



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS**

**GESTIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LOCALES  
ESCOLARES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE  
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE MOYOBAMBA - 2021**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN CIENCIAS E  
INGENIERÍA MENCIÓN EN GERENCIA DE LA CONSTRUCCIÓN**

**AUTOR:**

**REILER ELY SÁNCHEZ VÁSQUEZ**

**ASESOR:**

**ING. MG. GILBERTO FERNÁNDEZ ARICA**

**LINEA DE INVESTIGACIÓN: GERENCIA DE LA CONSTRUCCIÓN**

**Iquitos – Perú**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Con emoción y gratitud, dedico este logro a todos ustedes, quienes han sido mi apoyo incondicional en este apasionante viaje académico. Vuestra presencia ha sido un faro luminoso en los momentos de oscuridad y una fuente inagotable de inspiración.

A mis padres, quienes con amor infinito me enseñaron el valor del esfuerzo y la perseverancia, y cuyos sacrificios han hecho posible que hoy esté aquí. Su inquebrantable confianza en mí me ha impulsado a superar cada obstáculo.

**Reiler Ely Sánchez Vásquez**

## **AGRADECIMIENTO**

En el viaje de la vida, la sabiduría se entreteje con la gratitud. Hoy, quiero expresar mi sincero agradecimiento a aquellos que han sido faros en mi camino académico y personal.

A mis padres, quienes me enseñaron a valorar el conocimiento y la curiosidad, y cuyo amor incondicional me ha impulsado a seguir adelante.

A mis profesores y mentores, cuyas enseñanzas han sido piedras fundamentales en mi crecimiento intelectual y me han alentado a desafiar mis límites.

A mis amigos y seres queridos, por ser la red de apoyo que me ha sostenido en los momentos difíciles y compartido la alegría de los triunfos.

Este logro no es solo mío, sino de todos aquellos que han dejado una huella en mi existencia. Hoy, celebro con ustedes este hito en nuestro viaje compartido.

Con gratitud y reflexión.

Reiler Ely Sánchez Vásquez.

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

ESCUELA DE  
POSGRADO

### ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con, RESOLUCIÓN N° 088-2023-EPG-UCP, del 01 de junio de 2023, se designó al jurado evaluador: integrantes: Jorge Luis Tapullima Flores, presidente; Mgr. Marco Antonio Rodríguez Luna, miembro; y, Mgr. Guillermo Enrique Mogollón Maestre, miembro y Mgr. Gilberto Fernández Arica, asesor de Tesis; y con RESOLUCIÓN N° 150-2023-UCP-EPG, del 16 de octubre de 2023, se autorizó la sustentación del informe final de Tesis para el 28 de octubre de 2023.

Siendo las 11:30 horas del día sábado 28 de octubre del 2023, se constituyó de modo presencial el jurado para escuchar la presentación y defensa del Informe Final de Tesis: **“GESTIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LOCALES ESCOLARES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE MOYOBAMBA - 2021”**

Presentado por:

**SÁNCHEZ VÁSQUEZ, REILER ELY**

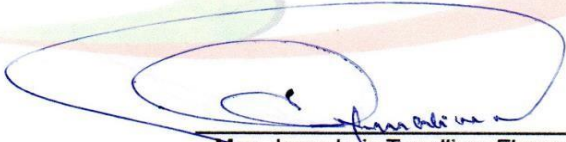
Para optar el grado de MAGISTER EN CIENCIAS E INGENIERÍA, MENCIÓN EN GERENCIA DE LA CONSTRUCCIÓN

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:


La Sustentación es: APROBADO POR UNANIMIDAD

A las 12.30 horas culminó el acto público


En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta



Mgr. Jorge Luis Tapullima Flores  
Presidente



Mgr. Marco Antonio Rodríguez Luna  
Miembro



Mgr. Guillermo Enrique Mogollón Maestre  
Miembro

ontáctanos:

Iquitos – Perú  
065 - 26 1088 / 065 - 26 2240  
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Sede Tarapoto – Perú  
42 – 58 5638 / 42 – 58 5640  
Leoncio Prado 1070 / Martines de Compañón 933

Universidad Científica del Perú  
www.ucp.edu.pe

**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP**

El Vicerrector de Investigación e Innovación  
de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

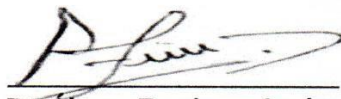
La Tesis titulada:

**"GESTIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LOCALES  
ESCOLARES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE  
GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE MOYOBAMBA - 2021"**

Del alumno: **REILER ELY SÁNCHEZ VÁSQUEZ**, de la Escuela de  
Posgrado, pasó satisfactoriamente la revisión por el Software  
Antiplagio, con un porcentaje de **18% de similitud**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que  
estime conveniente.

San Juan, 28 de Setiembre del 2023.



**Dr. Alvaro Tresierra Ayala**  
VICERRECTOR DE INV. E INNOVACIÓN-UCP

CJRA/ri-a  
298-2023

## Resultados\_UCP\_MAESTRIA\_GERENCIA\_DE\_LA\_CONSTRUCCI...

INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>18%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>18%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>10%</b> PUBLICACIONES	<b>10%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>13%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>alicia.concytec.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>

Excluir citas  Activo

Excluir bibliografía  Activo

Excluir coincidencias  < 10 words



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Reiler Ely Sanchez Vasquez  
Título del ejercicio: Quick Submit  
Título de la entrega: Resultados\_UCP\_MAESTRIA\_GERENCIA\_DE\_LA\_CONSTRUCCI...  
Nombre del archivo: CCI\_N\_2023\_T\_REILER\_SANCHEZ\_V2\_RESUMEN\_HASTA\_RECO...  
Tamaño del archivo: 441.05K  
Total páginas: 55  
Total de palabras: 12,498  
Total de caracteres: 66,991  
Fecha de entrega: 28-sept.-2023 11:13a. m. (UTC-0400)  
Identificador de la entrega... 2179596339

### RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2021. El estudio fue básico, diseño no experimental correlacional transversal, conjunto poblacional compuesto por 212 directores y la muestra abarcó 138 directores. Como técnica se tuvo a la encuesta y como instrumento al cuestionario. Los resultados se tienen que nivel de gestión del programa de mantenimiento de locales escolares, el 0.7% es bajo, el 28.3% es medio y el 71.0% es alto. El nivel de satisfacción del usuario, el 0.7% es bajo, el 6.7% medio y el 90.6% como alto. Las dimensiones programación, ejecución y evaluación se relacionan con la satisfacción del usuario en  $Rho=0.627$ ,  $Rho=0.809$  y  $Rho=0.738$ . La gestión del programa de mantenimiento de locales escolares se relaciona con la confiabilidad, validez y lealtad en  $Rho=0.741$ ,  $Rho=0.749$  y  $Rho=0.729$ . Se concluye que la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares tiene relación significativa con la satisfacción del usuario ( $Rho=0.759$ ,  $p\text{-valor}=0.000$ ) indicando gestión del programa de mantenimiento de locales escolares invade en el 62.20% sobre la satisfacción del usuario. Dándose por aceptándose la hipótesis alterna del estudio.

Palabras clave: Mantenimiento, locales escolares, satisfacción, directores

## INDICE DE CONTENIDO

	Pg
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
HOJA DE APROBACIÓN	iv
ÍNDICE DE CONTENIDO	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
CAPÍTULO I: Marco Teórico	2
1.1. Antecedentes de Estudio	2
1.2. Bases Teóricas	6
1.2.1. Programa de mantenimiento de locales escolares	6
1.2.2. Satisfacción del usuario	12
1.3. Definición de Términos Básicos	19
CAPÍTULO II: Planteamiento del Problema	22
2.1. Descripción del Problema	22
2.2. Formulación del Problema	26
2.2.1. Problema General	26
2.2.2. Problemas Específicos	26
2.3. Objetivos	26
2.3.1. Objetivo General	26
2.3.2. Objetivos Específicos	27
2.4. Justificación e Importancia de la Investigación	27
2.5. Hipótesis	28
2.5.1. Hipótesis General	28
2.5.2. Hipótesis Derivadas	28
2.6. Variables	29
2.6.1. Identificación de las Variables	29

2.6.2. Definición de las Variables	29
2.6.3. Operacionalización de las Variables	30
CAPÍTULO III: Metodología	32
3.1. Nivel y Tipo y Diseño de Investigación	32
3.1.1. Nivel de Investigación	32
3.1.2. Tipo de Investigación	32
3.2. Diseño de Investigación	32
3.3. Población y Muestra	33
3.3.1. Población	33
3.3.2. Muestra	33
3.4. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos	34
3.4.1. Técnica de Recolección de Datos	34
3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos	34
3.4.3. Procedimientos de Recolección de Datos	36
3.5. Procesamiento y Análisis de la Información	36
3.5.1. Procesamiento de la Información	36
3.5.2. Análisis de la Información	36
CAPÍTULO IV: Resultados	38
4.1. Resultados descriptivos	38
4.2. Resultados inferenciales	42
CAPÍTULO V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones	47
5.1. Discusiones	47
5.2. Conclusiones	52
5.3. Recomendaciones	53
Referencias Bibliográficas	54
Anexos	63
Anexo 01: Matriz de Consistencia	63
Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos	63
Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad	63
Anexo 04: Solicitud de Inscripción y Aprobación de Informe Final de Tesis	63
Anexo 05: Carta de Aceptación de Asesoramiento de Informe Final de Tesis	63

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la primera variable	30
Tabla 2 Operacionalización de la segunda variable	31
Tabla 3 Baremos dimensiones y variable GPMLE	35
Tabla 4 Baremos dimensiones y variable satisfacción del usuario	35
Tabla 5 Nivel de gestión del programa de mantenimiento de locales escolares	38
Tabla 6 Nivel de las dimensiones de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares	39
Tabla 7 Nivel de satisfacción del usuario	40
Tabla 8 Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario	41
Tabla 9 Prueba de normalidad de los datos	42
Tabla 10 Relación de las dimensiones de la GPMLE y la satisfacción del usuario	43
Tabla 11 Incidencia de las dimensiones de la GPMLE en la satisfacción del usuario	44
Tabla 12 Relación de la GPMLE y las dimensiones de la satisfacción del usuario	44
Tabla 13 Incidencia de las dimensiones de la GPMLE en la satisfacción del usuario	45
Tabla 14 Relación entre la GPMLE y la satisfacción del usuario	45

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de gestión del programa de mantenimiento de locales escolares	38
Figura 2 Nivel de las dimensiones de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares	39
Figura 3 Nivel de satisfacción del usuario	40
Figura 4 Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario	41
Figura 5 Dispersión de la GPMLE y la satisfacción del usuario	46

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2021. La investigación fue básica, diseño no experimental correlacional transversal, la población compuesto por 212 directores y la muestra abarcó 138 directores. La técnica de recolección fue la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados se tienen que nivel de gestión del programa de mantenimiento de locales escolares, el 0.7% es bajo, el 28.3% es medio y el 71.0% es alto. El nivel de satisfacción del usuario, el 0.7% en bajo, el 8.7% medio y el 90.6% como alto. Las dimensiones programación, ejecución y evaluación se relacionan con la satisfacción del usuario en  $Rho=0.627$ ,  $Rho=0.809$  y  $Rho=0.738$ . La gestión del programa de mantenimiento de locales escolares se relaciona con la confiabilidad, validez y lealtad en  $Rho=0.741$ ,  $Rho=0.749$  y  $Rho=0.729$ . Se concluye que la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares tiene relación significativa con la satisfacción del usuario ( $Rho=0.755$ ,  $p\text{-valor}=0.000$ ) indicando gestión del programa de mantenimiento de locales escolares incide en el 62.20% sobre la satisfacción del usuario. Aceptándose la hipótesis alterna de la investigación.

Palabras clave: Mantenimiento, locales escolares, satisfacción, directores

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the Management of the School Premises Maintenance Program and user satisfaction in the Moyobamba Local Educational Management Unit, 2021. The research was basic, cross-sectional correlational non-experimental design, the population composed of 212 directors and the sample included 138 directors. The collection technique was the survey and the questionnaire as instrument. The results are based on the management level of the school premises maintenance program, 0.7% is low, 28.3% is medium and 71.0% is high. The level of user satisfaction, 0.7% low, 8.7% medium and 90.6% high. The programming, execution and evaluation dimensions are related to user satisfaction in  $Rho=0.627$ ,  $Rho=0.809$  and  $Rho=0.738$ . The management of the school premises maintenance program is related to reliability, validity and loyalty in  $Rho=0.741$ ,  $Rho=0.749$  and  $Rho=0.729$ . It is concluded that the management of the school premises maintenance program has a significant relationship with user satisfaction ( $Rho=0.755$ ,  $p\text{-value}=0.000$ ), indicating that the management of the school premises maintenance program affects 62.20% of user satisfaction. . Accepting the alternative research hypothesis.

Keywords: Maintenance, school premises, satisfaction, directors

## INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos, la infraestructura se ha convertido en la base fundamental para el desarrollo de un país, en ese sentido la parte educativa es la que mas se debe fortalecerse, ya que existen brechas que aun el Estado no ha concretizado, existiendo deterioros de diversas instituciones producto de muchos eventos naturales o por envejecimiento de las instalaciones.

En el Perú se cuenta con diversas regiones geográficas como es la Sierra, la Selva y la Costa, en donde la vida la infraestructura es diversa, y es donde se debe poner énfasis para contar con instalaciones que garanticen calidad, seguridad para los agentes del escenario educativo.

En esta investigación se pretendió conocer de qué forma el Programa de Mantenimiento de Locales Educativos guarda relación con la satisfacción del usuario (directores), desprendiéndose diversas interrogantes que se debe responder en base a objetivos formulados y para hacer realidad todo este hecho fue necesario configurar el estudio en:

Capítulo I: Marco Teórico que considera antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos.

Capítulo II: Planteamiento del Problema que comprende: Descripción y formulación del problema, objetivos, justificación e importancia, hipótesis y variables

Capítulo III: Metodología que considera: Nivel, Tipo y Diseño de Investigación, población y muestra, técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos, procesamiento y análisis de los datos.

Capítulo IV: Resultados.

Capítulo V: Discusión, conclusiones y recomendaciones.

Referencias bibliográficas

Anexos

## **CAPÍTULO I: Marco Teórico**

### **1.1. Antecedentes de Estudio**

#### **Internacional**

**Dhatrak, O. et al. (2020)** en su investigación “Considering deterioration propagation in transportation infrastructure maintenance planning”. Universidad de Houston, Houston, Estados Unidos. Tuvo como objetivo formular un modelo de planificación de mantenimiento de infraestructura considerando la propagación del deterioro entre instalaciones. Llegó a la conclusión que el modelo que incorpora la propagación del deterioro podría ayudar a los tomadores de decisiones a establecer mejores soluciones óptimas. La influencia de varios factores como la restricción presupuestaria, la tasa de propagación del deterioro, y el coeficiente de porcentaje mínimo también fueron investigados en el estudio de caso. El método propuesto puede ayudar a los responsables de la toma de decisiones a desarrollar planes de mantenimiento y rehabilitación casi óptimos para los sistemas de infraestructura del mundo real.

