



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión de Mantenimiento de Locales Escolares y Satisfacción de  
Usuarios de las Instituciones Educativas de la Provincia de Tarata, 2022**

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

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Quispe Vilca, Julisa del Rosario (orcid.org/0000-0002-3091-6250)

**ASESOR:**

Mg. Calderon Paniagua, Dennys Geovanni (orcid.org/0000-0002-6569-0634)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por darme las fuerzas de seguir adelante a pesar de los obstáculos que encontramos en el camino, por darme vida, salud y por acompañarme en todo momento.

A mis padres Gladys y Manuel por haberme inculcado buenos valores, y ser un pilar fundamental en mi vida profesional, sé que puedo confiar en ustedes y lo han demostrado hasta el día de hoy.

A mi hermana Grisely por todos los consejos y palabras de motivación que puso en mí deseos de superación. A mi hermana Leslie por su compañía y paciencia.

A mi abuelito Néstor por sus palabras de aliento.

A mis Perritos Willy y Aky por acompañarme en las incontables desveladas, y brindarme su amor incondicional.

## **Agradecimiento**

A DIOS, por iluminarme en todo momento y por permitirme haber llegado a esta etapa tan importante en mi vida.

A LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, nuestra alma máter por darme una sólida formación académica y personal, durante el transcurso de la maestría en Gestión Pública.

A NUESTRO ASESOR, el Maestro Dennys Geovanni Calderon Paniagua, por su apoyo constante y en la realización de esta tesis.

A NUESTROS PADRES, por creer en nosotras y confiar en todo momento. Sin sus apoyos no hubiera llegado a esta etapa tan esencial en mi vida.

## Índice de Contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	8
II. MARCO TEÓRICO	14
III. METODOLOGÍA	22
3.1 Tipo y diseño de investigación	22
3.2 Variables y operacionalización	23
3.3 Población, muestra y muestreo	25
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5 Procedimientos	29
3.6 Método de análisis de datos	29
3.7 Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS	31
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIA	51
ANEXOS	57

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1	Tabla de frecuencia de las variables gestión de mantenimiento de locales escolares y satisfacción de usuario de las instituciones educativas de la provincia Tarata. 31
Tabla 2	Tabla de frecuencia de la dimensión programación y la variable satisfacción de usuario de las instituciones educativas de la provincia Tarata. 32
Tabla 3	Tabla de frecuencia de la dimensión ejecución y la variable satisfacción de usuario de las instituciones educativas de la provincia Tarata. 34
Tabla 4	Tabla de frecuencia de la dimensión evaluación y la variable satisfacción de usuario de las instituciones educativas de la provincia Tarata. 36
Tabla 5	Significancia y correlación entre gestión de mantenimiento de locales escolares y satisfacción de usuarios. 38
Tabla 6	Significancia y correlación entre programación y la satisfacción de usuarios. 40
Tabla 7	Significancia y correlación entre ejecución y la satisfacción de usuarios. 42
Tabla 8	Significancia y correlación entre evaluación y la satisfacción de usuarios. 44

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022; como metodología, se consideró tipo de investigación básica, con un enfoque cuantitativo; empleando diseño no experimental de corte transversal y método hipotético deductivo. La población estuvo constituida por 49 directivos de los locales escolares de la provincia de Tarata, los mismos que fueron considerados como muestra de investigación, a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Respecto a los resultados, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,726, con un valor de  $p=0,000$ ; por lo que, existe relación directa y significativa entre las dos variables de investigación, precisando que el nivel de correlación es positiva alta. Se concluyó que, existe correlación positiva alta entre la variable gestión de mantenimiento de locales escolares y satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022; resaltando la importancia de priorizar acciones de mantenimiento para mejorar las condiciones educativas en los locales escolares lo cual aumentaría la percepción de la calidad del servicio educativo de los usuarios aprovechando los recursos que brinda de forma anual el Programa Nacional de Infraestructura Educativa.

**Palabras clave:** Gestión de mantenimiento, locales escolares, satisfacción de usuarios.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between the maintenance management of school premises and the satisfaction of the users of the educational institutions of the Tarata province, 2022; As a methodology, a type of basic research was suggested, with a quantitative approach; using non-experimental cross-sectional design and hypothetical-deductive method. The population consisted of 49 directors of the school premises of the province of Tarata, the same ones that were considered as a research sample, to whom two questionnaires were applied. Regarding the results, a Spearman's Rho of 0.726 was obtained, with a value of  $p=0.000$ ; Therefore, there is a direct and significant relationship between the two research variables, specifying that the level of connection is positively high. It was concluded that there is high positive confirmation between the variable maintenance management of school premises and user satisfaction of the educational institutions of the Tarata province, 2022; highlighting the importance of prioritizing maintenance actions to improve educational conditions in school premises, which would increase the perception of the quality of the educational service of users, taking advantage of the resources provided annually by the National Educational Infrastructure Program.

**Keywords:** Maintenance management, school premises, user satisfaction

## I. INTRODUCCIÓN

Respecto al ámbito internacional, el país de México muestra que en sus instituciones educativas el 45% no se tiene conexión de desagüe, también muestran que el 5% no cuenta con servicio básico de electricidad y el 20% no tiene conexión con la red de agua potable. De igual manera, bajo los monitoreos realizados a 145 704 locales escolares por el Instituto Nacional de la Infraestructura Física Educativa, se dictaminó que el 31% persevera con daños y deficiencias estructurales y el 33% cuenta con estructuras no típicas que no cumplen con la normatividad vigente. Por ello se afirma un déficit de estrategia priorización de mantenimiento pertinente por los comités responsables de las instituciones escolares, del mismo modo las entidades reguladoras carecen de transparencia y eficiencia de monitoreos. (Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación [INEE], 2019).

