directores y por última condición la responsabilidad. El estudio fue normado en su totalidad por el manual de investigación de la universidad, asimismo estuvo regido por la normativa Apa de redacción y los establecimientos de plagio del software Turnitin.

IV. RESULTADOS

La presente investigación mantuvo una recolección de datos por medio de la aplicación de un cuestionario virtual de Google Form a una muestra de 192 directores de las Instituciones Educativas administradas por UGEL Santa. En base a los datos se logró realizar un tratamiento estadístico descriptivo e inferencial para la obtención de los resultados, los cuales se presentan a continuación ordenados de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación.

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de supervisión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021.

Tabla 1

Tabla de contingencia entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares.

			V2. Calidad del servicio de mantenimiento			Total
			Malo	Regular	Bueno	
V1. Gestión de supervisión	Deficiente	Recuento	12	6	3	21
		% del total	6,3%	3,1%	1,6%	10,9%
	Regular	Recuento	8	59	11	78
		% del total	4,2%	30,7%	5,7%	40,6%
	Eficiente	Recuento	0	13	80	93
		% del total	0,0%	6,8%	41,7%	48,4%
Total	Recuento	20	78	94	192	
	% del total	10,4%	40,6%	49,0%	100,0%	

Interpretación

La tabla 1 presenta las contingencias entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, donde se resalta que del 48.4% de directores que perciben un nivel eficiente de gestión de supervisión, el 41.7% perciben un nivel bueno y el 6.8% evalúan un nivel regular sobre la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares. Asimismo, del 49% de directores que perciben un nivel bueno sobre la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares, el 41.7% perciben un nivel eficiente, el 5.7% evalúan un nivel regular y el 1.6% perciben un nivel deficiente sobre la gestión de supervisión.

Tabla 2

Relación entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares.

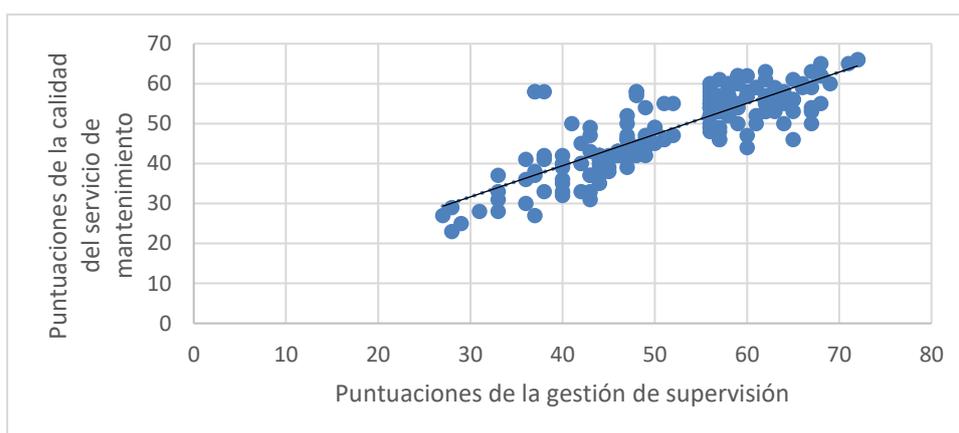
	Rho Spearman	V2: Calidad del servicio de mantenimiento
V1: Gestión de supervisión	Correlación de Spearman	,725**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	192

Interpretación:

La tabla 2 muestra la prueba de correlación de Rho de Spearman entre las variables gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares, por el cual se obtuvo un coeficiente de correlación $r=0.725$ y un p-valor (Sig.) = 0.00 menor a 0.05, por ello se determina que las variables se relacionan de manera directa, fuerte y significativa. De otro lado, bajo la comprobación de hipótesis se obtuvo un rechazo de la hipótesis nula y da paso a la aceptación de la hipótesis alterna.

Figura 1.

Relación entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares.



Interpretación:

La figura 1 muestra la dispersión de los puntos obtenidos por las variables en estudio, de donde se resalta una tendencia positiva entre los mismos. Por ello se infiere que mayor puntuación sobre la gestión de supervisión, mayor es el resultado

sobre el puntaje sobre la calidad del servicio en mantenimiento en locales escolares.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de la gestión de la supervisión en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021.

Tabla 3

Nivel de la variable gestión de supervisión.

Nivel	<i>f_i</i>	%
Eficiente	93	51.6%
Regular	78	37.5%
Deficiente	21	10.9%
Total	192	100.0%

Interpretación:

La tabla 3 presenta el nivel de la variable gestión de supervisión en locales escolares de la UGEL Santa, desde la perspectiva de los directores encuestados, resaltando que, el 51.6% percibe que la gestión de supervisión mantiene un nivel eficiente, mientras que, el 37.5% considera un nivel regular y el 10.9% nivel deficiente.

Tabla 4

Nivel de las dimensiones de la variable gestión de supervisión

Nivel	Programación		Ejecución		Evaluación	
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Eficiente	82	42.7%	82	42.7%	90	46.9%
Regular	87	45.3%	96	50%	76	39.6%
Deficiente	23	12%	14	7.3%	26	13.5%
Total	192	100.0%	192	100.0%	192	100.0%

Interpretación:

La tabla 4 presenta el nivel de las dimensiones de la variable gestión de supervisión en locales escolares de la UGEL Santa, desde la perspectiva de los directores encuestados la programación resalta un nivel regular con un 45.3% y eficiente con 42.7%. De otro lado la ejecución mantiene nivel regular con un 50% y nivel eficiente del 42.7%, asimismo, la evaluación mantiene al 46.9% con nivel eficiente y 39.6% de nivel regular.

Objetivo específico 2: Establecer el nivel la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021.

Tabla 5

Nivel de la variable calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares.

Nivel	<i>f_i</i>	%
Eficiente	94	49%
Regular	78	40.6%
Deficiente	20	10.4%
Total	192	100.0%

Interpretación:

La tabla 5 presenta el nivel de la variable calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, desde la perspectiva de los directores encuestados, el 49 % percibe que la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares mantiene un nivel eficiente, mientras que, el 40.6% considera un nivel regular y el 10.4% nivel deficiente.

Tabla 6

Nivel de las dimensiones de la variable calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares

Nivel	Elementos tangibles		Fiabilidad		Seguridad	
	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%	<i>fi</i>	%
Eficiente	78	40.6%	85	44.3%	114	59.4%
Regular	85	44.3%	89	46.4%	59	30.7%
Deficiente	29	15.1%	18	9.4%	19	9.9%
Total	192	100.0%	192	100.0%	192	100.0%

Interpretación:

La tabla 6 presenta el nivel de las dimensiones de la variable calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, desde la perspectiva de los directores encuestados los elementos tangibles resaltan un nivel regular con un 44.3% y eficiente con 40.6%. De otro lado la fiabilidad mantiene nivel regular con un 46.4% y nivel eficiente del 44.3%, asimismo, la evaluación mantiene al 59.4% con nivel eficiente y 30.7% de nivel regular.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dimensión de programación y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021.

Tabla 7

Tabla de contingencia entre la dimensión de programación y la calidad del servicio de mantenimiento de mantenimiento en locales escolares

			V2. Calidad del servicio de mantenimiento			
			Malo	Regular	Bueno	Total
D1.	Deficiente	Recuento	14	7	2	23
Programación		% del total	7,3%	3,6%	1,0%	12,0%
	Regular	Recuento	6	60	22	88
		% del total	3,1%	31,3%	11,5%	45,8%
	Eficiente	Recuento	0	11	70	81
		% del total	0,0%	5,7%	36,5%	42,2%
Total		Recuento	20	78	94	192
		% del total	10,4%	40,6%	49,0%	100,0%

Interpretación:

La tabla 7 presenta las contingencias entre la dimensión de programación y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, donde se resalta que del 45.8% de directores que perciben un nivel regular sobre la dimensión programación, el 31.3% perciben un nivel regular, el 11.5% un nivel bueno y el 3.1 un nivel malo sobre la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares. Asimismo, del 49% de directores perciben un nivel bueno sobre la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares, el 36.5% perciben un nivel eficiente, el 11.5% un nivel regular y el 1% un nivel deficiente sobre la dimensión de programación.