**Han, B. et al. (2021)** en su investigación “Cost assessment model for sustainable operation and maintenance of large public research infrastructures”. Kyung Hee University, Suwon, República de Korea. Tuvo como objetivo proponer un modelo de evaluación de costes para la explotación y el mantenimiento sostenibles de grandes infraestructuras públicas de investigación. Concluyeron que para una operación y mantenimiento eficiente de las Grandes Infraestructuras Públicas de Investigación (LPRI) construidas con equipos e ingenieros operativos costosos, se debe asignar un presupuesto razonable. Sin embargo, es difícil cumplir con la operación y el mantenimiento

sostenibles (O&M) porque no existe un estándar sobre el presupuesto para la operación eficiente de LPRI.

**Yang, Y. & Xie, H. (2021)** en su investigación “Determination of optimal MR&R strategy and inspection intervals to support infrastructure maintenance decision making”. Zhejiang University, Hangzhou, China. Tuvo como objetivo proponer un enfoque de toma de decisiones para determinar la estrategia óptima de mantenimiento, reparación y rehabilitación (MR&R) y los intervalos de inspección para las instalaciones de infraestructura que pueden tener en cuenta explícitamente las inspecciones no periódicas, así como las inspecciones periódicas previamente consideradas. Concluyeron que el enfoque de la propuesta puede apoyar la toma de decisiones en situaciones donde las inspecciones no periódicas y las acciones de MR&R se incorporan al desarrollo del modelo. Si se emplea correctamente, esto puede permitir que las agencias mantengan su infraestructura de manera más efectiva, lo que resulta en ahorros de costos y reduce el desperdicio innecesario de recursos.

**Panchana, R. J. et al. (2017)** en su investigación “Diagnóstico estratégico de la gestión del mantenimiento de la infraestructura del Instituto de Ciencias Básicas de la Universidad Técnica de Manabí”. Universidad Técnica de Manabí. Portoviejo, Ecuador. Tuvo como objetivo diagnosticar las capacidades en función de la gestión del mantenimiento de la infraestructura del Instituto de Ciencias Básicas de la Universidad Técnica de Manabí. Concluyeron que la insuficiencia de personal capacitado y en equipamiento tecnológico en laboratorios es la debilidad que más limita el desempeño de la misión de la Universidad Técnica de Manabí. La disminución posible de los recursos del Estado por crisis económica mundial es la amenaza que más puede afectar el cumplimiento de la visión de la Universidad Técnica de Manabí.

**Quesada, M. J. (2019)** en su investigación “Condiciones de la infraestructura educativa en la Región Pacífico Central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas”. Universidad de Costa Rica, San José, Costa Rica. Tuvo como objetivo evaluar el estado actual de las instalaciones físicas de las aulas en las escuelas y colegios públicos de la Región Pacífico Central y analizar su incidencia en el ámbito socioemocional para favorecer el verdadero aprendizaje. Concluyo que el sistema educativo ha descuidado abruptamente las instalaciones físicas y ha dejado a la estética relegada a un segundo plano. Se ha visto entonces cómo el entorno y los espacios escolares influyen de forma directa, positiva o negativamente en los procesos de enseñanza.

**Viquez, M. & Orozco, V. (2020)** en su investigación “La administración de proyectos de infraestructura en el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica”. Universidad Estatal a Distancia, San José, Costa Rica. Tuvo como objetivo dilucidar la relevancia de la organización del Ministerio de Educación Pública de Costa Rica en la atención de proyectos de desarrollo de infraestructura educativa, como un medio que permita mejorar la eficiencia escolar en el país. El estudio concluyo que el déficit en materia de infraestructura educativa se ha posicionado en las últimas décadas como el principal problema estructural del área administrativa del Ministerio de Educación Pública, cuya atención seguirá requiriendo del apoyo decidido de las sucesivas autoridades. Identificar una organización que logre satisfacer este requerimiento continuará siendo, en el corto y mediano plazo, un desafío que se debe atender si se espera que la reducción del déficit de infraestructura escolar y la construcción de espacios recreativos y deportivos tengan como resultado un mejor clima escolar y mayor motivación de docentes y estudiantes.

## **Nacional**

**Navarro, A. et al. (2018)** en su investigación “El uso de la evidencia en las políticas públicas: el caso de las evaluaciones de desempeño y ejecución presupuestal en el sector educación en el Perú”. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Tuvo como objetivo analizar las evaluaciones independientes del sector Educación, en particularmente las Evaluaciones de Desempeño y Ejecución Presupuestal (EDEP). Concluyeron que las EDEP con mejor nivel de cumplimiento son sobre todo las intervenciones públicas que se encuentran relacionadas a la infraestructura, mientras que las de menor porcentaje de cumplimiento están directamente relacionadas a las personas (ya sea estudiantes o docentes). Esto se ve reflejado en el ranking de cumplimiento: Mantenimiento de locales escolares (85,2%), Programa Nacional de Infraestructura educativa (74,1%), Materiales educativos (61,5%), Programa Beca 18 (44,4%) y Acompañamiento Pedagógico (43,8%).

**Sánchez, L. A. (2020)** en su investigación “Suficiencia y equidad de la infraestructura escolar en el Perú: un análisis por departamentos y regiones naturales”. Universidad Autónoma Metropolitana, México. Tuvo como objetivo describir la infraestructura escolar en el Perú bajo los criterios de suficiencia y equidad señalados por la evidencia empírica en la región. El estudio concluyó que el índice de suficiencia infraestructura escolar es relativamente mejor en la región natural Costa y peor en la Sierra, tendencia que parece no haber cambiado en más de diez años. Esto conlleva a presenciar un problema de acceso a infraestructura escolar suficiente entre departamentos y regiones naturales. Además, de forma preliminar, estas causas se pueden atribuir a las condiciones de pobreza que atraviesan los departamentos y regiones, en donde la región Sierra es la más afectada.

**Calderón, D. G. (2018)** en su investigación “Modelo de aseguramiento de la calidad para los procesos del programa de mantenimiento de locales escolares del Ministerio de Educación, en el año 2017”. Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú. Tuvo como objetivo desarrollar una propuesta de modelo de aseguramiento de la calidad para los procesos del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares del Ministerio de Educación, en el año 2017, para aumentar su efectividad. El estudio concluyó que la metodología propuesta para el aseguramiento de la calidad permitió simplificar la complejidad y la burocracia en los procesos del programa de mantenimiento de locales escolares, brindándole a los directores responsables tiempo para realizar otras funciones de su cargo en el aspecto técnico pedagógico.

## **1.2. Bases Teóricas**

### **1.2.1. Programa de mantenimiento de locales escolares**

Según el Ministerio de Educación del Perú (2018), es un programa ejecutado por el Ministerio de Educación del Perú, a través del Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED), el cual transfiere recursos económicos a los responsables de mantenimiento de cada Institución, con el objetivo de preservar, neutralizar daños y deterioros en la infraestructura y el mobiliario, de tal manera que garantiza las condiciones de calidad, funcionalidad, comodidad y confort de la población escolar.

Según el Plan Nacional de Infraestructura Educativa (PNIE), la infraestructura educativa del siglo XXI debe enfocarse en la calidad de los procesos de enseñanza y aprendizaje, considerando la necesidad de ambientes interiores “óptimos en términos de mantenimiento, confort ambiental, condiciones de salubridad, ergonomía e iluminación”. Estos

ambientes deberán estar adaptados a las condiciones de diversidad geográfica, climática y cultural en el marco de las nuevas demandas de sostenibilidad ambiental (Ministerio de Educación del Perú, 2019)..

#### **2.2.1.1. El mantenimiento**

El Mantenimiento es el proceso que comprende todas las acciones que se ejecutan de forma periódica para prevenir, evitar o neutralizar daños y/o el deterioro de las condiciones físicas originadas por el mal uso o desgaste natural de la infraestructura de los locales educativos, con el fin de garantizar su periodo de vida útil y/o prolongar la misma (Ministerio de Educación del Perú, 2019).

Se define habitualmente el mantenimiento como el conjunto de técnicas destinado a conservar equipos e instalaciones industriales en servicio durante el mayor tiempo posible (buscando la más alta disponibilidad) y con el máximo rendimiento (García, 2012).

##### **2.2.1.1.1. Tipo de deterioro**

El deterioro es el desgaste que los elementos de la infraestructura sufren producido por diversos factores:

El uso normal, que implica el desarrollo de las actividades previstas.

Por falta de mantenimiento de la infraestructura

Por desgaste natural del paso del tiempo

Por accidentes

Por uso inadecuado

Por factores ambientales o eventos climáticos excepcionales

##### **2.2.1.1.2. Tipo de mantenimiento**

Según el manual de mantenimiento del Ministerio de Educación del Perú (2019), categoriza los siguientes tipos de mantenimiento:

a) Mantenimiento recurrente: Es todo proceso o trabajo rutinario de limpieza, riego y pintura que se programa para realizarse en periodos de tiempo regulares (menores a un año), con el propósito que las instalaciones se encuentren continuamente operativas. Se realiza en la totalidad de los ambientes y en elementos como pisos, muros, servicios higiénicos, ventanas, carpintería metálica, mobiliario, equipos y áreas verdes. No requiere de personal técnico especializado.

b) Mantenimiento preventivo: Es todo proceso o trabajo que debe ser ejecutado según lo planificado, permitiendo la previsión o detección temprana de los desgastes o deterioros que se pudieran presentar, así como los trabajos requeridos con el fin de maximizar la vida útil de la infraestructura educativa, en procura de una intervención oportuna antes de ocurrir la falla o colapso del mismo. Dependiendo de los trabajos a realizar, se podría requerir la participación de personal técnico especializado.

c) Mantenimiento correctivo: Es el proceso que corresponde a trabajos de reparación y de carácter puntual en la infraestructura educativa, y están orientados a corregir deficiencias en las edificaciones, rupturas en el mobiliario y/o averías en los equipos originados por un uso inadecuado, un accidente circunstancial, la falta de mantenimiento preventivo, entre otros aspectos que no permiten brindar el servicio educativo en condiciones de seguridad, habitabilidad y funcionalidad esperados. Requiere la participación de personal técnico especializado

### **2.2.1.1.3. Diversidad climática y mantenimiento de infraestructura en el Perú**

Según el manual de mantenimiento del Ministerio de Educación del Perú (2019), manifiesta lo siguiente:

Costa: Diferencia estacional poco marcada con temperaturas medias anuales bastante moderadas entre los 17 y 21°C, y con amplitudes térmicas bajas entre 5 y 10 C°. El promedio en verano es de 29°C y en invierno baja hasta los 14°C. A partir de los 25 kms desde el litoral, la disminución de la humedad incrementa la temperatura máxima y disminuye la temperatura mínima en unos 4 a 5° en promedio. Humedad relativa media/alta con medias máximas entre 80 y 90 % y medias mínimas entre 50 y 70 % en otoño e invierno, la cual tiende a bajar en casi 20% a medida que se aleja del litoral.

Costa lluviosa: Cálido húmedo todo el año. Temperaturas medias anuales entre los 24-26°C, con amplitudes térmicas bajas, entre 6 y 8°C. y un promedio de 31°C en los días verano y 20°C en las noches de invierno. La humedad relativa suele ser alta durante todo el año, aunque en las horas de mayor temperatura suele estar entre los 60 y 70 %. Precipitaciones estacionales, principalmente en los meses de verano y acumulando niveles anuales mayores a los 150 mm.

Sierra: Diferencia estacional poco marcada con diferencias térmicas diarias que pueden fluctuar en más de 10°C. Las temperaturas máximas y mínimas van disminuyendo con la altura, con máximas entre 28°C y 16°C. Humedad relativa media/alta con medias entre 30-40% y 65-75%. Precipitaciones relativas, referidas a la altitud y la cercanía a la Selva. Neblina mínima restringida a la época de lluvias, aunque en el área cercana a la Selva puede ser persistente todo el año, condicionando la radiación solar y la temperatura.

Heladas: Temperaturas muy bajas con medias anuales por debajo de los 11°C, siendo menores en función de una mayor altitud. Noches extremadamente frías, sobretodo en invierno cuando las mismas suelen estar por debajo de los 0°C. La humedad relativa suele ser baja, sobre todo en los meses de invierno. Las precipitaciones, eventualmente en forma de granizo o nieve, y principalmente en verano, suelen acumular cantidades por encima de los 750 mm. La radiación solar es alta y constante.

Selva: Temperaturas medias anuales por encima de los 24°C, con mínimas medias de 20°C y máximas de 32°C. Las estaciones caracterizadas por el régimen de lluvias. Humedad relativa alta, por encima del 70%. Precipitaciones abundantes y frecuentes, sobre todo en verano. Es común sobrepasar cantidades acumuladas anuales de 2000 mm. La radiación solar directa no es muy alta, precisamente por la presencia recurrente de nubes, sobre todo durante el verano.

#### **2.2.1.2. Actividades no permitidas en el PMLE**

Según el Instructivo Técnico del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares definen las siguientes actividades:

Construcción de: ambientes nuevos, losas aligeradas o de concreto armado, escaleras, cercos perimétricos, losas integrales en todo el patio, y ampliación de ambientes.

Instalación de estructura o coberturas nuevas en patio en las que no haya existido protección.

No compra de ambientes, herramientas, equipos, bienes e insumos distintos a la norma técnica.

No utilizar ni retirar los intereses generados por el dinero otorgados. Ni utilizar la cuenta para depósitos personales.

Utilizar fondo de APAFA como adelanto para ejecutar trabajos de mantenimiento.

### **2.2.1.3. Priorización del PMLE**

Según el Instructivo Técnico del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares priorizan lo siguiente:

Primera prioridad: aulas y comprende solo aulas

Segunda prioridad: servicios higiénicos y comprenden letrinas, biodigestores, núcleo basón, inodoros, tanque elevado, cisterna e instalaciones sanitarias (limpieza de cajas y tuberías de desagüe).

Tercera prioridad: cocinas y comedores y comprenden cocina, comedor, almacén de alimentos.

Cuarta prioridad: servicios auxiliares y comprenden biblioteca, sala de cómputo o aula de innovación, laboratorios y resindentado (dormitorios de alumnos).

Quinta prioridad: espacios exteriores que comprenden patio, Losas deportivas, veredas y sardineles, rampas, reparación de cercos perimétricos, jardines.

Sexta prioridad: espacios administrativos que comprenden espacio de dirección, sala de profesores, oficinas administrativas y auditorio

### **2.2.1.4. Dimensiones del PMLE**

#### **2.2.1.4.1. Programación**

Según el manual de mantenimiento del Ministerio de Educación del Perú (2019), la programación es la etapa del mantenimiento en donde se eligen, bajo ciertos criterios, los locales que recibirán el mantenimiento; asimismo, se designan a los responsables, se establecen criterios de asignación de recursos económicos y se establecen las acciones que se deben ejecutar y su priorización.