Según López (2018) refiere que es conveniente no dejar de lado y darle mantenimiento a las infraestructuras de los locales escolares, en México se estima un compromiso constitucional empero los colegios poseen deficientes espacios físicos, es decir, muestran fallas de variados tipologías en la construcción o no poseen una buena calidad de los materiales por ende el objetivo que se emplea la educación es que muchos de los usuarios específicamente los estudiantes desarrollen sus conocimientos cognitivos en una infraestructura adecuada para brindar un servicio de calidad.

Ahora bien, Del Carmen, Gómez (2019) menciona que su investigación lo realizó con la finalidad de la determinación y especificación del total de aspectos que intervienen en el gasto público con el propósito del desarrollo de la educación en el país de México y así precaver el abandono educativo en las instituciones escolares estatales.

En el país de Brasil se tiene como prioridad aminorar la diferenciación en la designación del presupuesto público porque facilita, aumenta y mejora la gestión de supervisión, la efectividad, eficiencia y el servicio de satisfacción de la calidad en la educativa con el apoyo de la sociedad (Baleriola et al., 2022).

Ahora bien, en el ámbito nacional, en la realidad del Perú, se conoce que confronta un importante déficit sobre la calidad en la infraestructura escolar, ya que según el Censo Escolar realizado el año 2017, solo el 19.7% de colegios estatales se encuentran en estado adecuado, sosteniendo al 13.2% con acción de



reparación, del mismo modo el 10.5% con acción de reparación parcial, por otro lado el 44.4% que no cuenta con servicios básicos necesarios para el desarrollo educativo (Comercio Exterior del Perú [COMEX], 2017). La respuesta que infiere el estado es que se destina acciones de mantenimiento mediante elementos de intervención a las instituciones escolares a través de la designación de recursos financieros a los directivos, con el propósito de la acción de mejorar el estado de la infraestructura de los locales educativos y con ello fortalecer y fortificar el servicio escolar a la sociedad (Ministerio de Educación[MINEDU], 2020). Sin embargo, las estrategias desarrolladas en mantenimiento se divisa disminuidas en la realidad, con las oportunas fiscalizaciones inopinadas del desarrollo del “Buen inicio del año escolar” donde evidenció que el 69% colegios necesitaban de la intervención de acciones de mantenimiento o reposición en los elementos sanitarios, también se evidenció que el 67% de mobiliario se encuentra en mal estado y por último manifestaron que el 33% de los colegios no presentaban con documentos de inventarios físicos de patrimonio institucional y con los informes de mantenimiento anual respectivamente recepcionados por la UGEL correspondiente, por lo que se registra la deficiencia y bajo monitoreo que mantienen los locales escolares y más si estos se encuentran en zonas rurales. (Contraloría General de la República del Perú, 2019).

Con respecto, en el Perú, es indispensable tener como objetivo aminorar las deficiencias de infraestructura escolar, por ello se requiere la utilización de todas herramientas adecuadas y necesarias, por lo que el sector posee importantes retos que recuperar, modernizar y mitigar la extensa brecha existente para acrecentar la calidad escolar con la utilización de los recursos que aporta el programa nacional de mantenimiento y la gestión de monitoreo (Ordoñez, 2020).

Ahora bien, el Ministerio de Educación menciona que el Perú posee la existencia de 220 UGELs y 26 DRE que corresponden a cada Región y por ello todos los locales educativos se benefician con un presupuesto designado, pero aun así manifiestan distintas razones por los que este recurso no es gastado en las instituciones educativas y se devuelve al estado (MINEDU, 2022).

Según el [MINEDU] mediante el Programa Nacional de Infraestructura Educativa [PRONIED], realizó la transferencia de 365 millones de nuevos soles a 54689 instituciones educativas en el Perú que fueron focalizados para la realización de la ejecución de mantenimiento en los locales educativos y la adquisición del kit

de higiene para la prevención del Coronavirus en estos tiempo de pandemia (MINEDU, 2022).

Respecto al ámbito local, en la región Tacna se tiene a la DRE Tacna con 4 locales escolares, UGEL Tacna con 223 locales escolares, UGEL Jorge Basadre con 42 locales escolares, UGEL Candarave con 51 locales escolares, y en la UGEL Tarata con 49 locales escolares. Cada local tiene un presupuesto asignado para infraestructura, kit de higiene y rutas solidarias a quien le pertenece (Directorio regional de DRE y UGEL en Tacna, 2022).

La UGEL Tarata, según con la Resolución directoral ejecutiva N°011- 2022-MINEDU-VMGI-PRONIED-DE posee de 50 instituciones escolares, con un presupuesto asignado a la UGEL de S/. 350,860.00, y dado que existe el compromiso por parte de la DRET (2022) con indicador de 4.3 Porcentaje de locales escolares que logran registrar oportunamente su declaración de gastos de su ejecución de mantenimiento con 98% de meta propuesta.

En esta situación se tiene como antecedentes el incumplimiento del registro de gastos generales dentro del plazo establecido provocando procesos administrativos por parte de la UGEL Tarata hacia los directivos que incumplieron el compromiso por lo tanto, tengo en cuenta que es fundamental y necesario fundar la relación de la existencia entre la gestión de mantenimiento de locales escolares con la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas para lograr una eficiente y eficaz producto del mantenimiento.