Tabla 8

Relación entre la dimensión de programación y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares

Rho Spearman	V2: Calidad del servicio de mantenimiento
Correlación de Spearman	,684**
D1: Programación Sig. (bilateral)	,000
N	192

Interpretación:

La tabla 8 muestra la prueba de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de programación y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares, por el cual se obtuvo un coeficiente de correlación $r=0.684$ y un p-valor (Sig.) = 0.00 menor a 0.05, por ello se determina que las variables se relacionan de manera directa, moderada y significativa.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la dimensión de ejecución y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021.

Tabla 9

Tabla de contingencia entre la dimensión de ejecución y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares.

			V2. Calidad del servicio de mantenimiento			
			Malo	Regular	Bueno	Total
D2. Ejecución	Deficiente	Recuento	10	4	0	14
		% del total	5,2%	2,1%	0,0%	7,3%
	Regular	Recuento	10	63	26	99
		% del total	5,2%	32,8%	13,5%	51,6%
	Eficiente	Recuento	0	11	68	79
		% del total	0,0%	5,7%	35,4%	41,1%
Total	Recuento	20	78	94	192	
	% del total	10,4%	40,6%	49,0%	100,0%	

Interpretación:

La tabla 9 presenta las contingencias entre la dimensión de ejecución y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, donde se resalta que del 51.6% de directores que perciben un nivel regular de la dimensión ejecución, el 32.8% perciben un nivel regular, el 13.5% un nivel bueno y el 5.2% un nivel malo sobre la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares. Asimismo, del 49% de directores que perciben un nivel bueno sobre la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares, el 35.4% perciben un nivel eficiente y el 13.5% un nivel regular sobre la dimensión de ejecución.

Tabla 10

Relación entre la dimensión de ejecución y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares.

	Rho Spearman	V2: Calidad del servicio de mantenimiento
	Correlación de Spearman	,669**
D2: Ejecución	Sig. (bilateral)	,000
	N	192

Interpretación:

La tabla 10 muestra la prueba de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de ejecución y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares, por el cual se obtuvo un coeficiente de correlación $r=0.669$ y un p-valor (Sig.) = 0.00 menor a 0.05, por ello se determina que las variables se relacionan de manera directa, moderada y significativa.

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la dimensión de evaluación y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021.

Tabla 11

Tabla de contingencia entre la dimensión de evaluación y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares.

			V2. Calidad del servicio de mantenimiento			
			Malo	Regular	Bueno	Total
D3. Evaluación	Deficiente	Recuento	16	7	3	26
		% del total	8,3%	3,6%	1,6%	13,5%
	Regular	Recuento	4	63	15	82
		% del total	2,1%	32,8%	7,8%	42,7%
	Eficiente	Recuento	0	8	76	84
		% del total	0,0%	4,2%	39,6%	43,8%
Total	Recuento	20	78	94	192	
	% del total	10,4%	40,6%	49,0%	100,0%	

Interpretación:

La tabla 11 presenta las contingencias entre la dimensión de evaluación y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, donde se resalta que del 43.8% de directores que perciben un nivel eficiente sobre la dimensión evaluación, el 39.6% perciben un nivel bueno y el 4.2% un nivel regular sobre la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares. Asimismo, del 49% de directores que perciben un nivel bueno sobre la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares, el 39.6% perciben un nivel eficiente, el 7.8 un nivel regular y el 1.6 un nivel deficiente sobre la dimensión de evaluación.

Tabla 12

Relación entre la dimensión de evaluación y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares.

	Rho Spearman	V2: Calidad del servicio de mantenimiento
	Correlación de Spearman	,750**
D3: Evaluación	Sig. (bilateral)	,000
	N	192

Interpretación:

La tabla 12 muestra la prueba de correlación de Rho de Spearman entre la dimensión de evaluación y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares, por el cual se obtuvo un coeficiente de correlación $r=0.750$ y un p-valor (Sig.) = 0.00 menor a 0.05, por ello se determina que las variables se relacionan de manera directa, fuerte y significativa.

V. DISCUSIÓN

En esta investigación al determinar la relación entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, se pudo encontrar que el coeficiente de correlación $r=0.725$ y un p-valor (Sig.) = 0.00 menor a 0.05, a través de la prueba de correlación de Rho de Spearman. Lo que determina que las variables se relacionan de manera directa, fuerte y significativa.

Esto quiere decir que, en la programación, ejecución y evaluación que son los procesos de supervisión, tienden a relacionarse con la utilización los recursos físicos y tecnológicos a su disposición, así también con la realización del servicio cuidadosamente y con bajo riesgo de fallar y demostrar la habilidad para inspirar confianza y seguridad en completar el mantenimiento de local escolar. Frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, donde se refiere que existe relación significativa entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa.

A la vez, los resultados son corroborados por Agi (2020) quien en su artículo llega a concluir que cuando existe una correcta gestión de la supervisión se logra contribuir positivamente en el mantenimiento y la calidad del servicio otorgada a los estudiantes.

Además, esto es respaldado por Agih (2016) quien en su artículo sostuvo que si la gestión de la supervisión escolar es efectiva esta repercute positivamente en el desarrollo educativo de los alumnos, pues se consigue otorgar un servicio educativo de mayor calidad, esto lo refuerza Dionicio (2017) pues concluye que la supervisión en los centros educativos incide directamente en la gestión de la educación que se impartirá a los estudiantes, donde esta puede verse afectada si no se realizan los mantenimientos adecuados.

Así también MINEDU (2014) se refiere al mantenimiento como las labores necesarias para lograr que las condiciones de trabajo cumplan parámetros de calidad. Por ello, de lo mencionado anteriormente y al analizar los resultados, se confirma que mientras mejor se desarrolle la gestión de la supervisión y a la vez esta sea eficiente de acuerdo con los planes establecidos, se logrará tener un mayor grado de calidad del servicio sobre el mantenimiento en las instalaciones

educativas, generando así que los estudiantes se encuentren satisfechos con lo ofrecido.

Al identificar el nivel de la gestión de la supervisión en los locales escolares de la UGEL Santa, se pudo encontrar que el 51.6% de los encuestados (93 directores) sostiene que tiene un nivel eficiente, un 37.5% (78 directores) menciona que el nivel es regular y el 10.9% (21 directores) restante sostuvo que es deficiente. Además, desde la perspectiva de los directores encuestados la programación resalta un nivel regular con un 45.3% y eficiente con 42.7%. De otro lado la ejecución mantiene nivel regular con un 50% y nivel eficiente del 42.7%, asimismo, la evaluación mantiene al 46.9% con nivel eficiente y 39.6% de nivel regular.

Los datos sustentan que más de la mitad de los encuestados considera eficiente la gestión de la supervisión dentro de los locales escolares en UGEL Santa, pese a ello, existe un porcentaje considerable que decide calificarlo como regular y otro más pequeño como deficiente, esto muestra que en ciertas instituciones el logro de la programación, que consiste en la etapa inicial de la gestión de supervisión donde se asignan responsables, recursos económicos y se planifican las acciones a ejecutar (MINEDU, 2021), la ejecución, que es utilizar los recursos y aplicar las acciones planteadas en la programación (MINEDU, 2021), y la evaluación, que es la etapa donde se documenta lo ejecutado durante un mantenimiento (MINEDU, 2021), resulta difícil de realizar pues no existe una correcta gestión por parte de los responsables, lo que provoca una decadencia sobre la calidad del mantenimiento y demostrando que la gestión de supervisión es incorrecta.

Estos guardan correlato con las conclusiones de Opadeye (2021) que en su artículo obtuvo que existe una gestión de supervisión ineficaz sobre los recursos humanos y financieros por parte de los directores, donde resalta que el 74% lo considera como regular, además, Suca (2018) pues demostró que el 45% de la población encuestada calificó a la gestión de la supervisión sobre la agilización del presupuesto como débil, pues no se verifican los mantenimientos ejecutados personalmente, sino que solo se acepta lo que dice el director en su reporte. En semejanza Agih (2016) concluyó que la gestión de supervisión efectiva es un factor clave de éxito de la escuela, pues tiene como uno de sus objetivos mejorar los bienes generales del sistema escolar.