#### **2.2.1.4.2. Ejecución**

Según el manual de mantenimiento del Ministerio de Educación del Perú (2019), es la etapa que tiene por finalidad establecer los criterios y procedimientos para la apertura de cuentas de ahorro y transferencia de recursos asignados, registro de ficha de acciones de mantenimiento, aprobación de ficha de acciones de mantenimiento, activación de cuenta de ahorros, retiro de los recursos transferidos, ejecución de acciones de mantenimiento, devolución de los recursos no utilizados, envío de expediente de declaración de gastos, aprobación de expediente de declaración de gastos y elaboración de Informe.

#### **2.2.1.4.3. Evaluación**

Según el manual de mantenimiento del Ministerio de Educación del Perú (2019), es la etapa del mantenimiento en donde se elaboran los informes de consolidado del mantenimiento a nivel de UGEL, DRE; así como el informe final a nivel nacional.

### **1.2.2. Satisfacción del usuario**

Según Calderón (2018), manifiesta que cuando hablamos de satisfacción, nos referimos a las emociones positivas que genera un producto o servicio en las personas sean estos consumidores o usuarios. La satisfacción es un término vital para las organizaciones, es

el punto de inflexión donde el usuario recibe toda la gestión realizada por una organizaciones privada o pública, ese contacto que tiene la atención al usuario en la parte de la unidad de trámites documentarios es indispensable porque es el inicio de una buena o mala percepción que el usuario tenga sobre tal o cual acción que el usuario haya percibido como negativa o inadecuada al momento de hacer el debido trámite correspondiente.

Por consiguiente, la satisfacción es la razón de ser de toda organización, y cada vez más los usuarios o usuarios son personas más informadas que exigen mayor calidad en el servicio de atención, contribuyendo a la satisfacción de sus propias necesidades. Es así que las entidades públicas por lo general no mantienen una buena relación con la satisfacción del usuario, por diversos motivos los cuales son materia otros estudios.

Cuando los usuarios se encuentran satisfechos el impacto en la organización es que se incrementan los beneficios y disminuyen los costes operativos o de producción según sea el caso (Thompson, 2006). Por otro lado, Kotler y Armstrong (2012) infiere que la satisfacción es "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Las cifras de satisfacción indican un mayor impacto en el movimiento y trascendencia del producto o servicio, mientras que la insatisfacción indica que existen problemas a resolver; por consiguiente "la clave para diseñar relaciones perdurables es crear valor y una satisfacción superior a él" (Kotler y Armstrong, 2012). Básicamente las entidades y organizaciones empresariales, el fin de su razón de ser es el usuario, debido a que él es quién hace uso del producto o servicio, por el cual asume el pago debido. Entonces si no se tiene el servicio de atención adecuado, en definitiva, difícilmente se podrá lograr satisfacer

las necesidades de los usuarios según sea el caso. Para tener un mayor entendimiento Kotler y Armstrong (2012) nos indican que “valor del usuario es la evaluación que hace un usuario de la diferencia entre todos los beneficios y todos los costos de una oferta de marketing, con respecto a las ofertas de los competidores”. Por otra parte, el servicio al usuario depende del desempeño percibido del producto o servicio, con relación a las expectativas del comprador, si el diseño del producto o servicio no cubre las expectativas, el usuario se sentirá insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, éste estará satisfecho. Si el desempeño excede las expectativas, se sentirá muy satisfecho o incluso encantado. En estos conceptos radica la importancia de entender y poder llevar a la práctica el mejor entendimiento plasmado en servicio y que este se traduzca en la satisfacción plena sobre el producto o servicio que se está ofreciendo. Lo mismo aplica para el servicio de atención en la gestión de trámite documentario, donde se busca lograr la mayor satisfacción del usuario a través del servicio brindado. Thompson (2006) afirma que la satisfacción, es el valor que un usuario tiene en relación a una adquisición o compra, convirtiendo el producto o servicio adquirido en una actitud buena o mala, la valoración del usuario en relación a una compra, para luego el servicio que adquiriste se convierta en una actitud. Cuando nos referimos a la calidad del servicio, se habla de que un servicio pueda garantizar la satisfacción del usuario, por consiguiente, quién dice si efectivamente tal o cual producto o servicio es bueno es el usuario más no quién elabora o brinda el producto o servicio. Sin embargo, Kotler y Armstrong (2012) afirman que “la satisfacción se sostiene en las expectativas y la mayor percepción de éstas. Esto sólo lo generará si una empresa u organización logra satisfacer sus necesidades en el momento exacto.

Cabe mencionar los niveles de satisfacción estará determinado básicamente por la diferencia entre la percepción y las expectativas, Kotler y Armstrong (2012) mencionan si, la satisfacción es positiva: Hablamos de que la percepción del usuario es superior a lo que esperaba. Si la satisfacción es neutra: Cuando la percepción es igual a las expectativas. Complacencia: Cuando la percepción es menor a las expectativas. Esto por lo general se da una vez que el usuario haya adquirido el producto o servicio, después de su uso o al salir de la empresa o entidad donde acudió, básicamente sus emociones decidirán si efectivamente está satisfecho o no.

De otro modo, Cahuaya y Ñahuincopa (2016), mencionan que los niveles de satisfacción están en relación a) Insatisfacción: cuando el desempeño del producto no alcanza las expectativas. b) Satisfacción: cuando el desempeño del producto o servicio es igual las expectativas. c) Complacencia: cuando el desempeño es mayor y desborda las expectativas..

### **2.2.2.1 Evolución del concepto satisfacción del usuario**

El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en esta área de investigación (Hunt, 1982), incluso un estudio de Peterson y Wilson (1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor, Pero en las últimas décadas el objeto de la investigación del constructo de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década

de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento (Moliner et al., 2001).

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción (Oliver, 1980; Westbrook, 1987).

Habitualmente, desde un punto de vista economicista se centra en la medida de la satisfacción, como resultado o estado final, y en las diferencias existentes entre tipos de consumidores y productos, ignorando los procesos psicosociales que llevan al juicio de satisfacción. En cambio, desde un enfoque más psicológico se centra más en el proceso de evaluación (Johnson y Fornell, 1991).

No obstante, los dos aspectos son importantes.

En cuanto a la satisfacción como resultado o estado final, existen principalmente dos perspectivas (Oliver, 1980). El concepto está relacionado con un sentimiento de estar saciado, asociado a una baja activación, a una sensación de contento, donde se asume que el producto o servicio posee un rendimiento continuo y satisfactorio.

En segundo lugar, interpretaciones más recientes de la satisfacción incluyen un rango de respuesta más amplio que la mera sensación de contento. En muchos casos, la satisfacción supone una alta activación, por lo que se podría hablar de una satisfacción como sorpresa. Esta sorpresa puede ser positiva o negativa.

Como se puede observar, por un lado, la satisfacción está asociada a la sensación de contento que se corresponde con una visión utilitarista del comportamiento de consumo, ya que la reacción del sujeto es consecuencia de un procesamiento de información y de la valoración del cumplimiento de las funciones que tiene asignadas un determinado bien de consumo o servicio. Por otro lado, la satisfacción como sorpresa supone la existencia de un ser humano que busca un placer, hedonista, difícil de anticipar y valorar a priori.

Con respecto a la satisfacción como proceso, está también condicionada su definición por esa doble visión del ser humano (utilitarismo/hedonismo). En 1980 se publicaron dos trabajos de investigación que respondían a esas dos visiones (Oliver, 1980; Westbrook, 1987). Antes de ese año se habían realizado estudios experimentales donde se asumía que la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la información (Anderson, 1973; Cardozo, 1965).

Concretamente, se partía del supuesto de que la satisfacción era el resultado de una comparación, realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. Oliver (1980) recogió esta tradición, popularizando una manera cognitiva de entender la satisfacción que durante la década de los ochenta fue utilizada y ampliada por muchos autores. Se asumía que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la satisfacción. Asimismo, e implícitamente, se concebía que los sistemas cognitivo y afectivo podían funcionar de manera independiente. Dicho de otro modo: el procesamiento cognitivo de la información podía dar cuenta de la satisfacción sin la actuación de otros tipos de procesos afectivos. Probablemente, este panorama reflejaba el dominio del acercamiento cognitivo en la investigación psicológica que había

cristalizado como nuevo paradigma a finales de la década de los cincuenta. De hecho, se suele afirmar que los autores estaban más familiarizados con las medidas de tipo cognitivo que con las afectivas (Hunt, 1982).

Por el contrario, Westbrook (1987), basándose en los postulados de Hunt (1982), propuso que la satisfacción no se debía entender sólo a partir del procesamiento de la información, considerando fundamental el componente afectivo en el proceso de consumo o uso. A pesar de que el mismo autor insistió posteriormente en su postura (Westbrook, 1987), la consideración del afecto en el estudio de la satisfacción no se generalizó hasta la década de los noventa

### **2.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción del usuario**

Las dimensiones de la variable satisfacción del usuario, según Guevara (2018) manifiesta como dimensión a la **confiabilidad** que se define como la capacidad de desempeño del servicio prometido de modo seguro y preciso. Dicho concepto tiene mayor amplitud cuando una organización cumple sus promesas de entrega, de prestación, solución de problemas y costos. Guarda estrecha relación con la calidad de servicio, puesto que reúne ciertas peculiaridades como por ejemplo la veracidad, honestidad y credibilidad bajo condiciones estipulados por la organización. Asimismo, la dimensión de **validez**, está orientada cuando el servicio cobertura todas sus expectativas de atención que la persona requiere, de tal manera que emocionalmente este contento por la atención sin ninguna preocupación, tranquilo por haber cobertura do todas las expectativas. Se consideraron los indicadores como son, atención correcta y eficacia. Finalmente se tiene a la **lealtad**, está relacionada a la satisfacción completa del usuario, le va llevar a ser leal con la institución, en este caso con la municipalidad

de Nueva Cajamarca, comprometiéndose ser leal, sin tergiversar los servicios que brinda dicho servicio, se han tomado como indicadores seguridad del cumplimiento de funciones, compromiso del usuario.

### 1.3. Definición de Términos Básicos

**Mantenimiento:** Se define habitualmente mantenimiento como el conjunto de técnicas destinado a conservar equipos e instalaciones industriales en servicio durante el mayor tiempo posible (buscando la más alta disponibilidad) y con el máximo rendimiento (García, 2012).

**Preventivo:** Se realiza con una programada antelación a una avería con el objetivo de mantener un nivel de servicio determinado y extender la vida útil del activo (Pastor, 2020).

**Infraestructura:** La infraestructura puede ser definida como las estructuras físicas y organizativas, redes o sistemas necesarios para el buen funcionamiento de una sociedad y su economía. Los diferentes componentes de la infraestructura de una sociedad pueden existir ya sea en el sector público o privado, dependiendo como son poseídos, administrados y regulados (compartido con el sector gubernamental/privado según sea la propiedad y la administración, según ocurre en algunos casos) (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2013).

**Satisfacción:** La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio (Oliver, 1980); se trata de un estado emocional que se produce en respuesta a la evaluación del mismo (Westbrook, 1987).

**Unidad de Gestión Educativa Local:** La Unidad de Gestión Educativa Local es una instancia de ejecución descentralizada del

Gobierno Regional con autonomía en el ámbito de su competencia, que depende administrativa, normativa y técnicamente de la Dirección Regional de Educación (Gobierno Regional de Piura, 2016).

**Ministerio de Educación del Perú:** El Ministerio de Educación es el órgano rector de las políticas educativas nacionales y ejerce su rectoría a través de una coordinación y articulación intergubernamental con los Gobiernos Regionales y Locales, propiciando mecanismos de diálogo y participación (Ministerio de Educación, 2015).

**PRONIED:** Es el Programa Nacional de Infraestructura Educativa que tiene como objetivo ampliar, mejorar y dotar de nueva infraestructura educativa al país, de manera concertada, planificada y regulada entre los diversos niveles de gobierno central, regional y local (PRONIED, 2015).

**Usuario:** Es una persona, grupo o entidad dentro de la organización que se toma como punto de referencia para el análisis de un aspecto (Pérez & Suárez, 2014).

**Servicios básicos:** Todo el mundo concuerda en que los servicios sociales básicos representan los componentes esenciales en que se funda el desarrollo humano y, de hecho, actualmente se reconoce a tales servicios la condición de derechos humanos (Mehrotra et al., 2000).

**Monitoreo:** El monitoreo de los programas o intervenciones implica la recolección de datos rutinarios para medir los avances hacia el cumplimiento de los objetivos del programa. Se utiliza para llevar un registro del desempeño de los programas a lo largo del tiempo, y su propósito es ayudar a los interesados pertinentes a tomar decisiones

informadas respecto a la eficacia de los programas y el uso eficiente de los recursos (Frankel & Gage, 2009).

**Presupuesto:** Es una herramienta que ayuda a los administradores en sus funciones de planeación y de control. Los presupuestos ayudan a los administradores a planear el futuro. Sin embargo, los administradores también los usan para evaluar lo que ha sucedido en el pasado (Horngren et al., 2006).

## **CAPÍTULO II: Planteamiento del Problema**

### **2.1. Descripción del Problema**

En el mundo, la importancia de que las escuelas dispongan de la infraestructura y los recursos escolares necesarios para funcionar de la mejor manera posible, desarrollar sus actividades académicas y lograr los objetivos que les corresponde atender es innegable (Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, 2007). Asimismo, garantizar una infraestructura adecuada para todas las escuelas es un aspecto indispensable que garantiza el derecho a la educación; por otro lado, la desigual distribución de la misma, en detrimento de aquellas que atienden a estudiantes con menor capital económico, social y cultural, acrecienta las diferencias educativas al limitar la capacidad de la educación para reducir las brechas educativas (Miranda, 2018a). Ante ello, muchos países de todos los continentes han puesto en primer plano esta necesidad, ya que desde una perspectiva sistémica, la infraestructura y los recursos escolares constituyen una parte esencial de los insumos requeridos para llevar a cabo los procesos que tienen lugar en las instituciones escolares, lo que a su vez impacta en los productos del sistema educativo (Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación, 2007). En esa línea países del continente asiático y europeo han emprendido y han dado mucha importancia en lo que respecta la infraestructura educativa, siendo considerados los líderes en infraestructura educativa, tanto en la construcción como en mantenimiento, el cual ha dado como resultado la mejora de los resultados académicos en la comunidad escolar. En donde varios estudios señalan que una adecuada infraestructura influye en la mejora del clima institucional escolar, el interés académico de los estudiantes, la reducción del ausentismo escolar, el incremento del sentido de pertenencia de los estudiantes, la reducción de los problemas

disciplinarios, el aumento de la motivación de los docentes, entre otros (Development Bank of Latin America, 2016).