En tal sentido, esta investigación se denominada “Gestión de mantenimiento de locales escolares y satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia de Tarata, 2022, de manera que se ha desarrollado como problema general la siguiente interrogación: ¿Cómo se relacionan la gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022?, y los problemas específicos son: (a) ¿Cómo se relacionan la programación y la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022?, (b) ¿Cómo se relacionan la ejecución y la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022?, (c) ¿Cómo se relacionan la evaluación y la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022?.

Se desprende de este trabajo en relación a la problemática la justificación teórica, ya que esta investigación indaga el análisis y evidencia que se encuentra entre las variables dependiente gestión de mantenimiento de instituciones escolares con la variable independiente satisfacción de los usuarios fomentando utilizar una metodología apropiada para el oportuno gasto público que viene trabajando el programa de mantenimiento con los beneficiarios que vienen a ser los alumnos, apoderados, docentes, y comunidad en general.

En relación a la justificación metodológica, especifica que por las razones de la actual investigación producirá una metodología que procede a la recopilación de información a los señores directivos correspondientes de los locales educativos beneficiadas con el programa de mantenimiento, la cual posee con un instrumento correspondientemente validado y confiable, lo cual podrá ser utilizado o replicado en otros locales escolares de todas las UGELS o de las DRE, que se encuentra en todas las zonas geográficas del Perú, y los resultados cooperarán a progresar y mejorar las políticas públicas referidas a la transparencia y acceso de la gestión de los programas de mantenimiento de las instituciones escolares.

Considerando que la problemática antes detallada, se establece la justificación práctica, lo cual argumenta que el proyecto de investigación ocasionará una repercusión positiva en la gestión educativa institucional, se tendrá de forma directa las calificaciones y opiniones directas de los señores directivos de las instituciones escolares pertenecientes a la provincia de Tarata sobre las necesidades y apreciaciones en cuanto al tema de transparencia de gestión, y que tomará en consideración con agudeza y con precaución para monitorear el gasto del presupuesto, para que los beneficiarios que vienen a ser los estudiantes y apoderados aprecien que el presupuesto destinado a la institución escolar, este siendo ejecutada en forma eficiente y responsable, más aún donde se establece el retorno de la educación presencial y por ello el pertinente y adecuado mantenimiento, la adquisición de mobiliarios y el kit de higiene sean apropiados para los estudiantes y así empezar con toda la seguridad de disminuir el contagio de la COVID-19.

Sobre la justificación educativa, autoriza a profundizar el contexto en el cual los directivos de los locales escolares en conjunto con su comité de mantenimiento ejecutan el gasto público del presupuesto designado del programa de mantenimiento y como desempeñarse de manera oportuna lo cual genera en los

escolares, apoderados y comunidad un nivel alto de valor público, toda vez que sean promulgados y que se mantengan en conocimiento de todas las acciones de mantenimiento que se realizarán, la información pueden ser usados en otras instituciones educativas de forma masiva.

Por otra parte la justificación normativa, se precisa y detalla de manera anual que residen la normativa y directrices establecidas por el Ministerio de Educación por los cuales dirigen el desenvolvimiento de las acciones de mantenimiento en las diferentes etapas que proponen para su ejecución y declaración, las mismas que contemplando los productos del estudio puedan ser reestructuradas o cambiadas al incrementar diferentes precisiones de transparencia sobre las acciones que desempeñan los directivos de las Instituciones Educativas responsables del presupuesto y hacer partícipe al restante de la comunidad educativa para la recopilación la oportuna información en cuanto a la toma de decisiones.

En cuanto a la justificación social, se da la oportunidad de pertenecer como comité veedor a los apoderados de los estudiantes, previniendo la mala ejecución en los gastos públicos por le medio de la transparencia de gestión, y adoptar determinaciones de manera conjunta sobre las deficiencias en infraestructura de los locales escolares que se tengan que priorizar.

En relación al asunto presupuestal, el proyecto de investigación contempla una justificación económica, que será completamente avalado y respaldado con recursos propios del tesista, una vez establecido se comprenderá con instrumento de secuencia lógica de avance considerando adoptar en otras instituciones educativas a los directivos y equipo técnico docente, como se especificó, estos resultados contribuyen a la correspondiente gestión institucional en tomar decisiones mucho mas acertadas e inclusivas, suscitando convertirse directamente en el valor publico de los servicios educativos.

En cuanto como objetivo general el determinar la relación entre gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022, y como objetivos específicos se tiene, (a) Establecer la relación entre la programación y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022; (b) Identificar la relación entre la ejecución y la

satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022, (c) Determinar la relación entre la evaluación y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.

En cuanto a las hipótesis se tiene como hipótesis general: existe relación entre gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022, en ese sentido las hipótesis específicas son: (a) Existe relación entre la programación y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022; (b) Existe relación entre la ejecución y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022; (c) Existe relación entre la evaluación y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Ahora bien, el capítulo presente, consta de dos fases, la primera etapa contiene la descripción en desarrollo de los antecedentes de las variables del estudio y la segunda etapa considera las descripciones de las bases teóricas que se basa las investigaciones relacionadas con este proyecto de investigación.