Esto revela que la gestión de la supervisión cuando no es ejecutada adecuadamente empiezan a surgir muchos fallos sobre la infraestructura de la institución educativa y que además el cuerpo educativo termina siendo perjudicado pues no se sienten seguros sobre las funciones que debe de llevar a cabo un directo o el responsable de la supervisión, en cambio, si la supervisión ejerciera el correcto control y orientación sobre el destino de los recursos para mejorar la infraestructura, como realizar los mantenimientos establecidos, se conseguiría que los alumnos y personal docente se encuentre en un ambiente de mayor confianza, pudiendo desarrollar sus funciones y responsabilidades de la forma esperada.

Al establecer el nivel de la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, se logró encontrar que el nivel considerado por el 49% (94 directores) es eficiente, por un 40.6% (78 directores) es regular y por el 10.4% restante (20 directores) lo califican como deficiente, además, sobre los elementos tangibles resaltan un nivel regular con un 44.3% y eficiente con 40.6%. De otro lado la fiabilidad mantiene nivel regular con un 46.4% y nivel eficiente del 44.3%, asimismo, la seguridad mantiene al 59.4% con nivel eficiente y 30.7% de nivel regular.

Esto muestra que cerca de la mitad de los directores encuestados concibe al nivel de la calidad del servicio de mantenimiento como eficiente, pese a ello, más de la mitad de los encuestados la percibe como regular o deficiente, donde lo correcto es lograr que el 100% pueda calificar el nivel como eficiente, porque finalmente lo que se entrega es calidad del mantenimiento a los escolares para que puedan realizar actividades formativas con seguridad y confianza en las instalaciones del colegio,

En vista de lo obtenido, esto guarda correlato con por los resultados de Gastelo (2017) pues evidenció que el 55% de los directores encuestados percibe un nivel regular sobre la calidad y en el caso de los estudiantes un 50%, además, respecto a la tangibilidad se obtuvo que un 67% la considera como mala. -Así mismo, Valencia (2016) quien en su investigación logra mostrar que el 79% ha mantenido discusiones con el personal de mantenimiento y que en general son descorteses y además que el 60% de los trabajadores son impuntuales con su horario de trabajo.

Considerando lo mencionado anteriormente, es contrario a lo que expresa Ku y Kim (2021) pues la calidad en el servicio de mantenimiento logra garantizar la seguridad, salud y confort de las personas relacionadas con la organización, evitando accidentes.

Es así como, si el nivel de la calidad del servicio de mantenimiento no logra ser calificado como eficiente, esto transparenta las carencias sobre la realización de mantenimientos adecuados que den soporte a la infraestructura de la escuela, además, si esta es deficiente entonces la realidad de la institución educativa es que no se están usando adecuadamente los recursos asignados y por lo tanto no hay una correcta supervisión sobre el presupuesto.

Al determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, se obtuvo que la primera dimensión de programación mantiene una relación directa, moderada y significativa con la calidad del servicio de mantenimiento respaldado por un coeficiente de correlación $r=0.684$ y $sig=0.00$, a través de la prueba de correlación Rho de Spearman.

Esto demuestra que con la programación, comprendida como la etapa donde se verifican los recursos que serán necesarios, se planifican las tareas a ejecutar y los responsables de las tareas (MINEDU, 2021), cuando es llevada a cabo correctamente donde los recursos necesarios a utilizar y la planificación eficiente de actividades a ejecutar, logran incidir directamente en la calidad del servicio de mantenimiento, pues realmente si no existe la adecuada programación los usuarios finales no podrán sentirse conformes ni seguros dentro de la instalación educativa.

Los resultados guardan correlato con lo obtenido por Calle (2018), quien obtiene un grado de correlación de $r=0.425$ entre la programación y la satisfacción del usuario, donde, la satisfacción del usuario es el resultado de llevar una correcta gestión de calidad, además, como menciona Ku y Kim (2020) se debe de priorizar que la gestión de calidad de mantenimiento transmita seguridad, salud y confort hacia las personas durante su estadía dentro de la institución.

Siendo esta teoría consecuente con lo mencionado por Morales (2017), debido a que concluye que la gestión escolar, incluyendo la programación de actividades de

mejora de infraestructura o mantenimientos sobre las zonas afectadas, repercute de positivamente sobre la calidad del servicio que otorga la institución. Por ello, es necesario que la programación siempre sea la adecuada y que esta utilice los recursos adecuados y se emplearán las actividades correctas que permitan el funcionamiento correcto de la institución educativa, permitiendo así que los clientes perciban del centro educativo una mayor confianza y seguridad sobre las condiciones de su infraestructura.

Respecto a la dimensión ejecución, esta guarda una relación directa, moderada y significativa con la calidad del servicio de mantenimiento, como se evidencia en el resultado obtenido por la prueba de correlación Rho de Spearman que es $r=0.669$ y $\text{sig}=0.00$. Esto explica que, si se ejecuta adecuadamente lo estipulado durante el proceso de ejecución, que es la utilización de los recursos asignados y la acción de lo planificado (MINEDU, 2021), se logra tener una mejor gestión de calidad de mantenimiento, pues se contaría con la certeza que se cumplen los planes trazados.

La realidad mostrada es consistente con lo mencionado por Hurtado (2017), pues menciona que la ejecución, que es directamente ejercer la supervisión, guarda una relación directa con la calidad del servicio, respaldada por el coeficiente de correlación Rho Spearman $r=0.613$. Además, Griffith et al. (2018) mencionó que la supervisión debe de controlar que el desempeño de trabajo y la utilización de recursos logre conseguir los objetivos plasmados.

De esta forma, durante la ejecución de la supervisión es necesario revisar y documentar todo tipo de acción que salga del plan o que haya sido cumplida de forma ineficiente o incorrecta, tal como concluye Huamán (2019), pues reafirma que la gestión de supervisión sobre la ejecución de actividades para mantener la infraestructura de la institución educativa incide positivamente y mejora la calidad del servicio ofrecido, esto con el objetivo de poder hacer una evaluación sobre el cumplimiento de los gastos y el tiempo empleado, pues así se podrá ver si realmente se logra alcanzar un correcto nivel de la calidad del servicio de mantenimiento con los clientes de la institución educativa.

Sobre la dimensión evaluación, esta mantiene una relación directa, fuerte y significativa con la calidad del servicio de mantenimiento respaldado por un coeficiente de correlación $r=0.750$ y $\text{sig}=0.00$, obtenido por la prueba de correlación Rho de Spearman. Donde esta evaluación consiste en verificar que los recursos hayan sido empleados adecuadamente y toda la ejecución es documentada para que sea verificada por el ente regulador correspondiente (MINEDU, 2021). Esto indica que, si la evaluación es realizada de una forma muy eficiente, llega a incidir positivamente en la calidad del servicio de mantenimiento, pues se comprobaría que todo ha sido desarrollado a todo lo adecuado.

La realidad mencionada guarda correlato con los resultados de Calle (2018), pues encontró que la evaluación mantiene una relación de $r=0.438$, mostrando así que dependiendo de cómo se ejecute la evaluación esta tendrá una relación, que puede ser negativa o positiva, con la calidad del servicio de mantenimiento y por ende con la satisfacción de los usuarios de las instalaciones educativas.

Así mismo, Anampi (2019) determinó que con la supervisión adecuada y justificada permite avalar los gastos realizados durante la ejecución, donde la evaluación será responsable de determinar si fue lo correcto, además, Budi et al. (2020) concluyen que con la correcta supervisión por parte del director de la institución educativa se puede conseguir un resultado positivo sobre la calidad del servicio ofrecido.

Además, el hecho de no realizar una evaluación adecuada puede traer consecuencias como deteriorar al servicio de calidad que otorgue la institución, incluso, puede llegar a detener total o parcialmente sus operaciones (Sailer y Hladík, 2021). Por ello, es necesario realizar una correcta gestión de la supervisión y que esta incluya una evaluación eficaz, que corrobore que las funciones o labores realizadas han cumplido con lo planificado y se han utilizado los recursos necesarios para cumplir con los objetivos, pues ejecutándose adecuadamente, se logrará incrementar la calidad del servicio de mantenimiento, donde los relacionados a la institución educativa podrán sentir mayor seguridad y confort.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Existe relación significativa positiva y fuerte entre la gestión de supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021, comprobado por el coeficiente de correlación ($r=0.725$) y la significancia ($p\text{-valor}=0.00$), por ello se demuestra que, de mejorar la gestión de supervisión, mejor será la calidad del servicio de mantenimiento en los locales escolares.