Por otra parte, las políticas educativas actuales en América Latina colocan a la infraestructura educativa como uno de los principales compromisos de equidad de los estados nacionales, en tanto que condiciona la garantía del derecho a una educación de calidad. Además del consenso que existe sobre los efectos positivos de la infraestructura educativa en los aprendizajes, sin embargo la evidencia empírica disponible muestra una situación de precariedad de la misma en la mayoría de los países de la región, sobre todo en las escuelas que atienden a poblaciones vulnerables (Miranda, 2018b). Como hemos visto, según estudio del BID y la OCDE, se necesita aproximadamente entre el 4% y el 6% del PIB para que los países latinoamericanos en promedio puedan alcanzar, en 20 años, el nivel de cobertura que habían alcanzado Corea o China a comienzos de la década del 2000. Obviamente, el gasto en infraestructura no bastará para que la región consiga el tipo de crecimiento que han experimentado en los últimos decenios los países utilizados como puntos de referencia (Fay et al., 2015). Ante ello, la situación de los países latinoamericanos es bastante diversa inherente a la infraestructura educativa respecto a las seis categorías (Equipamiento de aulas, espacios de uso múltiple, áreas de oficinas, espacios pedagógicos/académicos, conexión a servicios, agua y saneamiento), aunque se puede observar que tiende a ser mejor en los países del Cono Sur (con excepción de Paraguay) y más grave en los países de Centro América (con excepción de Costa Rica). Asimismo, México, Colombia, Ecuador y Perú se aproximan más al primer grupo que al segundo. Mientras Chile, por ejemplo, tiene suficiencia superior al 88% en las seis áreas, Honduras y Guatemala tienen niveles de suficiencia menores a 35% en cuatro áreas y tres

áreas, respectivamente, y Nicaragua tiene niveles menores a 50% en cinco áreas (Duarte et al., 2017).

En el ámbito nacional, el Perú mediante el Proyecto Educativo Nacional al 2021, dentro del objetivo estratégico 1, se planteó la necesidad de “asegurar buena infraestructura, servicios y condiciones adecuadas de salubridad a todos los centros educativos que atienden a los más pobres”. Esto con el fin de que todos los estudiantes peruanos cuenten con igualdad de condiciones para desarrollar sus aprendizajes (Consejo Nacional de Educación, 2006). Ante ello con el objetivo de ampliar, mejorar y dotar de nueva infraestructura educativa al país, de manera concertada, planificada y regulada entre los diversos niveles de gobierno central, regional y local, el Ministerio de Educación creó el Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED) que a través de esta instancia se formule el Plan de Infraestructura Educativa que incluya la identificación, ejecución y supervisión de actividades y proyectos de inversión pública para infraestructura educativa en todos los niveles y modalidades de educación básica, superior, tecnológica y técnico-productiva (Ministerio de Educación del Perú, 2014). A pesar de ello el Perú presenta niveles bajos de infraestructura educativa, el cual siete de cada diez colegios públicos a nivel nacional necesitan ser ampliamente rehabilitados o hasta demolidos para cumplir con los requisitos mínimos en infraestructura educativa del Ministerio de Educación (MINEDU) (Instituto de Análisis y Comunicación, 2015). En ese sentido, el Estado ha ido incrementando la inversión en infraestructura de las escuelas en los últimos años. Sin embargo, aún existen desigualdades en infraestructura entre las escuelas urbanas y rurales, lo cual resulta un desafío a superar por el sistema educativo (Ministerio de Educación del Perú, 2016).

Análogamente, en el ámbito local la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, inicialmente realizaba acciones de ejecución de mantenimiento de infraestructura educativa mediante concentración de instituciones educativas ubicadas en zonas más cercanas a éstas y su periferia, lo que, sumado a los reducidos recursos destinados a este fin, generaba que algunos locales escolares no sean considerados beneficiarios por varios ejercicios presupuestales consecutivos. A partir de ello, el programa modificó la lógica tradicional de asignación presupuestal para el financiamiento del mantenimiento de la infraestructura escolar, en tanto se priorizó a las instituciones educativas más pequeñas (al asignarles un monto mayor de inversión por aula) y se incorporó a los principales interesados en la gestión de los fondos otorgados (Directores, Representantes de la APAFA, Municipalidades y UGEL). (Ministerio de Educación del Perú, 2009). Sin embargo la Unidad de Gestión Educativa Local a pesar que cuenta con el Programa de Mantenimiento de Locales Escolares, que es un mecanismo de transferencia directa de recursos financieros, los cuales se encuentran dirigidos exclusivamente al mantenimiento preventivo básico (Directiva N° 003-2008-ME/VMGI, 2008). No ha podido consolidar infraestructuras sólidas, el cual viene ser un problema preocupante dentro de la jurisdicción que ha repercutido en la satisfacción de los usuarios. En ese contexto se ha presenciado que en muchos locales escolares existe deterioro de las aulas productos de las fuertes lluvias y vientos que son frecuentes en la zona, también la falta mantenimiento del mobiliario y de los servicios básicos como sistema de agua, sistema eléctrico y otros servicios básicos que requieren de la atención preventiva o correctiva para darles la funcionalidad óptima; han sido algunos factores que han atenuado la calidad educativa, mostrando total insatisfacción por parte del personal inmerso en la

instituciones educativas para realizar el normal proceso de enseñanza-aprendizaje.

## **2.2. Formulación del Problema**

### **2.2.1. Problema General**

¿Cuál es la relación entre la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba - 2021?

### **2.2.2. Problemas Específicos**

¿Cuál es el nivel de ejecución del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba - 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba - 2021?

¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021?

¿Cuál es la relación entre la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y las dimensiones de la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021?

## **2.3. Objetivos**

### **2.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021

### **2.3.2. Objetivos Específicos**

Identificar el nivel de ejecución del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba - 2021

Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021

Establecer la relación entre las dimensiones de la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021

Establecer la relación entre la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y las dimensiones de la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021

### **2.4. Justificación e Importancia de la Investigación**

El presente estudio tiene justificación legal, La investigación tiene su fundamento legal en las siguientes normas: Reglamentación de La Ley General de Educación N° 28044 (2003); Ley de Presupuesto Del Sector Público Para El Año Fiscal 2022 (2021), Resolución Ministerial N° 016-2022-MINEDU (2022) que aprueba Norma Técnica denominada “Disposiciones específicas para la ejecución del Programa de Mantenimiento para el año 2022”, Resolución Directoral Ejecutiva No 000007-2022-MINEDU-VMGI-PRONIED-DE (2022) que aprueban el

“Listado de locales educativos beneficiarios del Programa de Mantenimiento para el año 2022”.

Justificación práctica, con el presente trabajo de investigación sobre gestión del programa de mantenimiento de locales escolares se posibilitará que los integrantes de las instituciones educativas conozcan la eficiencia con la que vienen siendo atendidos por el ministerio de educación, para que tomen medidas para correctivas y demanden mayor celeridad en el cumplimiento de las políticas educativas. Por otro lado, esta investigación servirá de base para futuras investigaciones y así mismo proponer alternativas de solución.

Justificación metodológica, En el presente trabajo de investigación se utilizará métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos válidos y confiables, a través de los cuales, obtendremos los resultados precisos. Por otro lado, la información recogida nos va a permitir diseñar, formular y reformar las estrategias la gestión educativa y la satisfacción de los usuarios para poder aplicarlos en las instituciones educativas de la jurisdicción de Moyobamba, en busca de una mejor calidad educativa.

## **2.5. Hipótesis**

### **2.5.1. Hipótesis General**

Existe relación significativa entre la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba - 2021

### **2.5.2. Hipótesis Derivadas**

El nivel de ejecución del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021, es alto

El nivel de satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021, es alto

Existe la relación significativa entre las dimensiones de la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021

Existe relación significativa entre la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y las dimensiones de la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021

## **2.6. Variables**

### **2.6.1. Identificación de las Variables**

**Variable 1:** Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares.

**Variable 2:** Satisfacción del usuario.

### **2.6.2. Definición de las Variables**

#### **2.6.2.1. Definición Conceptual**

**Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares:** Según el Ministerio de Educación del Perú (2018), es un programa ejecutado por el Ministerio de Educación del Perú, a través del Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED), el cual transfiere recursos económicos a los responsables de mantenimiento de cada Institución, con el objetivo de preservar, neutralizar daños y deterioros en la infraestructura y el mobiliario, de tal manera que garantiza las condiciones de calidad, funcionalidad, comodidad y confort de la población escolar.

**Satisfacción del usuario:** Según Calderón (2018), manifiesta que cuando hablamos de satisfacción, nos referimos a las emociones positivas que genera un producto o servicio en las personas sean estos consumidores o usuarios. La satisfacción es un término vital para las organizaciones, es el punto de inflexión donde el usuario recibe toda la gestión realizada por una organizaciones privada o pública.

### 2.6.2.2. Definición Operacional

**Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares:** El Programa de Mantenimiento de Locales Escolares, se creó con la finalidad de mitigar impactos de detrimento en los locales escolares elegidos, el cual se realiza respetando sus tres fases que son: programación, ejecución y evaluación, el cual cada etapa consta de actividades a cumplirse.

**Satisfacción del usuario** La satisfacción del usuario viene ser el grado en que las personas se sienten cómodos con el servicio o producto adquirir, y lo califican en base a la confiabilidad, validez y lealtad.

### 2.6.3. Operacionalización de las Variables

**Tabla 1** Operacionalización de la primera variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INDICE
Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares	Programación	Actos preparatorios Programación de actividades	Ordinal	
	Ejecución	Gestión de cuentas de ahorros Ejecución de acciones de mantenimiento		
	Evaluación	Cierre de ejecución Evaluación de la ejecución		

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 2** Operacionalización de la segunda variable

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	INDICE
Satisfacción del usuario	Confiabilidad	Cumplimiento	Ordinal	
		Seguridad		
		Claridad		
		Confianza		
		Comodidad		
	Validez	Empatía		
		Atención		
		Materiales y equipos		
		Consulta		
		Procedimientos		
	Lealtad	Casuísticas		
		Eficiencia		
		Citas y reuniones		
		Procesos		
		Respeto		
	Soluciones			
	Motivación			

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO III: Metodología

### 3.1. Nivel y Tipo y Diseño de Investigación

#### 3.1.1. Nivel de Investigación

El estudio fue de nivel básica, considerada así ya que el estudio va a generar teorías y conocimientos (Hernández & Mendoza, 2018). Asimismo, la investigación básica, o investigación fundamental, es un tipo de investigación centrada en mejorar la comprensión de un fenómeno, estudio o ley de la naturaleza en particular (Arias et al., 2022).

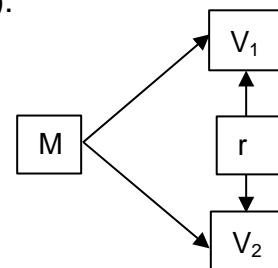
#### 3.1.2. Tipo de Investigación

Descriptivo el cual reseña las características de un fenómeno existente; es decir, describe o caracteriza la situación de las cosas, del fenómeno, del problema, etc. en el presente (Paragua et al., 2022). También perteneció al tipo correlacional el cual tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular (Hernández & Mendoza, 2018).

### 3.2. Diseño de Investigación

No experimental, porque fue una investigación que no trató de manipular de forma deliberada alguna variable del estudio para observar la variación en las otras (Hernández & Mendoza, 2018). Asimismo fue de corte transversal, ya que recogió los datos en un solo momento y solo una vez (Arias et al., 2022).

El diseño del esquema es:



Donde:

M: Muestra

V1: Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares

V2: Satisfacción del usuario

r : Relación entre las variables.

### 3.3. Población y Muestra

#### 3.3.1. Población

La población se considera como el total de las unidades potenciales de análisis (Paragua et al., 2022). La población para el estudio estuvo compuesta por los directores de las instituciones educativas dentro de la circunscripción de la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba que recibieron el presupuesto para mantenimiento de local escolar, siendo el total de 212 individuos (fuente: Área de Infraestructura UGEL Moyobamba).

#### 3.3.2. Muestra

La muestra es un subconjunto de la población, y se configura como una parte representativa de dicha población (Hernández & Mendoza, 2018; Paragua et al., 2022).

La muestra para el estudio estuvo dada bajo la fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N-1) + Z^2pq}$$
$$n = \frac{212 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (212 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 138$$

$$N = 212$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$d = 5 \% = 0.05$$

La muestra fue compuesta por 138 directores de las IIEE de la UGEL Moyobamba – 2021, que fueron beneficiados por el Programa de Mantenimiento de Locales Escolares.

Se consideraron a los directores de las II.EE que recibieron el presupuesto de mantenimiento de local escolar circunscrito a la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2021.

Se excluyeron a directores que no fueron beneficiados del programa y directores sancionados dentro del programa.

#### **Selección de la Muestra:**

La muestra fue probabilística aleatoria simple.

### **3.4. Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos**

#### **3.4.1. Técnica de Recolección de Datos**

Para el estudio se hizo uso de la encuesta en ambas variables. Esta técnica es comúnmente utilizada en el ámbito de las ciencias sociales, que con el paso del tiempo se ha expandido al ámbito de la investigación científica (Arias, 2020).

#### **3.4.2. Instrumentos de Recolección de Datos**

En el estudio se utilizó el cuestionario como instrumento de recolección de datos. Donde el cuestionario consiste en un conjunto de preguntas presentadas y enumeradas en una tabla y una serie de

posibles respuestas que el encuestado debe responder (Arias et al., 2022). Además, el cuestionario es factible para aplicar a grupo determinado de la población de estudio (Baena, 2017).

Para la variable gestión de programa de mantenimiento de locales escolares se configuró en base a 23 ítems, divididos en 3 dimensiones, para la dimensión programación se tuvo las preguntas del 1 al 14 (14 ítems); para la dimensión ejecución las preguntas del 15 al 21 (7 ítems) y para la dimensión evaluación las preguntas 22 y 23 (2 ítems).

**Tabla 3** *Baremos dimensiones y variable GPMLE*

<b>Nivel</b>	<b>Programación</b>	<b>Ejecución</b>	<b>Evaluación</b>	<b>GPMLE</b>
Bajo	14 - 32	7 - 16	2 - 4	23 - 53
Medio	33 - 51	17 - 26	5 - 7	54 - 84
Alto	52 - 70	27 - 35	8 - 10	85 - 115

Fuente: Elaboración propia

Para la variable satisfacción del usuario se configuró en base a 20 ítems, divididos en 3 dimensiones, para la dimensión confiabilidad se tuvo las preguntas del 1 al 8 (8 ítems); para la dimensión validez las preguntas del 9 al 15 (7 ítems) y para la dimensión lealtad las preguntas 16 y 20 (5 ítems).

**Tabla 4** *Baremos dimensiones y variable satisfacción del usuario*

<b>Nivel</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>Validez</b>	<b>Lealtad</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Bajo	8 - 18	7 - 16	5 - 11	20 - 46
Medio	19 - 29	17 - 26	12 - 18	47 - 73
Alto	30 - 40	27 - 35	19 - 25	74 - 100

Fuente: Elaboración propia

### **3.4.3. Procedimientos de Recolección de Datos**

El procedimiento de recolección siguió el siguiente procedimiento:

- Construcción de los instrumentos de recolección de datos
- Validación mediante juicio de expertos
- Confiabilidad del instrumento
- Aplicación del instrumento a la muestra especificada
- Tabulación de datos en una hoja de cálculo
- Procesamiento estadístico en MS Excel (Descriptiva)
- Procesamiento estadístico en SPSS v.26 (Inferencial)
- Determinación de la distribución normal de los datos
- Aplicación de pruebas estadísticas de correlación
- Interpretación de resultados

## **3.5. Procesamiento y Análisis de la Información**

### **3.5.1. Procesamiento de la Información**

Para el estudio se emplearon softwares informáticos que ayudaron en el procesamiento de información, uno de ellos perteneció al programa Microsoft Excel 2019, utilizado para el procesamiento en la estadística descriptiva y el SPSS v.26 para la estadística inferencial, con el fin de poder plasmar los resultados obtenidos en el informe mediante tablas y figuras.