Como primer punto se examina los antecedentes internacionales relacionados con respecto a las variables del proyecto investigación: Quesada (2019) en su respectivo artículo de investigación considera como objetivo evaluar la condición actual de las instalaciones físicas de las aulas escolares e instituciones educativas de la región del Pacífico central, llegando a la conclusión que instalaciones físicas en adecuado estado de conservación va relacionado directamente con la generación de satisfacción usuaria e incremento de la productividad académico de los estudiantes, a partir de ello se alcanza que dicho estudio de investigación contribuye al entendimiento de las variables de investigación toda vez que pone en evidencia la relación entre contar con una infraestructura educativa en buen estado de conservación para superar los niveles de un buen aprendizaje de los alumnos.

Por su parte, Osorio (2019) en su artículo de investigación consideró como objetivo la determinación de los requerimientos para el fortalecimiento de la infraestructura de los 11 establecimientos educativos priorizados en el Valle del Cauca para implementar la jornada única escolar, donde llegó como conclusión que las mejoras en la infraestructura educativa genera una mejora en la situación educativa, y esta debe de ser concordante a las necesidades de estudiantes y docentes, para que aumente significativamente la calidad educativa, a partir de ello la citada investigación contribuye al entendimiento de las variables del estudio de investigación resaltando la importancia de contar con una infraestructura educativa en óptimas condiciones para mejorar los niveles de calidad educativa y que los estudiantes se sientan satisfechos con el servicio público recibido.

En esa misma línea, Miranda (2019) en su artículo de investigación consideró como objetivo el analizar el desarrollo de aprendizaje de los alumnos de 15 países de Latinoamérica en relación a las nuevas metodologías vinculadas a políticas públicas que atienden a cada tipo de infraestructura en la citada región, para esto adaptó y diseño una metodología tipo básica centrada en un análisis comparativo

de las políticas de infraestructura educativa de los países latinoamericanos, llegando a la conclusión que las brechas en infraestructura educativa son amplias entre las instituciones escolares que atienden a alumnos con bajos recursos y a otros estudiantes de mejor economía, a partir de ello lo antes descrito demuestra la importancia de la infraestructura educativa dentro del desarrollo escolar en los centros educacionales del ámbito de América latina.

De igual forma, Dos Santos (2016) en su artículo de investigación consideró como principal objetivo el evaluar los antecedentes vinculación a generar recomendaciones del servicio recibido por el sistema universitario, llegando a la conclusión que en lo relacionado a la calidad se hace necesario tener instalaciones limpias, modernas y espacios adecuados para el mejoramiento de enseñanza y aprendizaje, así como mobiliario, adicionalmente tener una consistente relación positiva entre la satisfacción y la calidad de servicio, por lo que aporta en el conocimiento científico precisa la importancia de los elementos tangibles para obtener un mayor grado de relación entre las variables.

Por último, Sotelo (2016) en su artículo de investigación tuvo como objetivo principal generar un modelo basado en un instrumento que permita realizar la medición que genera la satisfacción presentada por los usuarios de centros educativos considerando la normativa relacionada a la 9001:2008, llegando a la conclusión que se puede diseñar un modelo de instrumento para la medición de las dimensiones sobre la calidad de servicios en referencia a las normas aplicables de calidad. Asimismo, es necesario mencionar que el instrumento obtuvo un valor correspondiente de 0,895 de alfa de Cronbach demostrando tener confiabilidad de valor alta para tener resultados más concretos, tomando en cuenta, se puede afirmar lo antes descrito aporta al entendimiento puesto que ofrece un mecanismo aplicable en el sector educación para medir la satisfacción que muestran los usuarios sobre el servicio educacional recibido.

Con respecto a los antecedentes nacionales con respecto a los análisis de las nombradas variables de la siguiente investigación, se tuvo como principal objetivo lo cual fue el cumplimiento de los procedimientos establecidos por el PRONIED al amparo del marco normativo establecido en la Ley N° 27785 en la Red N° 5 del distrito de Puente Piedra, llegando a la conclusión que es imprescindible contar con ambientes en buen estado de conservación, que ofrezcan garantías para que los estudiantes se desenvuelvan de manera adecuada y segura en las clases, a partir

de ello lo antes descrito aporta al entendimiento científico ya que resalta la importancia de contar con una infraestructura en buen estado de conservación y en este entender la importancia que tiene el programa nacional de mantenimiento de instituciones escolares, para coadyuvar en la mejora de la satisfacción de los estudiantes para el desarrollo de sus actividades académicas.

Por su parte Calderón (2017) en su tesis tuvo como principal objetivo desarrollar una metodología para asegurar la calidad de los procesos que establece el PRONIED lo cual corresponde al Ministerio de Educación, llegando a la conclusión que se desarrolló un método mediante el cual se logre asegurar la calidad de los procesos del mantenimiento escolar, mejorando de forma efectiva la gestión del mantenimiento en la provincia de Jorge Basadre de la región Tacna, por consiguiente se afirma que contribuye al entendimiento científico toda vez que profundiza el manejo de la variable de mantenimiento de locales educativos.

Por otro lado, Calle (2018) en su investigación consideró objetivo analizar si el programa de intervención de mantenimiento de locales escolares cumple de manera oportuna con la finalidad pública de garantizar el buen inicio del año académico, asimismo si el PRONIED organismo que forma parte del Ministerio de Educación hace el depósito de forma oportuna y responsable a los locales educativos dentro de los plazos establecidos, llegando a la conclusión que da por existencia relación de aspecto moderado con un valor de 0,581 entre las dos variables de investigación en la UGEL 04, por ello calle aporta a la investigación científica incidiendo en el grado de relación que determinó luego de la aplicación de los instrumentos de estudio sobre similares variables de investigación en el sector educación.