Segunda. La gestión de supervisión en locales escolares de UGEL Santa, en el año 2021, desde la percepción de los directores de instituciones educativas, fue considerada como eficiente (51.6%) y regular (37.5%). Respecto a sus dimensiones, perciben que la ejecución se realiza en nivel eficiente, mientras que la evaluación se desarrolla en nivel eficiente, aunque la programación presenta nivel regular y eficiente.

Tercera. La calidad del servicio en mantenimiento en locales escolares de UGEL Santa, en el año 2021, desde la percepción de los directores de instituciones educativas, se presenta en nivel eficiente (49%) y regular (40.6%). Respecto a sus dimensiones, los directores encuestados consideran que los elementos tangibles y la fiabilidad presentan un nivel regular, mientras que la seguridad se desarrolla en nivel eficiente.

Cuarto. Existe relación significativa positiva y moderada entre la dimensión de programación de la variable de gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021, comprobado por el coeficiente de correlación ($r=0.684$) y la significancia ($p\text{-valor}=0.00$), por ello se demuestra que, de mejorar la programación, mejor será la calidad del servicio de mantenimiento en los locales escolares.

Quinto. Existe relación significativa positiva y moderada entre la dimensión de ejecución de la variable de gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021, comprobado por el coeficiente de correlación ($r=0.669$) y la significancia ($p\text{-valor}=0.00$), por ello se demuestra que, de mejorar la

ejecución, mejor será la calidad del servicio de mantenimiento en los locales escolares.

Sexto. Existe relación significativa positiva y fuerte entre la dimensión de evaluación de la variable de gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021, comprobado por el coeficiente de correlación ($r=0.750$) y la significancia ($p\text{-valor}=0.00$), por ello se demuestra que, de mejorar la evaluación, mejor será la calidad del servicio de mantenimiento en los locales escolares.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. A los responsables de la UGEL Santa se le recomienda contratar personal en la especialidad de infraestructuras, con la finalidad de apoyar el acompañamiento de los directores y fiscalizar el uso de los recursos de mantenimiento en los locales escolares, puesto que la investigación halló mayores niveles deficientes sobre la dimensión de evaluación de la variable gestión de supervisión.

Segundo. Al especialista de infraestructura de la UGEL Santa se le recomienda implementar mecanismos eficientes para la asistencia de los directores a las capacitaciones respecto a la norma técnica y acciones de mantenimiento. Por el cual, se pretende poner de conocimiento el proceso de mantenimiento desarrollado en cada recinto educativo y no errar en las normativas planteadas principalmente en la etapa de programación.

Tercero. A los miembros del comité de mantenimiento de las diferentes instituciones educativas se les recomienda la priorización sobre las infraestructuras de zonas (aulas virtuales, bibliotecas, comedor) y materiales educativos que apoyan el aprendizaje en los niños, puesto que la investigación evidencia mayores deficiencias sobre la dimensión de elementos tangibles de la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares.

Cuarto. A los directores de las instituciones educativas se les recomienda mantener una coordinación oportuna en la fase de programación respecto al desarrollo de la ficha de acciones de mantenimiento, el cual involucre la participación del comité de padres de familia y contar con la aprobación del especialista de infraestructura, a razón de eliminar la brecha de comunicación entre las partes y se agilice la mejora de infraestructura del local escolar.

Quinto. A los directores de las instituciones educativas, se les recomienda la elección idónea de miembros para el comité de mantenimiento, con el objetivo de mantener una participación activa y mejorada sobre la fase de ejecución del mantenimiento, y por ende potenciar la calidad del servicio impartida a la comunidad educativa.

Sexto. A los futuros investigadores de la gestión pública se les recomienda promover mayores investigaciones en el sector de la administración educativa, principalmente en la gestión de supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares, puesto que existe pocas investigaciones al respecto. Asimismo, se logró validar la significancia de los resultados de la investigación en otras UGELES.

REFERENCIAS

- Agi, U. (2020). Supervision as a strategy in quality assurance in secondary schools in Rivers State, Nigeria [La supervisión como estrategia de garantía de calidad en las escuelas secundarias del Estado de Rivers, Nigeria]. *European journal of education studies*, 9 (11). <http://doi.org/10.46654/IJRES.112210.5281/zenodo.3664365>
- Agi, A. (2016). Effective school management and supervision: imperative for quality education service delivery [Gestión y supervisión eficaces de los centros escolares: un imperativo para la prestación de servicios educativos de calidad]. *An international multidisciplinary journal, Ethiopia*. 9 (3), 62 – 74. <http://dx.doi.org/10.4314/afrrrev.v9i3.6>
- Akrou, M. Ali, S. y Affara, I. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in the Yemeni mobile service market [Calidad del servicio, satisfacción del cliente y fidelidad en el mercado de servicios móviles de Yemen]. *International Journal of Services Economics and Management*, 7(1), 53-73. <http://dx.doi.org/10.1504/IJSEM.2015.076323>
- Algahtani, A. (2015). Are leadership and management different? A review [¿Son diferentes el liderazgo y la gestión? Una revisión]. *Journal of Management Policies and Practices*, 2(3), 71-82. <http://dx.doi.org/10.15640/jmpp.v2n3a4>
- Anampi, C. (2019). *Evaluación del programa de mantenimiento de locales educativos en el marco de la Ley N° 27785 en la Red N° 5 del distrito de Puente Piedra, año 2018*. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25344/Anampi_ACDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2017). *Suficiencia, equidad y efectividad de la infraestructura escolar en América Latina según el TERCE*. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Suficiencia->

equidad-y-efectividad-de-la-infraestructura-escolar-en-Am%C3%A9rica-Latina-seg%C3%BAn-el-TERCE.pdf

- Barrera, R. Navarro, A. y Rey, M. (2015). Evaluation of the e-service quality in service encounters with incidents: Differences according to the socio-demographic profile of the online consumer [Evaluación de la calidad del e-servicio en encuentros de servicio con incidencias: Diferencias según el perfil sociodemográfico del consumidor online]. *Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa*, 23(4), 184-193. <http://dx.doi.org/10.1016/j.redes.2014.09.004>
- Boehe, D. (2016). Supervisory styles: A contingency framework [Estilos de supervisión: Un marco de contingencia]. *Studies in Higher Education*, 41(3), 399-414. <https://doi.org/10.1080/03075079.2014.927853>
- Budi, B. Burhanuddin, B. y Maisyaroh, A. (2020). Comparative effect of the supervision of the principal and quality of organizational management in school education [Efecto comparativo de la supervisión del director y la calidad de la gestión organizativa en la educación escolar]. *Revista internacional de filosofía y teoría social*, 10, 368 – 380. <http://doi.org/10.5281/zenodo.4155681>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model [Fundamentos de la calidad del servicio, el modelo SERVQUAL]. *Revista Empresarial*, 13(1), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Calle, H. (2018). *Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04 - Lima*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18475/Calle_AHM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Comercio Exterior del Perú [COMEX Perú]. (2017, 23 de octubre). *Panorama de la infraestructura educativa*. <https://www.comexperu.org.pe/articulo/panorama-de-la-infraestructura-educativa>

- Comerio, M, Batini, C., Castelli, M., Grega, S., Rossetti, M. y Viscusi, G. (2015). Service portfolio management: a repository-based framework [Gestión de la cartera de servicios: un marco basado en repositories]. *Journal of Systems and Software*, 104, 112-125. <https://doi.org/10.1016/j.jss.2015.01.055>
- Contraloría General de la República del Perú. (2019). *Deficiencias en colegios públicos de la región Huánuco podrían afectar metas educativas*. https://www.contraloria.gob.pe/wps/wcm/connect/cgrnew/as_contraloria/prensa/notas_de_prensa/2019/huanuco/np_340-2019-cg-gcoc
- Dionicio, F. (2017). *La supervisión y la gestión educativa de la I.E. Pedro Pablo Atusparia del distrito de Nuevo Chimbote 2011*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1806/TM%20CE-Ge%203545%20D1%20-%20Dionicio%20Gamarra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estadística de la calidad educativa [ESCALE]. (2017). *Resultados del Censo Educativo y Censo de DRE/UGEL 2017*. http://escale.minedu.gob.pe/c/document_library/get_file?uuid=de96af09-29a3-4608-90dc-572e86f29818&groupId=10156
- Famiyeh, S., Kwarteng, A. y Asante-Darko, D. (2018). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile maintenance services: Evidence from a developing country [Calidad del servicio, satisfacción del cliente y fidelidad en los servicios de mantenimiento del automóvil: Datos de un país en desarrollo]. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 24(3), 262-279. <https://doi.org/10.1108/JQME-10-2016-0056>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile [Medición de la calidad del servicio: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile]. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