### **3.5.2. Análisis de la Información**

La selección y uso de métodos de recolección y análisis de datos, es sustancial en todo tipo de investigación (Peersman, 2014).

Bajo dicha premisa se operará de la siguiente forma:

En primer lugar, por tratarse de una muestra de investigación mayor a 50 observaciones se empleó el estadístico de normalidad

basado en la prueba de Kolmogórov-Smirnov, para establecer la significancia estadística “p”, en base a las condiciones:

Si “p” es mayor o igual que 0.05, entonces “p” no es significativo, por lo tanto, se asume normalidad.

Si p es menor que 0.05, entonces “p” si es significativo, por lo tanto, no se asume normalidad.

En segundo lugar, se utilizó una prueba de correlación paramétrica o no paramétrica, dependiendo de la normalidad de los datos, el cual se definen como medidas de asociación lineal que utiliza bandas y números ordinales para cada grupo de objetos y compara esos rangos (Martínez et al., 2009).

## CAPÍTULO IV: Resultados

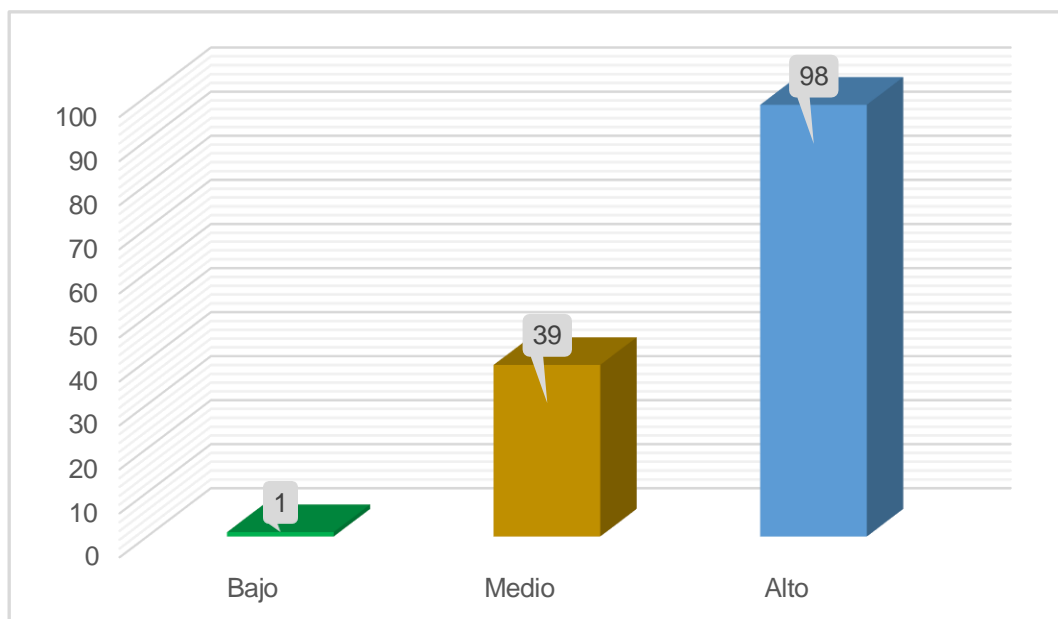
### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 5** Nivel de gestión del programa de mantenimiento de locales escolares

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23 - 53	1	0.7
Medio	54 - 84	39	28.3
Alto	85 - 115	98	71.0
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba

**Figura 1** Nivel de gestión del programa de mantenimiento de locales escolares



Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba

### Interpretación

En la tabla 5 y figura 1, se aprecia el nivel de gestión del programa de mantenimiento de locales escolares, en donde la muestra de estudio (138

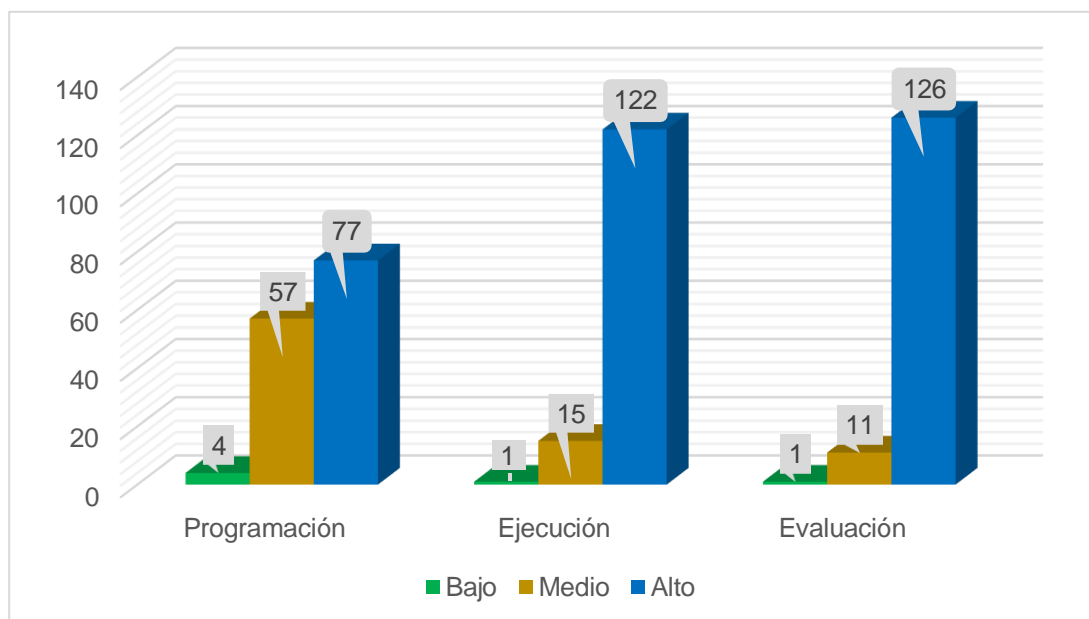
directores), indican que está en 0.7% en baja, el 28.3% como medio y el 71.0% como alta.

**Tabla 6** Nivel de las dimensiones de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares

Nivel	Programación			Ejecución			Evaluación		
	Rango	f	%	Rango	f	%	Rango	f	%
Bajo	14 - 32	4	2.9	7 - 16	1	0.7	2 - 4	1	0.7
Medio	33 - 51	57	41.3	17 - 26	15	10.9	5 - 7	11	8.0
Alto	52 - 70	77	55.8	27 - 35	122	88.4	8 - 10	126	91.3
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100</b>		<b>138</b>	<b>100</b>		<b>138</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba

**Figura 2** Nivel de las dimensiones de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares



Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba

### Interpretación

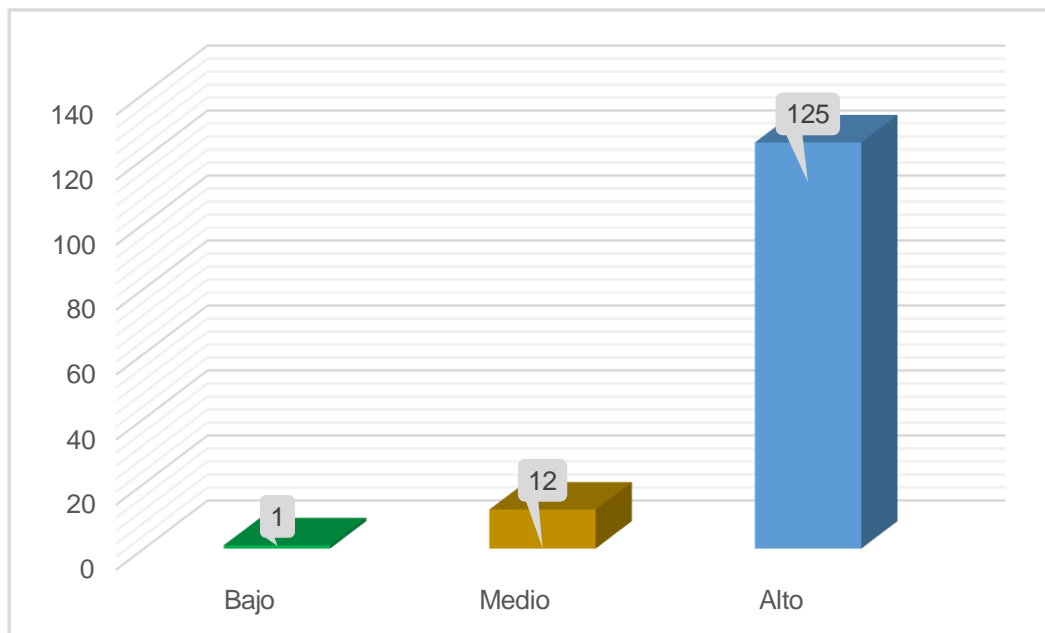
En la tabla 6 y figura 2, se muestra el nivel de las dimensiones de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares, teniendo para la dimensión programación el nivel de 2.9% bajo, 41.3% medio y 55.8% como alto; asimismo para la dimensión ejecución el nivel de 0.7% bajo, 10.9% medio y 88.4% como alto y para la dimensión evaluación el nivel de 0.7% bajo, 8.0% medio y 91.3% como alto.

**Tabla 7** Nivel de satisfacción del usuario

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20 - 46	1	0.7
Medio	47 - 73	12	8.7
Alto	74 - 100	125	90.6
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba

**Figura 3** Nivel de satisfacción del usuario



Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba

### Interpretación

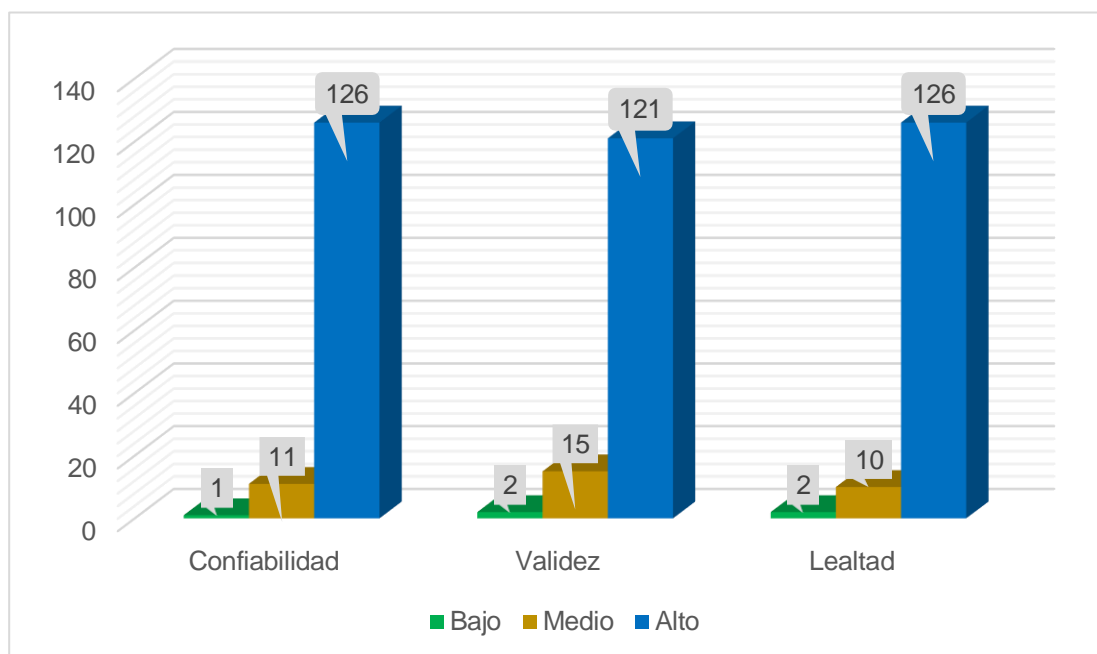
En la tabla 7 y figura 3, se aprecia el nivel de satisfacción del usuario, en donde la muestra de estudio (138 directores), indican que está en 0.7% en baja, el 8.7% como medio y el 90.6% como alta

**Tabla 8** Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario

Nivel	Confiabilidad			Validez			Lealtad		
	Rango	f	%	Rango	f	%	Rango	f	%
Bajo	8 - 18	1	0.7	7 - 16	2	1.4	5 - 11	2	1.4
Medio	19 - 29	11	8.0	17 - 26	15	10.9	12 - 18	10	7.2
Alto	30 - 40	126	91.3	27 - 35	121	87.7	19 - 25	126	91.3
<b>Total</b>		<b>138</b>	<b>100</b>		<b>138</b>	<b>100</b>		<b>138</b>	<b>100</b>

Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba

**Figura 4** Nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario



Fuente: Cuestionario aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba

### Interpretación

En la tabla 8 y figura 4, se muestra el nivel de las dimensiones de la satisfacción del usuario, teniendo para la dimensión confiabilidad el nivel de 0.7% bajo, 8.0% medio y 91.3% como alto; asimismo para la dimensión validez el nivel de 1.4% bajo, 10.9% medio y 87.7% como alto y para la dimensión lealtad el nivel de 1.4% bajo, 7.2% medio y 91.3% como alto.

## 4.2. Resultados inferenciales

**Tabla 9** Prueba de normalidad de los datos

Dimensiones / Variables	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión programación	,069	138	,200*
Dimensión ejecución	,202	138	,000
Dimensión Evaluación	,298	138	,000
Variable GMPLE	,066	138	,200*
Dimensión confiabilidad	,191	138	,000
Dimensión validez	,193	138	,000
Dimensión lealtad	,208	138	,000
Variable satisfacción del usuario	,185	138	,000

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Cuestionarios aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba – SPSS v.26

### Interpretación

En la tabla 9 se aprecia la prueba de normalidad de los datos, se optó por la prueba de Kolmogorov-Smirnov, por tratarse de observaciones mayores a 50 (138 directores), asimismo se verifica que los p-valor (Sig.) la gran mayoría es de 0.000, sin embargo para la dimensión programación y la variable gestión del programa de mantenimiento de locales escolares fue de 0.200, teniendo valores que superan el 5% (0.05), pero la gran parte es inferior a este valor referencial, entonces por regla decisión se infiere que los datos no presentan distribución de normalidad, por lo tanto se aplica una

prueba no paramétrica de correlación, ajustándose a este la prueba de Rho de Spearman.

**Tabla 10** *Relación de las dimensiones de la GPMLE y la satisfacción del usuario*

<b>Rho de Spearman</b>		<b>Satisfacción del usuario</b>
Programación	Coeficiente de correlación	,627**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	138
Ejecución	Coeficiente de correlación	,809**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	138
Evaluación	Coeficiente de correlación	,738**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	138

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

Fuente: Cuestionarios aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba – SPSS v.26

### **Interpretación**

En la tabla 10, se aprecia la correlación entre las dimensiones de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares con la satisfacción del usuario, en donde se evidencia que la dimensión programación tiene correlación  $Rho = 0.627$  siendo positiva moderada, asimismo la dimensión ejecución tiene correlación  $Rho = 0.809$  siendo positiva alta y la dimensión evaluación  $Rho = 0.738$  categorizada como positiva alta; por otro lado los p-valor (Sig.) son equivalentes a 0.000 siendo inferior al valor referencial 1% (0.01), por lo tanto se infiere que las dimensiones de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares tienen relación significativa con la satisfacción del usuario, aceptándose la hipótesis estadística alternativa del estudio.