De igual manera, Caso (2018) en su investigación consideró como objetivo evidencia si existe un vínculo entre la gestión de recursos financieros y el mantenimiento de locales escolares, llegando a la conclusión que la gestión de recursos financieros y el mantenimiento de local escolar tienen relación directa, a partir de ello se puede afirmar que una eficiente gestión de recursos financieros mejorará el mantenimiento que se realice en la infraestructura de las instituciones educativas.



Por último, Damas y Oliva (2017) en su tesis cuyo objetivo determinar si la gestión educativa institucional tiene relación con la satisfacción de los alumnos de la UGEL antes citada, concluyendo que la gestión educativa institucional se logró vincular directamente con la satisfacción de los estudiantes, por ello se afirma que los autores contribuyeron con la ampliación del conocimiento existente precisando que de existir una mejora y avance en la gestión educativa institucional, incidirá en la mejora de la calidad del servicio educativa, al respecto es necesario mencionar que la gestión de mantenimiento forma parte de la gestión institucional desarrollada en este tipo de locales escolares.

Con respecto a las bases científicas, ahora bien, se desarrollada líneas abajo la información retenida que representa la variable gestión de mantenimiento de locales escolares, donde explica que el mantenimiento de los locales escolares vienen a ser las acciones que tienen que realizar su ejecución de manera próxima y oportuna en las instalaciones del local escolar como también en su adquisición de mobiliario con el propósito de mantener un estado de infraestructura adecuado para su sesión de uso, y con ello para garantizar la calidad educativa para los escolares, según el MINEDU (2015).

Al respecto, Rioja (2013) menciona que la inversión de mantenimiento es de mayor productividad en referencia con la inversión en proyectos públicos, toda vez que, estas actividades son acciones puntuales que no requieren pasar por el ciclo de inversiones, sino que, ya se generan sobre proyectos liquidados que se encuentran en operación y mantenimiento. Sin embargo, la problemática se encuentra vinculada con el adecuado financiamiento, adicionalmente Easterly et al. (2008) precisaron que el gasto en la ejecución de acciones de mantenimiento es un concepto que ha generado atención por parte de los actores públicos en el diseño de políticas fiscales, puesto que dicho presupuesto es considerado como gasto corriente que no se rinde cuenta posterior al Estado. En ese sentido, el gasto del presupuesto de mantenimiento tiene una determinada vida útil materializada en la mejor calidad de infraestructura, por ende, tiene un efecto creador de capital, tal cual fuese una inversión pública a nivel de proyecto.

Por otro lado, Pastor (2019) precisa dos tipos de mantenimiento en función al momento de su intervención; mantenimiento correctivo y mantenimiento preventivo. En relación al mantenimiento correctivo, el BID menciona que corrige las fallas o averías de la infraestructura una vez que son observables, por lo que el

mantenimiento se realiza a posterior para subsanar estas deficiencias, ahora bien, en relación al mantenimiento preventivo, precisa que se realiza con antelación a la presencia de alguna avería, con la finalidad de mantener un nivel de servicio determinado y extender la vida útil de la infraestructura, en lugar de esperar que se produzca alguna falla, se programan intervenciones de manera sistemática.

En este entender, el mantenimiento de locales educativos MINEDU (2021) tiene el fin público de generar mejoras en el estado situacional de la infraestructura de los locales educativos a nivel de todo el territorio peruano, un ambiente que presente características adecuadas de salud, seguridad, necesarias para la transmisión del aprendizaje hacia los estudiantes de los centros escolares, la misma que data desde el año 2014, cuando se generó por primera ocasión la asignación presupuestal para el programa de mantenimiento, con la intención de tener condiciones mínimas de seguridad y salubridad para el adecuado desarrollo de la educación.

En tal sentido, es importante estudiar las dimensiones que implica la variable Gestión de mantenimiento de locales escolares, ya que, según Ziethaml (1988) existen tres dimensiones: (1) Programación, (2) Ejecución y (3) Evaluación.

La dimensión Programación, según MINEDU (2022) Para la programación de acciones, se prioriza acciones que aseguren la continuación del servicio educativo. También se considera exclusivamente el presupuesto designado para: Mantenimiento de la institución educativa pública que incluye el mejoramiento de los servicios de agua, mantenimiento preventivo y/o correctivo, la adquisición, reparación, reposición y/o mantenimiento de mobiliario y equipamiento, saneamiento y electricidad; al igual que la adquisición de útiles escolares; Adquisición del kit de higiene y Rutas solidarias como mantenimiento de bicicletas (en caso el local educativo cuente con esta asignación).

La dimensión Ejecución, según MINEDU (2022) menciona que el directivo responsable de mantenimiento en coordinación con el comité de mantenimiento, ejecutan los servicios de mantenimiento de acuerdo al registro de elementos de intervención de la FAM aprobada. Igualmente, para las instituciones escolares donde se realiza acciones de mantenimiento preventivo. Los comprobantes de pago correspondientes a la realización de contratos de mano de obra, compras de materiales y servicios de transporte se emite hasta la fecha establecida para el registro del Panel de culminación de acciones y declaración de gastos.

La dimensión Evaluación, según MINEDU (2022) que, una vez se culmina la parte del registro del proceso de Declaración de gastos, el directivo responsable del mantenimiento del local escolar registra en el sistema las acciones de los elementos de intervención que lograron ejecutarse, se realiza un informe que emite la UGEL para la DRE con el estado situacional del antes, durante y después de las etapas del mantenimiento en su jurisdicción con los recursos designados, con el fin de simplificar la programación de elementos de intervención mediante acciones oportunas para el siguiente periodo de intervención. La DRE consolida información de sus UGELs y manda un informe de la región al PRONIED así como los resultados de las acciones realizadas y el seguimiento realizado a lo largo del programa.