- Gastelo, M. (2017). *Propuesta para mejorar la gestión de la calidad del servicio al usuario de la UGEL Corongo – Ancash, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27777/gastelo_qm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Griffith, T., Nordbäck, E., Sawyer, J. y Rice, R. (2018). Field study of complements to supervisory leadership in more and less flexible work settings [Estudio de campo de los complementos del liderazgo de supervisión en entornos de trabajo más y menos flexibles]. *Journal of Organization Design*, 7(10), 1-26. <https://doi.org/10.1186/s41469-018-0034>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Herrera, G. Morán, L. Gallardo, J. y Silva, A. (2020). Gestión del mantenimiento y la industria 4.0. *Revista de Ingeniería Innovativa*, 4(15), 18-28. <http://dx.doi.org/10.35429/JOIE.2020.15.4.18.28>
- Huamán, G. (2019). *Gestión de mantenimiento y calidad del servicio en la Universidad Nacional del Callao, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27697/Huaman_LG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hurtado, C. (2017). *Gestión institucional y calidad del servicio en la institución educativa Tomas Alva Edison del distrito San Juan de Lurigancho, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10849/Hurtado_ACR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2019). *Políticas para fortalecer la infraestructura escolar en México*. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/02/Documento5-infraestructura.pdf>
- Instituto Peruano de Economía [IPE]. (2019, 10 de marzo). *Áncash: infraestructura educativa*. <https://www.ipe.org.pe/portal/ancash-infraestructura-educativa/>
- Joullié, J. (2018). Management without theory for the twenty-first century [Gestión sin teoría para el siglo XXI]. *Journal of Management History*, 24(9), 1-20. <http://dx.doi.org/10.1108/JMH-05-2018-0024>
- Ku, S. y Kim, C. (2020). Development of a model for maintenance performance measurement: A case study of a gas terminal [Desarrollo de un modelo de medición del rendimiento del mantenimiento: Un estudio de caso de una terminal de gas]. *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 26(1), 69-86. <https://doi.org/10.1108/JQME-07-2018-0060>
- Kumar, V. y Mittal, S. (2019). Study of knowledge management models and their relevance in organisations [Estudio de los modelos de gestión del conocimiento y su relevancia en las organizaciones]. *International Journal of Knowledge Management*, 10(3), 322-335. <http://dx.doi.org/10.1504/IJKMS.2019.10022848>
- Matsumoto, R. (2015). Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Perspectivas*, 34, 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2014). *Normas legales. Crean el Programa Nacional de Infraestructura Educativa*. Decreto Supremo N° 004-2014-MINEDU. El peruano. Recuperado de <https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/lemodernizacion.pdf>
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2016). *Resolución Ministerial N° 053-2016-MINEDU*. Lima: MINEDU. Recuperado de <https://es.slideshare.net/MarlyRc/rmn-053-2016minedu-norma-de-mantenimiento-de-local-escolar-2016>

- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2020, 19 de noviembre). *Programa de Mantenimiento de locales educativos 2021*. <https://www.gob.pe/institucion/pronied/campa%C3%B1as/3367-programa-de-mantenimiento-de-locales-educativos>
- Ministerio de Educación [MINEDU]. (2021). *Norma técnica. Disposiciones específicas para la ejecución del Programa de Mantenimiento 2021*. Resolución Ministerial N°005-2021-MINEDU. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1535246/RM%20N%20005-2021-MINEDU.pdf.pdf>
- Morales, F. (2017). *Gestión escolar y calidad del servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primario, de la ciudad de Juanjui, año 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12872/morales_af.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Naji, A., Beidouri, Z., Oumami, M. y Bouksour, O. (2016). Maintenance management and innovation in industries: A survey of Moroccan companies [Gestión del mantenimiento e innovación en las industrias: Un estudio de las empresas marroquíes]. *International Journal of Innovation*, 4(2), 188-198. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4991/499151080014/499151080014.pdf>
- Noel, J. Wambua, B. y Ssentamu, P. (2021). Invest in research supervision, enhance timely completion of postgraduate studies [Invertir en la supervisión de la investigación, mejorar la finalización de los estudios de postgrado en los plazos previstos]. *RMC Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(1), 35-47. <https://doi.org/10.46256/rmcjsochum.v2i1.124>
- Nwobodo, L. e Inyama, H. (2015). Modeling a knowledge management system for banking industry [Modelización de un sistema de gestión del conocimiento para el sector bancario]. *International Journal of Engineering Research & Technology*, 3(6), 2092-2100. <https://www.ijert.org/research/modeling-a-knowledge-management-system-for-banking-industry-IJERTV3IS061255.pdf>

- Ñaupas, H. Valdivia, M. Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Opadeye, O. (2021). Infrastructural provision and effective management among school governing boards of public secondary schools in Oyo state, Nigeria [Dotación de infraestructuras y gestión eficaz entre los consejos escolares de las escuelas secundarias públicas del estado de Oyo, Nigeria]. *International journal of research in education and sustainable development*. <http://doi.org/10.46654/IJRES.1122>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura (2020). *Reunión Global sobre la Educación 2020*. https://en.unesco.org/sites/default/files/2020_gem_background_paper_es.pdf
- Pérez, F. (2021). *Conceptos generales en la gestión del mantenimiento industrial*. Ediciones Usta. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/33276/9789588477923.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Rahimi, E. Rostami, N. Shad, F. y Vafaei, V. (2017). The importance of knowledge management on innovation [La importancia de la gestión del conocimiento en la innovación]. *Applied mathematics in engineering, management and technology*, 5(1), 68-73. https://www.researchgate.net/publication/328791839_The_importance_of_knowledge_management_on_innovation
- Rehman, H. Yong, H. y Choong, Y. (2021). Impact of management practices on organisational innovation in the digital age: a study of the manufacturing industry in Malaysia [Impacto de las prácticas de gestión en la innovación organizativa en la era digital: un estudio de la industria manufacturera en Malasia]. *International Journal of Management Studies*, 28(2), 73-101. <http://dx.doi.org/10.32890/ijms2021.28.2.4>

- Rensburg, G. Mayers, P. y Roets, L. (2016). Supervision of post-graduate students in higher education [Supervisión de estudiantes de postgrado en la enseñanza superior]. *Trends in Nursing*, 3(1), 1-14. <http://dx.doi.org/10.14804/3-1-55>
- Sailer, J. y Hladík, T. (2021). Consistent maintenance management model: Results of changes of maintenance organisation structure and processes [Modelo de gestión del mantenimiento coherente: Resultados de los cambios en la estructura y los procesos de la organización del mantenimiento]. *Manufacturing Technology*, 21(3), 1-10. <http://dx.doi.org/10.21062/mft.2021.019>
- Saleem, T. y Rana, R. (2020). An empirical investigation of supervisory management styles and associated factors for postgraduate level research supervision [Una investigación empírica de los estilos de gestión de la supervisión y los factores asociados para la supervisión de la investigación a nivel de postgrado]. *Pakistan Journal of Education*, 36(3), 93-117. <http://dx.doi.org/10.30971/pje.v36i3.828>
- Simões, J. Gomes, F. y Yasin, M. (2016). Changing role of maintenance in business organizations: measurement versus strategic orientation [El papel cambiante del mantenimiento en las organizaciones empresariales: la medición frente a la orientación estratégica]. *International Journal of Production Research*, 54(11), 3329-3346. <http://dx.doi.org/10.1080/00207543.2015.1106611>.
- Sousa, M. y Moço, I. (2017). Management in modern organizations: organizational, Innovation, and knowledge management theories [La gestión en las organizaciones modernas: teorías de organización, innovación y gestión del conocimiento]. *Management Association, Organizational Culture and Behavior: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications*, 196-222. <http://doi:10.4018/978-1-5225-1913-3.ch010>
- Suca, L. (2018). *Caracterización del control interno en la ejecución del programa de mantenimiento de local escolar de la institución educativa secundaria "Leoncio Prado" de Ramishuancané, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad los Ángeles de Chimbote.