**Tabla 11** *Incidencia de las dimensiones de la GPMLE en la satisfacción del usuario*

<b>Satisfacción del usuario</b>		
	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>Incidencia</b>
<b>Programación</b>	0.4043	40.43 %
<b>Ejecución</b>	0.7626	76.26 %
<b>Evaluación</b>	0.5106	51.06 %

Fuente: Cuestionarios aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba – SPSS v.26

### **Interpretación**

En la tabla 11, se muestra los R<sup>2</sup> en donde la programación incide en el 40.43% en la satisfacción del usuario, asimismo la ejecución incide en el 76.26% y la evaluación tiene repercusión del 51.06% en la misma variable.

**Tabla 12** *Relación de la GPMLE y las dimensiones de la satisfacción del usuario*

<b>Rho de Spearman</b>	<b>Confiabilidad</b>	<b>Validez</b>	<b>Lealtad</b>
Coeficiente de correlación	,741**	,749**	,729**
GPMLE Sig. (bilateral)	,000	,000	,000
N	138	138	138

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

Fuente: Cuestionarios aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba – SPSS v.26

### **Interpretación**

En la tabla 12, se aprecia la correlación de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y las dimensiones de la satisfacción del usuario, en donde se evidencia que para la dimensión confiabilidad es Rho = 0.741 siendo correlación positiva alta; asimismo para la dimensión validez el Rho = 0.749 considerándose como correlación positiva alta y para la dimensión lealtad Rho = 0.729 perteneciendo a correlación positiva alta,

además los p-valor (Sig.) tienen el valor de 0.000 siendo inferiores al valor referencial del 1% (0.01), entonces se infiere que la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares tienen relación significativa con las dimensiones de la satisfacción del usuario, aceptándose la hipótesis estadística alternativa.

**Tabla 13** *Incidencia de las dimensiones de la GPMLE en la satisfacción del usuario*

		Satisfacción del usuario		
		Confiabilidad	Validez	Lealtad
GPMLE	R <sup>2</sup>	0.6358	0.5841	
	Incidencia	63.58%	58.41%	54.80%

Fuente: Cuestionarios aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba – SPSS v.26

### Interpretación

En la tabla 13, se muestra los R<sup>2</sup>, donde la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares incide en la confiabilidad en el 63.58%, en la validez en el 58.41% y en la lealtad en el 54.80%.

**Tabla 14** *Relación entre la GPMLE y la satisfacción del usuario*

Rho de Spearman		GMPLE	Satisfacción del usuario
GMPLE	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	138	138
Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	138	138

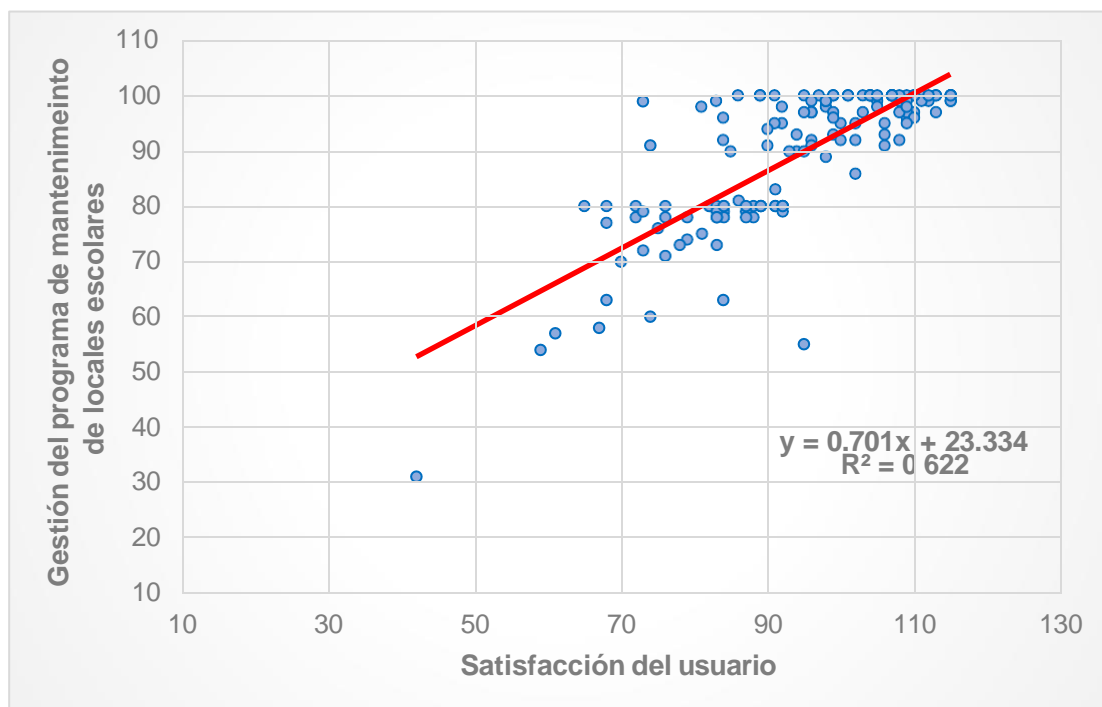
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Cuestionarios aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba – SPSS v.26

## Interpretación

En la tabla 14, se aprecia la correlación de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario, evidenciándose que el valor Rho Spearman = 0.755 (correlación positiva alta); además el p-valor (Sig.) es igual a 0.000 siendo menor al valor referencial 1% (0.01), entonces se infiere que la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la UGEL Moyobamba, 2021.

**Figura 5** *Dispersión de la GPMLE y la satisfacción del usuario*



Fuente: Cuestionarios aplicado a los directores de las I.E – UGEL Moyobamba – SPSS v.26

## Interpretación

En la figura 5, se evidencia que la satisfacción del usuario es explicada en el 62.20% por la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL Moyobamba, 2021.

## **CAPÍTULO V: Discusión, Conclusiones y Recomendaciones**

### **5.1. Discusiones**

En el estudio se encontraron como resultados lo siguiente:

El nivel de gestión del programa de mantenimiento de locales escolares, evaluados a una muestra de estudio (138 directores), indican que está en 0.7% en baja, el 28.3% como medio y el 71.0% como alta. Quiere decir que la gran parte de los evaluados manifiestan que la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares está en alto, este resultado concuerda con lo encontrado por Navarro et al. (2018), en donde el mejor nivel de cumplimiento correspondiente a las intervenciones públicas se encuentran relacionadas a la infraestructura, teniendo un cumplimiento de mantenimiento de locales escolares del 85,2% y el Programa Nacional de Infraestructura educativa en el 74,1%, sin embargo cabe indicar que el marco teórico se especificó que el programa solo abarca ciertos componentes que se debe dar mantenimiento, sin embargo eso no quiere decir que la infraestructura en las instituciones educativas son idónea, ya que existen muchos problemas relacionados con esto, tal como lo manifiesta Han et al. (2021) que existe difícil cumplir con la operación y el mantenimiento sostenibles (O&M) porque no existe un estándar sobre el presupuesto para la operación eficiente, asimismo Quesada (2019), que el sistema educativo ha descuidado abruptamente las instalaciones físicas y ha dejado a la estética relegada a un segundo plano, de igual forma Viquez & Orozco (2020), el déficit en materia de infraestructura educativa se ha posicionado en las últimas décadas como el principal problema estructural del área administrativa del Ministerio de Educación Pública. Seguidamente Sánchez (2020), enuncia que existe un problema de acceso a infraestructura escolar suficiente entre

departamentos y regiones naturales, además la zona sierra es la más afectada.

El nivel de satisfacción del usuario, en donde la muestra de estudio (138 directores), indican que está en 0.7% en baja, el 8.7% como medio y el 90.6% como alta. En esa línea se hace hincapié que el estudio se limitó solo a directores, no incluyendo a docentes, administrativo, alumnos y padres de familia, el cual se puede evidencia un sesgo muy amplio en donde se pueda abarcar en estudios futuros para tener un reflejo integral de los agentes que están inmersos dentro del escenario educativo. Sin embargo se puede decir que estos minúsculos recursos destinados para el mantenimiento producto del programa sirven para mejorar la satisfacción de los usuarios y coadyuven de alguna u otra forma en la educación. En ese sentido Quesada (2019), expone que los espacios escolares intuyen de forma directa, positiva en los procesos de enseñanza. En donde mejorar muchos aspectos relacionados con la satisfacción requiere del apoyo decidido de las sucesivas autoridades y tener una satisfacción integral de este requerimiento continuará siendo, en el corto y mediano plazo, un desafío que se debe atender si se espera que la reducción del déficit de infraestructura escolar y la construcción de espacios recreativos y deportivos tengan como resultado un mejor clima escolar y mayor motivación de docentes y estudiantes (Viquez & Orozco, 2020).

La correlación entre las dimensiones de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares con la satisfacción del usuario, en donde se evidencia que la dimensión programación tiene correlación  $Rho = 0.627$  siendo positiva moderada, asimismo la dimensión ejecución tiene correlación  $Rho = 0.809$  siendo positiva alta y la dimensión evaluación  $Rho = 0.738$  categorizada como positiva alta; por otro lado los p-valor (Sig.) son equivalentes a 0.000 siendo inferior al

valor referencial 1% (0.01), por lo tanto se infiere que las dimensiones de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares tienen relación significativa con la satisfacción del usuario. Este resultado es evidente ya que en los descriptivos se tuvo que la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares es relativamente alta y consecuentemente la satisfacción del usuario tiene similar nivel; no obstante tal como se enunció esto no quiere decir que esta todo conforme e ideal inherente en las I.E, ya que en el estudio de Calderón (2018) se comprobó que existe mucha burocracia y complejidad para la ejecución en el programa de mantenimiento de locales escolares. También existe personal poco capacitado y déficit en equipamiento tecnológico para ejercer el mantenimiento adecuadamente (Panchana et al., 2017).

La correlación de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y las dimensiones de la satisfacción del usuario, en donde se evidencia que para la dimensión confiabilidad es  $Rho = 0.741$  siendo correlación positiva alta; asimismo para la dimensión validez el  $Rho = 0.749$  considerándose como correlación positiva alta y para la dimensión lealtad  $Rho = 0.729$  perteneciendo a correlación positiva alta, además los p-valor (Sig.) tienen el valor de 0.000 siendo inferiores al valor referencial del 1% (0.01), entonces se infiere que la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares tienen relación significativa con las dimensiones de la satisfacción del usuario. Análogamente con el resultado anterior si existe correlación entre las dimensiones entre la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario, consecuentemente existirá correlación la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y las dimensiones de la satisfacción del usuario. Cabe mencionar para determinar estas dimensiones se extrajo de fuentes

fiables, tal es el caso de la variables gestión del programa de mantenimiento de locales escolares que se tomó en cuenta el instructivo técnico del MINEDU (Ministerio de Educación del Perú, 2018).

Por ultimo en la correlación de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario, se evidenció que el valor Rho Spearman = 0.755 (correlación positiva alta); además el p-valor (Sig.) es igual a 0.000 siendo menor al valor referencial 1% (0.01), entonces se infiere que la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares tiene relación significativa con la satisfacción del usuario en la UGEL Moyobamba, 2021. Además según el coeficiente de determinación  $R^2$  la satisfacción del usuario es explicada en el 62.20% por la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL Moyobamba, 2021. Esto lo afirma Quesada (2019), donde el mantenimiento de los espacios escolares influyen de forma directa, positiva o negativamente en el bienestar de los agentes educativos. Por lo tanto ante una adecuada gestión del programa de mantenimiento de locales escolares va existir una mejora de la satisfacción del usuario en la razón del 62.20%; caso contrario ante una inadecuada gestión del programa de mantenimiento de locales escolares va existir deficiencia en la misma razón en la satisfacción del usuario. Entonces es imprescindible seguir mejorando este aspecto importantísimo dentro del ámbito educativo, y es que la infraestructura es la base de confort y ergonomía en donde se transmiten los conocimientos a los educandos. Por otro lado se puede rescatar factores relevantes para contar con mejores infraestructuras teniendo como primer factor al presupuesto, el cual debe ser significativo para tener mejoras de igual magnitud, en ese sentido Dhatrak et al. (2020), menciona al presupuesto como un factor para contar con instalaciones

optimas; de manera similar Han et al. (2021) declara que se debe asignar un presupuesto razonable para estos asuntos, y es que en los últimos tiempos se ha reflejado una disminución de asignación de recursos por parte del Estado (Panchana et al., 2017). Asimismo otro factor esta relacionado tiene que ver con las inspecciones siendo importante al momento de determinar prioridades en el mantenimiento de locales escolares y por otro lugar que se ejecuten tal como establece el programa, entonces esto permite que las agencias mantengan su infraestructura de manera más efectiva, lo que resulta en ahorros de costos y reduce el desperdicio innecesario de recursos (Yang & Xie, 2021).

## 5.2. Conclusiones

La gestión del programa de mantenimiento de locales escolares se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2021, teniendo el Rho Spearman = 0.755 (correlación positiva alta); p-valor (Sig.) ( $0.000 < 0.01$ ). Además la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares incide en el 62.20% sobre la satisfacción del usuario. Aceptándose la hipótesis alterna de la investigación.

El nivel de gestión del programa de mantenimiento de locales escolares, el 0.7% es bajo, el 28.3% es medio y el 71.0% es alto.

El nivel de satisfacción del usuario, el 0.7% en bajo, el 8.7% medio y el 90.6% como alto.

Las dimensiones de la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares tienen relación significativa con la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2021, donde la programación tiene relación ( $Rho = 0.627, p = 0.000$ ), la ejecución la relación ( $Rho = 0.809, p = 0.000$ ) y la evaluación la relación ( $Rho = 0.738 p = 0.000$ ).

La gestión del programa de mantenimiento de locales escolares tiene relación significativa con las dimensiones de la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba, 2021, donde la confiabilidad tiene relación ( $Rho = 0.741, p = 0.000$ ), la validez la relación ( $Rho = 0.749, p = 0.000$ ) y la lealtad la relación ( $Rho = 0.729, p = 0.000$ ).

### **5.3. Recomendaciones**

Al Responsable del Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED) del MINEDU, hacer supervisiones in situ de las instituciones educativas del Perú para verificar el estado y condiciones, con el propósito de asignar los recursos en función a las prioridades y necesidades de las instituciones.

Al Director de la UGEL en coordinación con el responsable de Infraestructura hacer visitas a las diversas instituciones educativas con la finalidad de verificar que se este ejecutando los presupuestos asignados por el programa tal como lo establece.

Al Director de la UGEL en coordinación con el responsable de Infraestructura ejecutar capacitaciones relacionado al programa a todo el personal directivo para que realizan una buena gestión inherente al mantenimiento de locales educativos.