En este sentido de la investigación, la Constitución autoriza a la totalidad de los ciudadanos en la participación directa y permanentemente en las diversas esferas del ámbito nacional, lo da a significar que todos tienen el derecho y el deber de ayudar y cooperar en la dirección de los temas públicos.

Por otro lado, en conexión a la variable Satisfacción de usuarios, se especifica que el significado del valor es propósito primordial de la filosofía, en tal caso se emana a precisar lo siguiente, para Zeithaml (1988) La satisfacción de usuarios es la percepción positiva que caracteriza al usuario en relación al ambiente donde percibe un servicio, es el resultado de la valoración de las características de este.

Howard y Sheth (1969) la definen a la satisfacción percibida por el usuario como el estado cognitivo que este tiene sobre el producto, el mismo que se adecua o no a la recompensa percibida por la inversión que realiza, luego de adquirir el bien o servicio, Hunt (1977) la señala como una evaluación que aborda si la experiencia por realizar el consumo es aceptable, vale decir, si esta ha superado las expectativas o por lo menos alcanzo las expectativas del consumidor para considerarla como buena, Oliver (1980) define al estado psicológico final cuando la sensación que siente el consumidor vinculado a los sentimientos que la experiencia de consumir genera.

Aunado a ellos, Mano y Oliver (1993) precisa como ejemplo la respuesta del cliente motivado por los elementos cognitivos, así como afectivos vinculados a la compra de productos o al consumo de servicios, Zeithaml, Berry y Parasuraman (1998) sugirieron que la satisfacción que perciben los usuarios es directamente

vinculada a la valoración de los usuarios sobre la calidad de servicio, a la calidad del precio y el producto que adquiere.

Al respecto, Rey (2000) precisa que este término se ha ido adaptando al contexto de la educación básica, de similar manera como ha ocurrido en otro tipo de organizaciones como los hospitales, bancos y universidades.

Englobando lo antes descrito, se tiene que la satisfacción es empleada como la evaluación susceptible de poder ser modificada a cada transición, en tal sentido las entidades no solo deben tener en consideración la imagen que se proyecta de la calidad, sino cuidar la transacción específica que se realiza, toda vez que la opinión del cliente y/o usuarios sobre el servicio puede ser alterado por una buena o mala experiencia recibida, incidiendo directamente en el nivel de satisfacción.

Para esto, es importante estudiar las dimensiones de la satisfacción de usuarios, ya que, según Ziethaml (1988) existen cuatro dimensiones: (1) elementos tangibles, (2) fiabilidad, (3) capacidad de respuesta, y (4) seguridad.

La dimensión Elementos tangibles, según Ziethaml (1988) precisa que dicha dimensión es abordada desde la perspectiva de análisis sobre las instalaciones físicas, sobre el personal que labora en la entidad, respecto a los equipos y los materiales que se emplean para comunicarse con los usuarios, ahora bien, mencionan por otro lado que los elementos tangibles permiten aumentar la calidad de los servicios brindados por ende en la satisfacción que perciben los usuarios.

La dimensión Fiabilidad, según, Ziethaml (1988) se considera aquella capacidad del servicio que se desarrolló de manera fiable y con cuidado, se denota que dicha aptitud que proyecta la citada dimensión es considerada como requerida, durante el intervalo de tiempo que dure el proceso en mención.

La dimensión Capacidad de respuesta, según Ziethaml (1988) conlleva la predisposición e iniciativa personal del proveedor del servicio, en este caso servicio público, para apoyar a los usuarios y propiciar un servicio célere, dicho de otra manera, es la cortesía y el trato amable que se proyecta, del colaborador a los usuarios, denotando formas empáticas en su trato agradables a la percepción de usuarios.

La dimensión Seguridad, según Ziethaml (1988) viene a ser el grado de conocimiento, así como la atención mostrada por los colaboradores y las habilidades que estos pudiesen tener, las mismas que generan un entorno de confianza y de credibilidad hacia los usuarios finales, para lo cual el colaborador

debe tener conocimiento especializado en relación a la gestión del talento de personas.

Por tales consideraciones, el mantenimiento de locales educativos al formar parte de las políticas públicas del sector educación del estado peruano para mantener y conservar la infraestructura educativa; por ende, incidir en la satisfacción percibida por los usuarios, son un gran reto para el sector educación sobre todo en el escenario de la COVID-19 y el trabajo remoto bajo el cual se vienen desempeñando las labores

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

El proyecto de investigación presente, se enfocó en realizar la ejecución de la investigación de tipo básica, según Padrón (2006) pone en énfasis que es redacción fundamental, y que tiene como objetivo entender e interpretar los fenómenos de los tipos de investigación que existen recientemente, el cual permite ampliar la mente y generar ideas, o mejorar proyectos de investigación a futuro.

También, se indica que esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, Córdova (2021) precisa que este enfoque de investigación tiene la finalidad de comprender como se genera el valor público de la etapa de ejecución del Mantenimiento del PRONIED de los locales educativos de la provincia de Tarata, en base a los estudio e información que existan de acuerdo a la transparencia de gestión.

En última instancia, se menciona que en la actual investigación se analizó un nivel descriptivo correlacional Rojas (2015) ya que proyectó en especificar la correlación que existe entre las variables de investigación.