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2614/CONTROL_INTERNO_EJECUCION_SUCA_PARI_LUZ_MARINA.pdf?sequence=3

Valencia, E. (2016). *Aplicación del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY*. [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10269/1/UPS-GT001302.pdf>

Wang, C., Nguyen, N. y Tuyen, T. (2015). An empirical study of customer satisfaction towards bank payment card service quality in Ho Chi Minh banking branches [Estudio empírico de la satisfacción de los clientes con respecto a la calidad del servicio de las tarjetas de pago bancarias en las sucursales de Ho Chi Minh]. *International Journal of Economics and Finance*, 6(5), 170-181. <http://dx.doi.org/10.5539/ijef.v6n5p170>

ANEXOS

Anexo 01. Carta de aceptación para investigar de la institución



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Nuevo Chimbote, 03 de noviembre del 2021

OFICIO N° 433-2021-ME/RA/DREA/UGEL-S/JAAD.

Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE.
Presente:

ASUNTO: RESPUESTA A CARTA DE PRESENTACION DE ESTUDIANTE DE MAESTRIA

REF. : EXPEDIENTE N° 21548-2021

Tengo el agrado de dirigirme a Usted en atención a los documentos de la referencia para autorizar al estudiante de maestría presentado, el Sr. Cesar Yair Norabuena Ponte, identificado con DNI N° 70668704, al cual se le facilitará el acceso a nuestro local institucional, la información pertinente y podrá realizar las encuestas correspondientes para el desarrollo de su Trabajo de investigación – Tesis.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial deferencia y estima.

Atentamente,

The image shows a blue ink signature over a blue rectangular stamp. The stamp contains the text: 'Ministerio de Educación', 'Unidad de Gestión Educativa Local Santa', and 'C.C. María C. Colquendo Logrono', followed by 'Directora de la Escuela de Posgrado' and 'Área de Administración'.

DUARDC1
Mec.Ch. 05110021.
c.c. Arch.

www.ugelanta.gob.pe

Av. Los Alcañices S/N
Nuevo Chimbote
(043) 311252

Anexo 02. Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V1. Gestión de la Supervisión	La gestión de supervisión es la orientación y el control directo e inmediato de los subordinados en el desempeño de trabajo y sobre la utilización de recursos o herramientas para conseguir los objetivos (Griffith, Nordbäck, Sawyer y Rice, 2018)	La gestión de la supervisión es el nivel de las fases de programación, ejecución y evaluación referente al mantenimiento de locales escolares. El cual se obtuvo por medio de la aplicación del cuestionario de la gestión de supervisión	Programación	Asignación de responsables	01 – 03	Escala Ordinal Eficiente (56 – 72) Regular (40 – 55) Deficiente (24 – 39)
				Control de gasto	04 – 06	
				Priorización de mantenimiento	07 - 09	
			Ejecución	Seguimiento de cumplimiento de gastos	10 - 13	
				Cumplimiento del tiempo	14 – 15	
				Control de Adquisiciones.	16 – 17	
			Evaluación	Declaración de gastos final	18 – 20	
				Supervisión de Calidad	21 – 22	
				Cumplimiento de metas	23 – 24	

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
V2. Calidad del Servicio de mantenimiento de locales	Distinción de las expectativas de los usuarios sobre el servicio en respuesta a las labores de mantenimiento que deben establecerse en forma continua en las instalaciones, edificaciones y mobiliario de los locales escolares (Akroush, Ali y Affara, 2015; MINEDU, 2014)	La calidad del servicio de mantenimiento es el nivel de los elementos tangibles, fiabilidad y seguridad que presenta un local escolar. El cual se obtuvo por medio de la aplicación del cuestionario de la calidad del servicio de mantenimiento.	Elementos Tangibles	Representación física	01 - 03	Escala Ordinal Bueno (51 - 66) Regular (37 - 50) Malo (22 - 36)
				Comodidad del personal.	04 – 06	
				Disposición de recursos físicos y tecnológicos	07 – 10	
			Fiabilidad	Asume responsabilidades	11 – 12	
				Mejores resultados	13	
				Evita riesgos mínimos	14 – 17	
			Seguridad	Alcance de metas y objetivos	18 - 19	
				Confianza y credibilidad	20	
				Protección ante riesgos	21 - 22	

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021?	<p>General: Determinar la relación entre la gestión de supervisión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021.</p> <p>Específicos: (a). Identificar el nivel de la gestión de la supervisión en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021. (b). Establecer el nivel la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021 y (c). Determinar la relación entre las dimensiones de la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021.</p>	<p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021.</p> <p>H0: No existe relación entre la gestión de la supervisión y la calidad del servicio de mantenimiento en locales escolares de la UGEL Santa, en el año 2021.</p>	Variable 1: Gestión de supervisión	D1: Programación	Asignación de responsables	<p>Diseño de la investigación: No experimental - correlacional El esquema es el siguiente:</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --- r --- O2 </pre> <p>Dónde:</p> <p>M= Muestra O₁= Gestión de supervisión O₂= Calidad del servicio r= Relación entre variables.</p> <p>Población: 383 directores de instituciones educativas</p> <p>Muestra: 192 directores.</p>
					Control de gastos	
					Priorización de gastos	
				D2: Ejecución	Seguimiento de cumplimiento de gastos	
					Cumplimiento de tiempo	
					Control de adquisiciones	
				D3: Evaluación	Declaración de gastos final	
					Supervisión de Calidad	
					Cumplimiento de metas	
			Variable 2: Calidad del servicio	D1: Elementos tangibles	Representación física	
					Comodidad del personal.	
					Disposición de recursos físicos y tecnológicos	
				D2: Fiabilidad	Asume responsabilidades	
					Mejores resultados	
					Evita riesgos mínimos	
				D3: Seguridad	Alcance de metas y objetivos	
					Confianza y credibilidad	
					Protección ante riesgos	

Anexo 03. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Gestión de supervisión en locales escolares.

Estimado (a) director,

El presente cuestionario mantiene el objetivo de recopilar información respecto al desenvolvimiento de la gestión de supervisión realizada en los locales educativos de UGEL SANTA, por lo que se le solicita a usted dar respuesta a todas las interrogantes. Asimismo, es importante poner a su conocimiento que la información brindada será usada solo con fines académicos y tendrá trato confidencial, por lo que no se verá afectado de manera personal o laboral, recalcando nuevamente sea sincero con sus respuestas.

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una x dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola alternativa, así mismo para su respuesta será necesario mantener en cuenta la escala valorativa que se presenta a continuación:

N	AV	S
Nunca	A veces	Siempre

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
		N	AV	S
DIMENSIÓN 01: PROGRAMACIÓN				
01	Se elige a los miembros de la comisión de mantenimiento de acuerdo a la normativa vigente.			
02	La comisión de mantenimiento es elegido por consenso y unanimidad de la comunidad educativa.			
03	Se ejecuta un acta de aprobación y se informa de manera inmediata a UGEL SANTA las funciones y miembros de la comisión de mantenimiento.			
04	Solicitan mis datos de manera directa para la creación de una cuenta de ahorro a mi nombre.			
05	Me informan de la creación de la cuenta y monto de mantenimiento para la institución educativa.			
06	La cantidad de asignación por concepto de mantenimiento se genera de acuerdo a la meta de atención educativa.			
07	Se realiza un diagnóstico de las necesidades de la institución educativa previo a realizar el requerimiento de Mi Mantenimiento y la ficha de acciones.			
08	Los requerimientos de mantenimiento solo permiten hacer pedidos en criterios específicos.			