Al Director de la UGEL en coordinación con el responsable de Infraestructura ejecutar encuestas a docentes, alumnos, y otros agentes que están inmersos en el escenario educativo para verificar la satisfacción del usuario respecto a la infraestructura educativa.

Al personal directivo de las instituciones educativas hacer la ejecución dentro de los plazos establecidos, el cual deben regirse a la norma y las especificaciones que determina el programa, para tener mejores instalaciones e infraestructuras en las instituciones.

## Referencias Bibliográficas

- Anderson, R. E. (1973). Consumer dissatisfaction: the effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance. *Journal of Marketing Research*, 10(1), 38–44. <https://doi.org/10.2307/3149407>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. In W. Sucari, J. Quilca, & P. Aza (Eds.), *Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis* (1ra Ed.). Biblioteca Nacional del Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/Arias\\_Gonzales\\_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2238/1/Arias_Gonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro.pdf)
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Grupo Editorial Patria (ed.); 3ra Edición). [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Cahuaya, R., & Ñahuincopa, P. (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda en la provincia de Angaraes 2015*. Universidad Nacional del Centro del Perú.
- Calderón, D. G. (2018). Modelo de aseguramiento de la calidad para los procesos del programa de mantenimiento de locales escolares del Ministerio de Educación, en el año 2017. *Revista Ciencia y Tecnología*, 4, 176–184. <https://doi.org/10.37260/rctd.v4i0.133>
- Calderón, R. E. (2018). Gestión del sistema de información de trámite documentario y satisfacción del usuario de una institución de educación

superior, Chimbote – 2018. In *Universidad Cesar Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.

Cardozo, R. N. (1965). n Experimental Study of Customer Effort, Expectation, and Satisfaction. *Journal of Marketing Research*, 3, 244–249. <https://doi.org/10.2307/3150182>

Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2022, Diario oficial el Peruano 11 (2021). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-de-urgencia-que-establece-medidas-excepcionales-y-te-decreto-de-urgencia-n-090-2020-1874820-3>

Consejo Nacional de Educación. (2006). *Proyecto Educativo Nacional al 2021* (p. 148). <https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/304/166>. Proyecto Educativo Nacional al 2021. La educación que queremos para el Perú.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Development Bank of Latin America. (2016). *The importance of having a good school infrastructure*. CAF. <https://www.caf.com/en/currently/news/2016/10/the-importance-of-having-a-good-school-infrastructure/>

Dhatrak, O., Vemuri, V., & Gao, L. (2020). Considering deterioration propagation in transportation infrastructure maintenance planning. *Journal of Traffic and Transportation Engineering*, 7(4), 520–528. <https://doi.org/10.1016/j.jtte.2019.04.001>

Duarte, J., Jaureguiberry, F., & Racimo, M. (2017). Suficiencia, equidad y efectividad de la infraestructura escolar en América Latina según el TERCE. *Banco Interamericano de Desarrollo (BID)*, 82.

<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/8158/Suficiencia-equidad-y-efectividad-de-la-infraestructura-escolar-en-America-Latina-segun-el-TERCE.PDF?sequence=3>

Fay, M., Morrison, M., & Lora, E. (2015). Módulo 3- La Infraestructura para el Crecimiento la Realidad Macroeconómica. *Banco Interamericano de Desarrollo* (BID), 60.

<https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/7475/La-Realidad-Macroeconomica-Una-Introduccion-a-los-Problemas-y-Politicas-del-Crecimiento-y-la-Estabilidad-en-America-Latina-Modulo-3-La-infraestructura-para-el-Crecimiento.pdf?sequence=1>

Frankel, N., & Gage, A. (2009). *Fundamentos de monitoreo y evaluación* (p. 66). <http://www.cpc.unc.edu/measure/resources/publications/ms-07-20-es>

García, S. (2012). Ingeniería de mantenimiento. In *Renovatec*. <http://www.renovetec.com/ingenieria-del-mantenimiento.pdf>

Gobierno Regional de Piura. (2016). *Reglamento de organización y funciones de la Unidad De Gestión Educativa Local*. [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14250/PLAN\\_14250\\_2016\\_ROF\\_UGEL\\_MODELO\\_B\\_APROBADO.PDF](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/14250/PLAN_14250_2016_ROF_UGEL_MODELO_B_APROBADO.PDF)

Guevara, J. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. In *Universidad César Vallejo*.

Han, B., Son, S., & Kim, S. (2021). Cost assessment model for sustainable operation and maintenance of large public research infrastructures. *Journal of Asian Architecture and Building Engineering*, 1–13. <https://doi.org/10.1080/13467581.2021.1971683>

- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas de la investigación. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
- Horngrén, C., Sundem, G., & Stratton, W. (2006). *Portada Contabilidad curvas* [Co. Pearson Prentice Hall. <http://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2016/12/Contabilidad-administrativa-13ed-Horngrén.pdf>
- Hunt, H. (1982). *A based on expectations but normatively a 3.6371*. En Day, R.L. y Hunt, H.K. (eds.), *Proceedings of the 7th Annual Conference on Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour*. Knoxville: University of Tennessee.
- Instituto de Análisis y Comunicación. (2015). *Inversión necesaria en infraestructura educativa*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BF5E6580B1250A8505257FBC0069A554/\\$FILE/281214390-Inversion-necesaria-en-infraestructura-educativa-1.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BF5E6580B1250A8505257FBC0069A554/$FILE/281214390-Inversion-necesaria-en-infraestructura-educativa-1.pdf)
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2007). *Infraestructura escolar en las primarias y secundarias de México*. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/01/P1D231.pdf>
- Johnson, M. D., & Fornell, C. (1991). A Framework for Comparing Customer Satisfaction across Individuals and Product Categories. *Journal of Economic Psychology*, 12, 267–286. [https://doi.org/10.1016/0167-4870\(91\)90016-M](https://doi.org/10.1016/0167-4870(91)90016-M)
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing* (Pearson Ed).
- Martínez, R., Tuya, L., Martínez, M., Pérez, A., & Cánovas, A. (2009). El

coeficiente de correlación de los rangos de Spearman Caracterización. *Revista Habanera de Ciencias Médicas.*, 8(2).  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414044017%0ACómo>

Mehrotra, S., Vademoortele, J., & Delamonica, E. (2000). ¿Servicios básicos para todos? In *UNIFEC*. <https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/basics.pdf>

Reglamentación de la Ley General de Educación N° 28044, 186 (2003).  
<http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/EducacionCalidadyEquidad.pdf>

Ministerio de Educación. (2015). *Reglamento de Organización y Funciones*.  
[http://www.minedu.gob.pe/p/xtras/reglamento\\_de\\_organizacion\\_y\\_funciones\\_rof.pdf](http://www.minedu.gob.pe/p/xtras/reglamento_de_organizacion_y_funciones_rof.pdf)

Directiva N° 003-2008-ME/VMGI, 1 (2008).  
[http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/Campanas/xtras/download.php?link=dir\\_003-2008-me-vmgi.pdf](http://www.minedu.gob.pe/DelInteres/Campanas/xtras/download.php?link=dir_003-2008-me-vmgi.pdf)

Ministerio de Educación del Perú. (2009). *Presupuesto evaluado: Programa de Mantenimiento de Locales Escolares*.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/ppr/eval\\_indep/2009\\_mantenimiento\\_escuelas.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/ppr/eval_indep/2009_mantenimiento_escuelas.pdf)

Ministerio de Educación del Perú. (2014). *Programa Nacional de Infraestructura Educativa*. <http://www.minedu.gob.pe/p/politicas-infraestructura-pronied.php>

Ministerio de Educación del Perú. (2016). *Por una educación con dignidad: Inversión en infraestructura educativa 2011-2016*.  
<http://www.minedu.gob.pe/p/pdf/inversion-en-infraestructura-educativa-2011-2016.pdf>

- Ministerio de Educación del Perú. (2018). *Programa de Mantenimiento de Locales Escolares Instructivo Técnico*.  
<http://www.ugelsanchezcarrion.gob.pe/wordpress/wp-content/uploads/2018/04/INSTRUCTIVO-DE-MANTENIMIENTO-REGULAR.pdf>
- Ministerio de Educación del Perú. (2019). *Manual de Mantenimiento 2019*.  
<http://www.ugelsanchezcarrion.gob.pe/wordpress/wp-content/uploads/2019/04/MANUAL-MANTENIMIENTO-FINAL-part1.pdf>
- Resolución Ministerial N° 016-2022-MINEDU, 62 (2022).  
[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2724689/RM\\_N°\\_016-2022-MINEDU.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2724689/RM_N°_016-2022-MINEDU.pdf.pdf)
- Miranda, F. (2018a). Infraestructura escolar en México: Brechas traslapadas, esfuerzos y límites de la política pública. *Perfiles Educativos*, 40(161), 32–52. <https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2018.161.58564>
- Miranda, F. (2018b). Políticas de infraestructura educativa y su efecto en el aprendizaje de los estudiantes: un análisis comparado en países de América Latina. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 9(13), 154–174. <http://www.saece.com.ar/relec/revistas/13/est2.pdf>
- Moliner, B., Berenguer, G., & Gil, I. (2001). La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de La Empresa*, 7(3), 155–172.
- Navarro, A., Zuñiga, A., & Arenas, L. (2018). El uso de la evidencia en las políticas públicas: el caso de las evaluaciones de desempeño y ejecución presupuestal en el sector educación en el Perú. *Politai: Revista de Ciencia Política*, 9(17), 119–146.

<https://doi.org/10.18800/politai.201802.004>

- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *JMR, Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- Panchana, R., Chávez, Y. del P., & Robaina, D. (2017). Diagnóstico estratégico de la gestión del mantenimiento de la infraestructura del Instituto de Ciencias Básicas de la Universidad Técnica de Manabí. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 3(2), 1–12. <http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/view/693>
- Paragua, M., Bustamante, N., Norberto, L. A., Paragua, M. G., & Paragua, C. A. (2022). *Investigación científica Formulación de proyectos de investigación y tesis* (M. Paragua (ed.); 1ra Ed.). <https://www.unheval.edu.pe/portal/wp-content/uploads/2022/05/LIBRO-INVESTIGACION-CIENTIFICA.pdf>
- Pastor, C. (2020). El mantenimiento como herramienta para conseguir infraestructura de alta calidad y durabilidad. *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://doi.org/10.18235/0002140>
- Peersman, G. (2014). Sinopsis: Métodos de Recolección y Análisis de Datos en la Evaluación de Impacto. *Síntesis Metodológica*, 10, 1–24. [https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/brief\\_10\\_data\\_collection\\_analysis\\_spa.pdf](https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/brief_10_data_collection_analysis_spa.pdf)
- Pérez, A., & Suárez, A. (2014). Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos. *Biblios Revista de Bibliotecología y Ciencias de La Información*, 54, 71–81. <https://doi.org/10.5195/biblios.2014.153>
- Peterson, R. A., & Wilson, W. R. (1992). Measuring customer satisfaction:

Fact and artifact. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 20(1), 61–71. <https://doi.org/10.1007/BF02723476>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2013). Documento de apoyo, infraestructura. In *Documento de apoyo infraestructura* (p. 48). <https://eird.org/pr14/cd/documentos/espanol/Publicacionesrelevantes/Recuperacion/6-Infraestructura.pdf>

PRONIED. (2015). *Manual de procedimientos para la ejecución de obras del Programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED*. [https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/6664/Manual de procedimientos para la ejecución de obras del Programa Nacional de Infraestructura Educativa - PRONIED.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/6664/Manual%20de%20procedimientos%20para%20la%20ejecuci%C3%B3n%20de%20obras%20del%20Programa%20Nacional%20de%20Infraestructura%20Educativa%20-%20PRONIED.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Quesada, M. (2019). Condiciones de la infraestructura educativa en la Región Pacífico Central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas. *Revista Educación*, 43(1), 1–19. <https://doi.org/10.15517/revedu.v43i1.28179>

Sánchez, L. A. (2020). Suficiencia y equidad de la infraestructura escolar en el Perú: un análisis por departamentos y regiones naturales. *Revista Educación*, 44(2), 186–207. <https://doi.org/10.15517/revedu.v44i2.39190>

Thompson, I. (2006). *La satisfacción del cliente* (Vol. 34, Issue 1).

Resolución Directoral Ejecutiva N° 000007-2022-MINEDU-VMGI-PRONIED-DE, 2 (2022). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-el-listado-de-locales-educativos-beneficiarios-del-resolucion-directoral-no-000007-2022-minedu-vmgi-pronied-de-2030828-1>

Viquez, M., & Orozco, V. (2020). La administración de proyectos de infraestructura en el Ministerio de Educación Pública de Costa Rica.

*Innovaciones Educativas*, 22(32), 213–231.  
<https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2819>

Westbrook, R. (1987). Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258–270. <https://doi.org/10.1177/002224378702400302>

Yang, Y., & Xie, H. (2021). Determination of optimal MR&R strategy and inspection intervals to support infrastructure maintenance decision making. *Sustainability (Switzerland)*, 13(5), 1–10. <https://doi.org/10.3390/su13052664>

## **Anexos**

Anexo 01: Matriz de Consistencia

Anexo 02: Instrumento de Recolección de Datos

Anexo 03: Instrumento de Validez y Confiabilidad

Anexo 04: Solicitud de Inscripción y Aprobación de Informe Final de Tesis

Anexo 05: Carta de Aceptación de Asesoramiento de Informe Final de Tesis

## ANEXO N° 01: Matriz de Consistencia

### TÍTULO: GESTIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LOCALES ESCOLARES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE MOYOBAMBA - 2021

Autor (as): REILER ELY SANCHEZ VASQUEZ

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	
¿Cuál es la relación entre la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba - 2021?	Determinar la relación entre la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba - 2021	<b>H<sub>i</sub></b> : Existe relación significativa entre la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba - 2021	
Problemas específicos:	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de ejecución del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba - 2021?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba - 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021?</li> <li>• ¿Cuál es la relación entre la Gestión del Programa de</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de ejecución del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba - 2021</li> <li>• Identificar el nivel de satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021</li> <li>• Establecer la relación entre las dimensiones de la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021</li> <li>• Establecer la relación entre la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y las dimensiones de</li> </ul>	<p><b>H<sub>1</sub></b>:El nivel de ejecución del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021, es alto</p> <p><b>H<sub>2</sub></b>:El nivel de satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021, es alto.</p> <p><b>H<sub>3</sub></b>:Existe la relación significativa entre las dimensiones de la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021.</p>	<p><b>Técnica:</b> La técnica empleada fue la encuesta.</p> <p><b>Instrumentos:</b> El instrumento fue el cuestionario</p>

<p>Mantenimiento de Locales Escolares y las dimensiones de la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021?</p>	<p>la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021</p>	<p><b>H<sub>4</sub>:</b> Existe relación significativa entre la Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares y las dimensiones de la satisfacción del usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba – 2021.</p>												
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>												
<p>El diseño de investigación es no experimental, de corte transversal y nivel descriptivo correlacional, el cual tuvo el siguiente esquema:</p> <div data-bbox="520 727 688 881" style="text-align: center;"> <pre> graph TD     M[M] --&gt; V1[V1]     M --&gt; V2[V2]     V1 &lt;--&gt;  r  V2 </pre> </div> <p>Dónde:  M = Muestra  V<sub>1</sub> = Programa de Mantenimiento de Locales Escolares.  V<sub>2</sub> = Satisfacción del usuario  r = Relación</p>	<p><b>Población:</b> Compuesta por los directores de las IIEE dentro de la circunscripción de la UGEL Moyobamba que recibieron el presupuesto de mantenimiento de local escolar, siendo el total de 212 individuos.</p> <p><b>Muestra:</b> Compuesta por 138 directores de la IIEE de la UGEL Moyobamba que fueron beneficiados por el Programa de Mantenimiento de Locales Escolares - 2021.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="1188 594 1386 646">Variables</th> <th data-bbox="1386 594 1705 646">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="1188 646 1386 873" rowspan="3">Programa de Mantenimiento de Locales Escolares</td> <td data-bbox="1386 646 1705 724">Programación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1386 724 1705 802">Ejecución</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1386 802 1705 873">Evaluación</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1188 873 1386 1079" rowspan="3">Satisfacción del usuario</td> <td data-bbox="1386 873 1705 951">Confiabilidad</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1386 951 1705 1029">Validez</td> </tr> <tr> <td data-bbox="1386 1029 1705 1079">Lealtad</td> </tr> </tbody> </table>	Variables	Dimensiones	Programa de Mantenimiento de Locales Escolares	Programación	Ejecución	Evaluación	Satisfacción del usuario	Confiabilidad	Validez	Lealtad		
Variables	Dimensiones													
Programa de Mantenimiento de Locales Escolares	Programación													
	Ejecución													
	Evaluación													
Satisfacción del usuario	Confiabilidad													
	Validez													
	Lealtad													



**CUESTIONARIO: GESTIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE  
LOCALES ESCOLARES**

**TITULO: GESTIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LOCALES  
ESCOLARES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL DE MOYOBAMBA - 2021**

**AUTOR: REILER ELY SÁNCHEZ VÁSQUEZ**

**DATOS GENERALES:**

Nº de Cuestionario: ..... Fecha de Recolección: .... /..... /.....