##### **Diseño de investigación**

Este proyecto de investigación refiere al diseño de investigación no experimental según Hernández, Fernández y Baptista (2018) puesto que no hubo ningún tipo de modificación sobre el área de investigación, por el cual se vio por conveniente insertar el método de recopilar información requerida de los estudios asociados a la gestión en función a su transparencia, y también a la producción del valor público en la etapa de ejecución de Mantenimiento del PRONIED en los locales educativos de la provincia de Tarata. Por otra parte, se detalla que el proyecto de investigación estableció un corte transversal, ya que se realizó en una etapa de tipo determinado a la población requerida (Rojas, 2015).

De igual forma, esta investigación proyectó un método hipotético deductivo, por lo cual accedió a determinar si la hipótesis propuesta se relaciona con las variables de la investigación, según Popper (2008) detalla que el método abarca en la realización de hipótesis con el inicio de dos proposiciones, la primera hipótesis universal y seguidamente la segunda hipótesis empírica para desenvolver la contrastación empírica posteriormente.

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### **V1: Gestión de mantenimiento de locales escolares**

Con respecto a la variable Gestión de mantenimiento de locales escolares, para la definición conceptual el MINEDU (2015) difiere que el mantenimiento de los locales escolares vienen a ser las acciones que tienen que realizar su ejecución de manera próxima y oportuna en las instalaciones del local escolar como también en su adquisición de mobiliario con el propósito de mantener un estado de infraestructura adecuado para su sesión de uso, y con ello para garantizar la calidad de educación para los escolares.

Ahora bien, la definición operacional de la variable propuesta gestión de mantenimiento de locales escolares fue la siguiente: Analizar el desarrollo de la gestión de mantenimiento mediante una herramienta apropiada que en este caso será mediante una encuesta considerando las dimensiones de programación, ejecución y evaluación, cuya valoración se ejecutó en el instrumento.

Respecto a los indicadores de la variable propuesta gestión de mantenimiento de locales escolares se tiene los siguientes: Para la dimensión de programación se ha considerado dos indicadores, actos preparatorios y programación de actividades. Asimismo, para la dimensión de ejecución se consideró tres indicadores, gestión de cuentas de ahorro, ejecución de acciones de mantenimiento, y cierre de ejecución. Por último, para la dimensión de evaluación se consideró un indicador, evaluación de la ejecución.

Finalmente, es importante resaltar que se usó la escala medición de Likert utilizando cinco alternativas múltiples.

## **V2: Satisfacción de usuarios**

Ahora bien, para la variable establecida satisfacción de usuarios, como definición conceptual indica que la satisfacción de usuarios es la percepción positiva que caracteriza al usuario en relación al ambiente donde percibe un servicio, es el resultado de la evaluación de las características (Ziethaml, 1988).

Asimismo, para la definición operacional de la variable satisfacción de usuarios fue la consiguiente: analizar el discernimiento en afinidad con la satisfacción de usuarios por medio de una encuesta en base a las dimensiones de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, mediante una evaluación comenzando por el instrumento correspondiente.

Respecto los indicadores para la variable satisfacción de usuarios se consideró las siguientes dimensiones con sus indicadores: Para la dimensión elementos tangibles se estableció cuatro indicadores, ambientes, instalaciones, materiales y medios, y mobiliario. Asimismo, para la dimensión fiabilidad se consideró tres indicadores, personal que inspira respeto, Personal que hace bien su trabajo, cumplimiento de compromisos. Para la dimensión capacidad de respuesta se consideró dos indicadores, disposición para ayudar al usuario y predisposición. Por último, para la dimensión de seguridad se consideró tres indicadores, comportamiento adecuado del personal, personal con conocimiento de sus funciones y amabilidad en el trato.

Finalmente, es importante resaltar que se usó la escala medición de Likert utilizando cinco alternativas múltiples.



### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Ahora bien, Ventura (2017) refiere acerca de la población, indica que es el grupo de personas, siendo un factor de estudio meticoloso para relacionarlo a un fenómeno anhelado en la investigación, por tal razón la población de este estudio está conformada por 49 directores, cuyo número de población es obtenido en el sistema de Mi Mantenimiento del PRONIED en la provincia de Tarata en el año 2022, y entregado mediante oficio N°518-2022-D-UGEL-T-DRET/GOB.REG.TACNA del 25 de mayo de 2022, donde dicho documento explica que de los 50 locales educativos beneficiados por el PRONIED, 1 de ellos fue cerrado temporalmente por falta de metas de atención según la Resolución Directoral Regional N°00875. Asimismo, es importante resaltar que para el progreso y desarrollo de la investigación se tomó como muestra a la totalidad de personas que constituyen la citada población de igual forma se detalla los principios de inclusión y exclusión utilizado para el avance del presente trabajo.

#### **Unidad de análisis**

Con respecto a la unidad de análisis, fue determinada como los componentes o individuos que serán medidos donde estos forman la población dada. Hernández (2013) en este aspecto, se consideró como unidad de análisis a los señores directivos de las instituciones escolares de la provincia de Tarata, en la región de Tacna

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Con respecto a la técnica de la investigación presente, se dispuso el método de la encuesta, para lo cual esta es un comienzo de recolección normalizado, teniendo como objetivo primordial de obtener información de la muestra. Viene siendo característico de todo el grupo de la población estudiada, de igual forma con criterios en las preguntas que están compuestas en el cuestionario establecido (Hernández y Mendoza, 2018).