09	La ficha de acciones de mantenimiento se realiza de forma conjunta por todos los miembros de la comisión de mantenimiento de la institución educativa.			
DIMENSIÓN 02: EJECUCIÓN				
10	Se me comunica la transferencia de la asignación de mantenimiento en el plazo correcto.			
11	El retiro de la asignación se pone de conocimiento a toda la comisión de mantenimiento.			
12	Se solicitan distintas proformas de proveedores para la elección del mejor postor.			
13	La elección de los proveedores de servicio o bienes se realiza en consenso de la comisión de mantenimiento y se pone de conocimiento a la comunidad educativa.			
14	La comisión de mantenimiento coordina las fechas de actividades para cumplir con los plazos establecidos por norma.			
15	La comisión de mantenimiento se divide las actividades para agilizar los plazos que se mantienen.			
16	Las compras o contratos de servicio se realizan con la presencia de todos los miembros del comité de mantenimiento.			
17	Se mantiene comprobantes de pago o declaración jurada por cada servicio o compra realizada.			
DIMENSIÓN 03: EVALUACIÓN				
18	El registro de gastos se elabora por medio de la plataforma Mi Mantenimiento en los plazos indicados.			
19	La institución educativa presenta cantidad de devolución de recursos no utilizados de forma frecuente.			
20	El informe de declaración de gastos elevado a UGEL SANTA se presenta con evidencias en imágenes y comprobantes.			
21	Ante algún desconocimiento de infraestructura se puede solicitar el apoyo de representantes del PRONIED para su evaluación de calidad.			
22	Representantes de UGEL SANTA realizan visitas de monitoreo o supervisión de calidad de acuerdo a los informes emitidos.			
23	Los avances del mantenimiento se alinean a los objetivos o metas trazadas en los documentos de gestión educativa.			
24	Se pone de conocimiento las acciones y avances realizados del mantenimiento a la comunidad educativa.			

Gracias por su participación.

FICHA TÉCNICA

I. Datos informativos

1. **Tipo de instrumento:** Cuestionario tipo Escala Likert
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Gestión de supervisión”
3. **Autor:** Cesar Norabuena Ponte
4. **Forma de aplicación:** Individual
5. **Medición:** Nivel de gestión de supervisión
6. **Administración:** Directores de instituciones educativas de UGEL SANTA.
7. **Tiempo de aplicación:** 20 minutos.

II. Objetivo del instrumento

- Identificar el nivel de gestión de supervisión de mantenimiento en locales educativos de la UGEL Santa, 2021.

III. Validación y confiabilidad

La investigación desarrolló la validez de los instrumentos por medio del juicio de expertos, por el cual se sometió a la evaluación de 3 profesionales en el tema, contando con tres expertos con grado de maestría en gestión pública, quienes desarrollaron su veredicto de conformidad respecto a la coherencia entre la variable, dimensiones, indicadores, ítems y la escala de medición.

Para establecer la confiabilidad del instrumento gestión de la supervisión, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha=0.813$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación se asume como una confiabilidad buena, que permite determinar que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.813	24

IV. Dirigido a

192 directores de instituciones educativas de UGEL SANTA.

V. Materiales necesarios

Formulario virtual.

VI. Descripción del instrumento

El instrumento referido presenta 24 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 3 puntos cada uno (Siempre = 3, A veces= 2, Nunca= 1); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable gestión de supervisión. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados de la variable, considerando la valoración referenciada, los cuales serán organizados en función a la siguiente escala establecida.

Distribución de ítems por dimensiones

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
Programación	Asignación de responsables	33%	1, 2, 3.	1 - 3
	Control de gasto		4, 5, 6.	1 - 3
	Priorización de mantenimiento		7, 8, 9.	1 - 3
Ejecución	Seguimiento de cumplimiento de gastos	33%	10, 11, 12, 13.	1 - 3
	Cumplimiento del tiempo		14,15	1 - 3
	Control de Adquisiciones.		16, 17.	1 - 3
Evaluación	Declaración de gastos final	34%	18, 19, 20.	1 - 3
	Supervisión de Calidad		21, 22.	1 - 3
	Cumplimiento de metas		23, 24.	1 - 3
TOTAL		100%	24 ítems	24 - 72

Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Deficiente	24 – 39	09 – 14	08 – 12	07 – 11
Regular	40 – 55	15 – 20	13 – 18	12 – 15
Eficiente	56 – 72	21 – 27	19 – 24	16 - 21

Cuestionario: Calidad del servicio en locales escolares.

Estimado (a) director,

El presente cuestionario mantiene el objetivo de recopilar información respecto al desenvolvimiento de la calidad del servicio en los locales educativos de UGEL SANTA, por lo que se le solicita a usted dar respuesta a todas las interrogantes. Asimismo, es importante poner a su conocimiento que la información brindada será usada solo con fines académicos y tendrá trato confidencial, por lo que no se verá afectado de manera personal o laboral, recalando nuevamente sea sincero con sus respuestas.

Instrucciones: Lea detenidamente las siguientes afirmaciones y marque con una x dentro de los recuadros dados la alternativa que se acomode a su postura, recuerde solo marcar una sola alternativa, así mismo para su respuesta será necesario mantener en cuenta la escala valorativa que se presenta a continuación:

N	AV	S
Nunca	A veces	Siempre

N°	ÍTEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
		N	AV	S
DIMENSIÓN 01: ELEMENTOS TANGIBLES				
01	La institución educativa mantiene un establecimiento con un espacio adecuado para su meta de atención educativa.			
02	La institución educativa cuenta con zonas de esparcimiento amplios y en correcto estado.			
03	La institución educativa cuenta con áreas verdes correctamente conservadas.			
04	El personal docente y administrativo mantiene un área privada para el desarrollo de sus actividades diarias.			
05	Se cuenta con el mobiliario suficiente para todo el personal de la institución educativa.			
06	El personal administrativo cuenta con las herramientas adecuadas para su labor de conservación y mantenimiento de la institución educativa.			
07	Existe suficiente mobiliario para la cantidad total de estudiantes.			
08	Se cuenta con libros o cuadernos de trabajo para toda la población de estudiantes.			
09	La institución educativa cuenta con zonas educativas comunes como biblioteca, aula virtual, comedor, etc.			
10	La institución cuenta con recursos tecnológicos que permiten la enseñanza en las TICS.			
DIMENSIÓN 02: FIABILIDAD				

11	Ante cualquier problema la institución educativa asume las responsabilidades correspondientes.			
12	La institución educativa presenta alianzas con entidades gubernamentales (Fiscalía, DEMUNA, Municipalidad, etc.) ante cualquier problema presentado.			
13	Considera que en el tiempo la institución educativa presenta mejores resultados.			
14	La institución cuenta con material médico ante algún riesgo de salud.			
15	La institución educativa realiza campañas de salud para la prevención de riesgos.			
16	La institución pasa por fiscalizaciones de riesgo de forma periódica por las entidades correspondientes.			
17	La institución educativa soluciona los desperfectos de infraestructura que se presentan como riesgos.			
DIMENSIÓN 03: SEGURIDAD				
18	La institución educativa cumple con todos sus objetivos y metas trazadas al inicio del año escolar.			
19	Se informa de manera periódica a los padres de familia las acciones que realiza la institución educativa para mejorar su servicio.			
20	La institución educativa cuenta con un responsable de la protección y salud de los estudiantes.			
21	La institución educativa cuenta con planes o medidas de evacuación ante algún desastre natural.			
22	La institución educativa cumple con los simulacros realizados como medida de prevención.			

Gracias por su participación.

FICHA TÉCNICA

I. Datos informativos

1. **Tipo instrumento:** Cuestionario tipo Escala Likert
2. **Nombre del instrumento:** Cuestionario “Calidad del servicio”
3. **Autor:** Cesar Norabuena Ponte
4. **Forma de aplicación:** Individual
5. **Medición:** Nivel de calidad del servicio
6. **Administración:** Directores de instituciones educativas de UGEL SANTA.
7. **Tiempo de aplicación:** 20 minutos.

II. Objetivo del instrumento

- Identificar el nivel de calidad del servicio de mantenimiento en locales educativos de la UGEL Santa, 2021.

III. Validación y confiabilidad

La investigación desarrolló la validez de los instrumentos por medio del juicio de expertos, por el cual se sometió a la evaluación de 3 profesionales en el tema, contando con tres expertos con grado de maestría en gestión pública, quienes desarrollaron su veredicto de conformidad respecto a la coherencia entre la variable, dimensiones, indicadores, ítems y la escala de medición.

Para establecer la confiabilidad del instrumento calidad del servicio de mantenimiento, se aplicó una prueba piloto; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, citado por Hernández et al. (2014); el cálculo de confiabilidad que obtuvo del instrumento fue $\alpha=0.855$, resultado que a luz de la tabla de valoración e interpretación se asume como una confiabilidad buena, que permite determinar que el instrumento proporciona la fiabilidad necesaria para su aplicación.