Edad: .....años. Sexo: Masculino  Femenino

**Nivel:** Inicial  Primaria  Secundaria  Otro

**INTRODUCCIÓN**

El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el Programa de Mantenimiento de Locales Escolares en la Unidad de Gestión Educativa Local de Moyobamba - 2021.

**INSTRUCCIÓN**

Lee atentamente cada ítem y selecciona una de las alternativas, la que sea más apropiada para Ud. Seleccionando del 1 al 5, que corresponde a su respuesta. De esta manera debe de marca con un aspa la alternativa elegida. Se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

		(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
Nº	CRITERIOS DE EVALUACION	Escala de Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Programación</b>						

1	El Programa de Mantenimiento de Locales Escolares toma en cuenta el tamaño del local educativo (cantidad de alumnos y % de aulas en regular/mal estado sobre el total de aulas), para asignación de presupuesto.					
2	El Programa de Mantenimiento de Locales Escolares toma en consideración la intensidad de uso de la infraestructura educativa (Cantidad de turnos de atención y número de años de antigüedad) para asignación de presupuesto					
3	El Programa de Mantenimiento de Locales Escolares toma en consideración la accesibilidad geográfica (grado de ruralidad, VRAEM, etc) para asignación de presupuesto					
4	El Programa de Mantenimiento de Locales Escolares toma en consideración el acceso a servicios básicos (agua potable, desagüé, energía eléctrica, pozo tierra, tanques elevados y subterráneos y canaletas fluviales) que tiene la institución educativa para asignación de presupuesto.					
5	El Programa de Mantenimiento de Locales Escolares toma en consideración las condiciones climatológicas (Plan Multisectorial ante Heladas y Friaje 2019-2021 o ubicación en altura mayor a 3500 msnm) para asignación de presupuesto en la institución educativa					
6	El Programa de Mantenimiento de Locales Escolares toma en consideración la vulnerabilidad (Número de peligros asociados a la ubicación) para asignación de presupuesto en la institución educativa.					
7	El Programa de Mantenimiento de Locales Escolares toma en consideración el tipo de servicio educativo (IIEE emblemático, COAR, CETPRO, EBA, EBE) para asignación de presupuesto en la institución educativa.					
8	El Programa de Mantenimiento de Locales Escolares toma en consideración la capacidad logística (IIEE unidocentes) para asignación de presupuesto en la institución educativa					
9	La UGEL designa y registra de manera oportuna a los responsables de la infraestructura educativa					
10	La UGEL facilita y brindan orientación para el registro de ficha de acciones de mantenimiento (FAM)					
11	Para el registro de ficha de acciones de mantenimiento (FAM), el PRONIED cuenta con un canal tecnológico que garantiza la eficiencia.					
12	La UGEL revisa y aprueba la ficha de acciones de mantenimiento en los tiempos establecidos					
13	El PRONIED activa las cuentas de ahorros de manera oportuna					

14	El PRONIED transfiere los recursos asignados a la cuenta de ahorros en los tiempos establecidos					
<b>Dimensión 2: Ejecución</b>						
15	El retiro de los recursos transferidos se realiza sin ningún inconveniente o trabas burocráticas					
16	Para la ejecución de las acciones siempre hay el apoyo constante del comité de mantenimiento y el responsable UGEL					
17	La UGEL siempre está pendiente ante cualquier inconveniente de bloqueo o desbloqueo de cuentas de ahorro					
18	Para el registro de panel de culminación de acciones le brindan facilidades mediante un canal tecnológico, garantizando la eficiencia y celeridad.					
19	Sobre los recursos no utilizados la UGEL le brinda orientación de forma clara y precisa para la devolución en la cuenta de ahorro					
20	Los especialista le brindan orientación clara sobre el registro y envió de expedientes de declaración de gastos					
21	Los especialista de UGEL evalúan y aprueban el expediente de declaración de gastos de manera oportuna					
<b>Dimensión 3: Evaluación</b>						
22	Considera que los especialista de UGEL elaboran el consolidado de mantenimiento según los tiempos establecidos					
23	Los especialista de UGEL cierran el sistema de información de mantenimiento en el tiempo establecido según el instructivo					

**CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**TITULO: GESTIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LOCALES  
ESCOLARES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN  
EDUCATIVA LOCAL DE MOYOBAMBA - 2021**

**AUTOR: REILER ELY SÁNCHEZ VÁSQUEZ**

**DATOS GENERALES:**

Nº de Cuestionario: ..... Fecha de Recolección: .... / .... / .....

Edad: .....años.      Sexo: Masculino       Femenino

**Nivel:** Inicial       Primaria       Secundaria       Otro

**INTRODUCCIÓN**

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción del usuario inherente al Programa de Mantenimiento de Locales Escolares 2021.

**INSTRUCCIÓN**

Lee atentamente cada ítem y selecciona una de las alternativas, la que sea más apropiada para Ud. Seleccionando del 1 al 5, que corresponde a su respuesta. De esta manera debe de marca con un aspa la alternativa elegida. Se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización.

		(1) Nunca	(2) Casi nunca	(3) A veces	(4) Casi siempre	(5) Siempre
Nº	CRITERIOS DE EVALUACION	Escala de Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Confiabilidad</b>						
1	Considera usted que el personal responsable de mantenimiento en la UGEL cumple con sus horarios de trabajo					

2	Los especialistas de mantenimiento le brindan seguridad al momento de la atención					
3	Los especialistas de mantenimiento son claros con la información que le brindan					
4	La oficina en donde recibe al atención cuenta con ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	se siente cómodo cuando le atienden los especialistas de mantenimiento					
6	Los especialistas de mantenimiento muestran un cuidado especial cuando examina el caso de la institución educativa					
7	Los especialistas de mantenimiento son empáticos y usted se siente acogido(a) con la atención					
8	Los especialistas de mantenimiento toman su tiempo para explicar que procedimientos va realizar sobre el mantenimiento de la IIEE					
<b>Dimensión 2: Validez</b>						
9	Los especialistas de mantenimiento realizan la atención adecuada sobre su caso de la IIEE					
10	La atención que le brindan los especialistas de mantenimiento es de manera rápida y precisa					
11	El desarrollo del área de infraestructura cuenta con los materiales y equipos que le permiten darle una buena atención					
12	Cuando realiza alguna consulta sobre el mantenimiento se siente satisfecho con la información que le brindan					
13	Le suelen explicar detalladamente los pasos y procedimientos a seguir sobre el mantenimiento de locales escolares					
14	La atención que recibe inherente a sus casos de mantenimiento lo considera que es de buena calidad					
15	Los especialistas de mantenimiento son eficientes en su labor					
<b>Dimensión 3: Lealtad</b>						
16	Los especialistas de mantenimiento programan citas o reuniones para aclarar y/o explicar sobre algún cambio en el mantenimiento de locales escolares					
17	La UGEL participa activamente en los procesos de mantenimiento de locales escolares					
18	La UGEL y los especialistas de mantenimiento la tratan con respeto					
19	Le brindan soluciones ante cualquier inconveniente ocurrido sobre el mantenimiento de la IIEE					

<b>20</b>	Se encuentra motivado con la atención que le brinda la UGEL o los especialistas de infraestructura					
-----------	--	--	--	--	--	--

## Anexo 03: Informe de validez y confiabilidad

### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Fernández Carrión, Nixon Omar  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares.  
 Autor del instrumento : Sánchez Vásquez Reiler Ely

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 20 de enero de 2022.

  
 ING. NIXON OMAR FERNÁNDEZ CARRIÓN  
 CIP. 244464  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Fernández Carrión, Nixon Omar  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción del usuario.  
 Autor del instrumento : Sánchez Vásquez Reiler Ely

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 20 de enero de 2022.

  
 .....  
 ING. NIXON OMAR FERNÁNDEZ CARRIÓN  
 CIP. 244464  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Martínez García, Miguel Ángel Roman.  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública.  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares.  
 Autor del instrumento : Sánchez Vásquez Reiler Ely

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)   DEFICIENTE (2)   ACEPTABLE (3)   BUENA (4)   EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>47</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 20 de enero de 2022.

  
 .....  
 ING. MIGUEL ÁNGEL ROMÁN MARTÍNEZ GARCÍA  
 CIP. 222504  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Martínez García, Miguel Ángel Roman.

Especialidad : Maestro en Gestión Pública

Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción del usuario.

Autor del instrumento : Sánchez Vásquez Reiler Ely

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 20 de enero de 2022.

  
 ING. MIGUEL ÁNGEL ROMÁN MARTÍNEZ GARCÍA  
 CIP. 222504  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pino Gutiérrez, Miguel Ángel.  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares.  
 Autor del instrumento : Sánchez Vásquez Reiler Ely

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>43</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.3

Tarapoto, 20 de enero de 2022.

  
 ING. MIGUEL ÁNGEL PINO GUTIÉRREZ  
 CIP. 189900  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO CUESTIONARIO

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto : Pino Gutiérrez, Miguel Ángel.  
 Especialidad : Maestro o Magister del experto (Ej. Maestro en Gestión public).  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario de satisfacción del usuario.  
 Autor del instrumento : Sánchez Vásquez Reiler Ely

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1)    DEFICIENTE (2)    ACEPTABLE (3)    BUENA (4)    EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: Satisfacción del usuario, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Tarapoto, 20 de enero de 2022.

  
 ING. MIGUEL ÁNGEL PINO GUTIÉRREZ  
 CIP. 189900  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

## Confiabilidad de los instrumentos

### Variable 1: Gestión del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

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

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,960	23

<b>Estadísticas de total de elemento</b>				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	89,00	270,909	,565	,960
P2	89,00	272,909	,600	,960
P3	89,25	259,477	,764	,958
P4	88,67	264,061	,889	,956
P5	89,00	262,000	,798	,957
P6	89,17	267,788	,639	,959
P7	89,17	259,242	,697	,959
P8	88,83	271,242	,539	,961
P9	88,33	283,879	,676	,960
P10	88,25	281,659	,776	,959
P11	88,42	262,629	,793	,957
P12	88,25	270,568	,809	,957
P13	88,58	269,174	,770	,958
P14	88,42	270,629	,841	,957
P15	88,42	276,992	,708	,959
P16	88,58	267,902	,811	,957
P17	88,58	261,174	,814	,957
P18	88,67	261,879	,820	,957
P19	88,42	280,265	,705	,959
P20	88,33	283,879	,676	,960
P21	88,25	281,659	,776	,959
P22	88,58	273,356	,814	,958
P23	88,50	272,818	,699	,958

## Variable 2: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	73,08	219,538	,918	,976
P2	72,92	220,083	,977	,975
P3	73,17	224,879	,886	,976
P4	74,17	218,333	,640	,981
P5	73,75	217,295	,796	,978
P6	72,83	235,424	,517	,979
P7	73,17	221,788	,901	,976
P8	72,92	225,902	,858	,976
P9	73,00	227,273	,867	,976
P10	73,17	224,879	,886	,976
P11	73,33	224,061	,721	,978
P12	73,08	224,811	,924	,976
P13	72,92	224,629	,910	,976
P14	73,08	224,811	,924	,976
P15	73,00	227,636	,851	,977
P16	72,75	228,568	,767	,977
P17	72,67	228,061	,878	,976
P18	72,67	228,424	,862	,977
P19	72,83	227,788	,844	,977
P20	72,92	218,811	,930	,976



**SOLICITUD DE INSCRIPCIÓN DE LA TESIS PARA OPTAR EL  
GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN CIENCIAS E INGENIERÍA  
MENCIÓN GERENCIA DE LA CONSTRUCCIÓN**

SEÑOR (a) DIRECTOR (a) DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA  
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ

Dr. JORGE PÉREZ SANTILLAN.

**REILER ELY SANCHEZ VASQUEZ, DNI N° 43575341**

Me dirijo a usted para solicitarle la inscripción y aprobación de mi informe final de tesis titulado: **GESTIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LOCALES ESCOLARES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE MOYOBAMBA - 2021.**

Para lo cual adjunto a la presente:

- ✓ Boleta de pago
- ✓ Tres (4) copias de anteproyecto de tesis:
- ✓ Tres (4) copias de informe de tesis:

Por tanto, pido a Ud. Acceder a mi solicitud por ser de justicia.

San Juan Bautista, 18 de Julio de 2023

-----  
Firma del Interesado  
**DNI N° 43575341**



## **CARTA DE ACEPTACIÓN DE ASESORAMIENTO DE TESIS**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN CIENCIAS E  
INGENIERÍA MENCIÓN GERENCIA DE LA CONSTRUCCIÓN**

ING. MG. GILBERTO FERNÁNDEZ ARICA, Docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA de la UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA, identificado con D.N.I. N° 05268167, me comprometo a asesorar el Anteproyecto e Informe de Tesis de:

**REILER ELY SANCHEZ VASQUEZ, DNI N° 43575341**

Cuyo título es: **GESTIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LOCALES ESCOLARES Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL DE MOYOBAMBA - 2021.**

San Juan Bautista, 15 de Mayo de 2023

-----  
ING. MG. GILBERTO FERNÁNDEZ ARICA  
DNI N° 05268167