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.855	22

IV. Dirigido a

192 directores de instituciones educativas de UGEL SANTA.

V. Materiales necesarios

Formulario virtual

VI. Descripción del instrumento

El instrumento referido presenta 21 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos cada uno (Siempre = 3, A veces= 2, Nunca= 1); los cuales están organizados en función a las dimensiones de la variable calidad del servicio. La evaluación de los resultados se realiza por dimensiones y por todos los enunciados de la variable, considerando la valoración referenciada, los cuales serán organizados en función a la siguiente escala establecida.

Distribución de ítems por dimensiones

Dimensión	Indicador de evaluación	Peso %	Ítems	Puntaje
Elementos tangibles	Representación física	33%	1, 2, 3.	1 - 3
	Comodidad del personal.		4, 5, 6.	1 - 3
	Disposición de recursos físicos y tecnológicos		7, 8, 9, 10	1 - 3
Fiabilidad	Asume responsabilidades	33%	11, 12.	1 - 3
	Mejores resultados		13	1 - 3
	Evita riesgos mínimos		14, 15, 16, 17	1 - 3
Seguridad	Alcance de metas y objetivos	34%	18, 19.	1 - 3
	Confianza y credibilidad		20	1 - 3
	Protección ante riesgos		21, 22.	1 - 3
TOTAL		100%	22 ítems	22 - 66

Puntaje por dimensión y variable

Niveles	A nivel de variable	A nivel de las dimensiones		
		D1	D2	D3
Malo	22 – 36	10 – 16	06 – 09	06 – 09
Regular	37 – 50	17 – 22	10 – 13	10 – 13
Bueno	51 – 66	23 – 30	14 – 18	14 – 18

Anexo 04. Matriz de validación de expertos

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Cuestionario de la gestión de supervisión en locales escolares
1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
1.3. Nivel de Aplicación : Directores de Instituciones Educativas Publicas
1.4. Autor : Norabuena Ponte, Cesar Yair

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos :
2.2. Grado Académico :

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbofe, 29 de octubre del 2021.


Firma

NORABUENA PONTE CESAR YAIR
Apellidos y nombres:
DNI
41435318

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Cuestionario de la calidad de servicio de mantenimiento en locales escolares
1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
1.3. Nivel de Aplicación : Directores de Instituciones Educativas Publicas
1.4. Autor : Norabuena Ponte, Cesar Yair

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos :
2.2. Grado Académico :

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

Nuevo Chimbote, 29 de octubre del 2021.



Firma

ANTHONY ORULLANO LUIS ALBERTO
Apellidos y nombres:
DNI
41935318

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Cuestionario de la calidad de servicio de mantenimiento en locales escolares
1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
1.3. Nivel de Aplicación : Directores de Instituciones Educativas Públicas
1.4. Autor : Norabuena Ponte, Cesar Yair

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : Zoila Rosa Rios Mimbica
2.2. Grado Académico : Mg. En Gestión Pública

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

Nuevo Chimbote, 29 de octubre del 2021.

Firma

Apellidos y nombres:

DNI

32812256

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Cuestionario de la gestión de supervisión en locales escolares
1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
1.3. Nivel de Aplicación : Directores de Instituciones Educativas Publicas
1.4. Autor : Norabuena Ponte, Cesar Yair

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : ZOLA ROSA RIOS MIMBELA
2.2. Grado Académico : Mg. EN GESTION PÚBLICA

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

Nuevo Chimbote, 29 de octubre del 2021.

Firma

Apellidos y nombres:

DNI

328 | 2256

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Cuestionario de la calidad de servicio de mantenimiento en locales escolares
1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
1.3. Nivel de Aplicación : Directores de Instituciones Educativas Publicas
1.4. Autor : Norabuena Ponte, Cesar Yair

II. EVALUADOR:

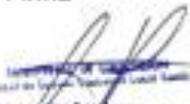
- 2.1. Nombre y Apellidos :
2.2. Grado Académico :

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				✓

Nuevo Chimbote, 29 de octubre del 2021.

Firma


Apellidos y nombres
C. D. Norabuena Ponte Cesar Yair
D. N. 32736461

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

- 1.1. Nombre del instrumento : Cuestionario de la gestión de supervisión en locales escolares
1.2. Tipo de Instrumento : Cuestionario tipo escala de Likert
1.3. Nivel de Aplicación : Directores de Instituciones Educativas Publicas
1.4. Autor : Norabuena Ponte, Cesar Yair

II. EVALUADOR:

- 2.1. Nombre y Apellidos : *Martín C. Colchado Laguna*
2.2. Grado Académico : *Maestro en Gestión Pública*

III. VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
				✓

Nuevo Chimbote, 29 de octubre del 2021

Firma


Ministerio de Educación
C. P. *Martín C. Colchado Laguna*
DIRECTOR DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA
32736461

Martín C. Colchado Laguna

Anexo 06. Confiabilidad de los instrumentos

Prueba de Confiabilidad: Estadístico de Alfa de Cronbach

Encuestados	ITEMS																								SUMATORIA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	
E1	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	64
E2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	70
E3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	3	2	3	3	3	59
E4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	68
E5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	68
E6	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	60
E7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	3	67
E8	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	1	3	3	3	1	2	59
E9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	70
E10	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	62
Varianza por item	0.24	0.00	0.09	0.16	0.44	0.16	0.16	0.25	0.09	0.16	0.09	0.16	0.16	0.09	0.25	0.24	0.00	0.00	0.16	0.09	0.21	0.16	0.36	0.21	17.81
Sumatoria de las varianzas de los ítems	3.93													$\alpha =$	Coeficiente de confiabilidad		0.813			Varianza total del instrumento.					

α	Coeficiente de confiabilidad	?
K	Número de ítems del instrumento	24
$\sum S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	3.93
S_T^2	Varianza total del instrumento.	17.81

Estadístico de Confiabilidad Alfa de Cronbach
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$

α	Coeficiente de confiabilidad	0.81
----------	------------------------------	------

Intervalo de valores	Nivel de Confiabilidad
0.90 - 1.00	Confiabilidad muy alta
0.80 - 0.89	Confiabilidad alta
0.70 - 0.79	Confiabilidad aceptable
0.60 - 0.69	Confiabilidad baja
0.50 - 0.59	Confiabilidad muy baja
<0.5	Confiabilidad nula

Fuente: Gilem, J.A. y Gilem, R.R. (2003) Calcular, interpretar y reportar el coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach para escalas tipo Likert

$\alpha = 0.81$	<i>El instrumento presenta una confiabilidad alta</i>
-----------------	---

Prueba de Confiabilidad: Estadístico de Alfa de Cronbach

Encuestados	ITEMS																						SUMATORIA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	
E1	3	2	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	57
E2	3	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	2	3	35
E3	3	2	2	1	2	2	2	3	1	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	50
E4	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	60
E5	3	2	3	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	52
E6	3	1	1	3	2	2	3	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	2	3	3	46
E7	3	3	2	1	3	2	2	2	1	1	3	1	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	49
E8	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	3	3	3	1	1	2	2	1	3	1	2	2	45
E9	3	3	1	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	58
E10	3	2	3	1	1	2	2	1	1	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	49
Varianza por ítem	0.00	0.49	0.56	0.76	0.61	0.21	0.36	0.61	0.44	0.44	0.16	0.64	0.21	0.56	0.64	0.29	0.41	0.64	0.09	0.56	0.16	0.09	48.49
Sumatoria de las varianzas de los ítems	8.93												$\alpha =$ Coeficiente de confiabilidad					0.855	Varianza total del instrumento.				

α	Coeficiente de confiabilidad	?
K	Número de ítems del instrumento	22
$\sum S_i^2$	Sumatoria de las varianzas de los ítems	8.93
S_T^2	Varianza total del instrumento.	48.49

Estadístico de Confiabilidad Alfa de Cronbach	
$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	

α	Coeficiente de confiabilidad	0.85
----------	------------------------------	-------------

$\alpha = 0.85$	<i>El instrumento presenta una confiabilidad alta</i>
-----------------------------------	--

Anexo 06. Cálculo del tamaño de la muestra

A continuación, se muestra la fórmula de población finita:

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{E^2(N - 1) + Z^2 \times p \times q}$$
$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 383}{0.05^2(383 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$= 192.03 - 192 \text{ directores.}$$