#### **Instrumentos**

Con respecto al procedimiento necesario de la recolección de datos en campo, se procedió en aplicar el cuestionario como instrumento, ya que se conoce como unapráctica que se emplea para el funcionamiento eficiente de estudios de ámbito social, donde se diferenció por su volubilidad, versatilidad y facilidad al momento de ejecutarse, su sencillez, facilidad de realizar las preguntas correspondientes (Carrasco, 2009). Con relación al cuestionario marcó como finalidad mostrar las dimensiones que se desarrollaron para la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

De manera consiguiente es oportuno elaborar cuestionarios que autoricen la obtención de información, de esta manera poder efectuar la toma de campo, para que se pueda realizar el propósito anticipadamente establecido.

Para el caso determinado de la presente investigación se tiene las subsiguientes fichas técnicas:

#### **Ficha técnica de instrumento 1:**

Nombre: Cuestionario “Gestión de Mantenimiento de locales escolares”

Autor: Julisa del Rosario Quispe Vilca

Dimensiones: Programación, ejecución y evaluación

Baremos: Inadecuado: 47-57, regular: 58-68, adecuado: 69-78

## **Ficha técnica de instrumento 2:**

Nombre: Cuestionario “Satisfacción de Usuarios

Autor: Julisa del Rosario Quispe Vilca

Dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad

Baremos: Inadecuado: 52-61, regular: 62-71, adecuado: 72-80

## **Validez y confiabilidad**

Es necesario precisar que la validación de los instrumentos que se usaron fue medida de manera directa y concreta (Carrasco, 2018) también viene a ser la pertinencia y eficacia de un instrumento que se puede medir (Ñaupas, 2018).

En este proyecto de investigación se dio lugar a la validación de tres expertos, y que se evidencian en los anexos de la investigación presente, según su tipo de grado académico y especialidad, asimismo se consideró pertinentemente los formatos fundados por la Universidad Cesar Vallejo, alcanzado como resultado general de opción “Aplicable”

El primer juez validador ha sido seleccionado, ya que tiene experiencia en el sector educación como cargo de director, ha ejecutado distintos mantenimientos de locales educativos con el presupuesto asignado del programa de mantenimiento escolar, y actualmente sigue laborando en el sector público; el segundo validador experto tiene conocimiento en la rama de gestión, es especialista en programas y políticas públicas, tiene conocimiento del proceso del programa de mantenimiento, es investigadora y catedrática de posgrado en la maestría de gestión pública, y actualmente labora en el sector público; por último, se consideró al tercer experto con grado de doctor y con experiencia en cuanto a la investigación, brinda opiniones técnicas y actualmente labora en el sector público.

Sobre la confiabilidad, hace referencia a la coherencia o estabilidad de una medida estadística. Una definición más técnica de confiabilidad es lo que da a conocer Kerlinger y Lee (2002) que resuelve problemas teóricos así como prácticos y da a conocer que en una medición existe la posibilidad de tener error en esta acción en un instrumento de medición y por ello se puede ver la varianza por el azar, y del mismo modo el Alfa de Cronbach, ya que es un indicador que se utiliza para dar fiabilidad o confiabilidad por la consistencia interna de un instrumento de recolección de campo. El valor mínimo se considera entre 0 y 1 (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

Ahora bien, se empleó el criterio del Alpha de Cronbach, contemplando una prueba piloto con una cantidad de 15 directores de las instituciones educativas de la provincia de Tarata de la unidad de estudio previamente establecida, cuyos valores obtenidos en el software SPSS v.25,0 en relación a los números de preguntas que a continuación se detallan:

Ahora bien, según los resultados demostrados en la tabla 2, se evidencia relación a la variable propuesta “Gestión de mantenimiento de locales escolares”, se obtuvo un valor de 0,907; que expresa una significancia de “Excelente”, asimismo para la segunda variable propuesta “Satisfacción de usuarios”, se obtuvo un valor de 0,904; que expresa una significancia de “Excelente”, los valores circunstanciados del procedimiento del Alpha de Cronbach se muestran explicados en los anexos, los mismos que denotan la posibilidad de ser aplicados en la muestra.

### **3.5 Procedimientos**

En cuanto a los procedimientos que se realizaron en este proyecto de investigación, luego de tener un tema de investigación aprobado, se procedió a recolectar información que sume de forma académica y que se relacione con las variables de investigación

De esta forma se realizó la elaboración de un instrumento de recolección de campo donde se buscó con exactitud el número de población y muestra que requiere esta investigación.

En esta investigación, su población fueron los directivos de los locales escolares de la provincia de Tarata y por ello son quienes fueron encuestados para recabar información pertinente a esta investigación.

A continuación, el desarrollo del instrumento, se procedió con el procesamiento de información recabada a la interpretación de los resultados cuidando siempre con los aspectos éticos del investigador.

Posteriormente, se da la discusión de los resultados y la contrastación de las hipótesis, para llegar a las conclusiones respectivas y dar propuestas pertinentes que vienen a ser las recomendaciones según los resultados obtenidos.

Finalmente, se procedió a pasar por la revisión final del asesor designado, quien manifestó críticas constructivas y precisiones para el desarrollo de la mejora de la investigación y que cumpla con los requerimientos de la universidad.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Con respecto en este punto del método de análisis de datos, la investigación con la recolección de información en campo utilizando el instrumento validado por los expertos se plasmó en el software SPSSv25,0 y posteriormente se analizó los resultados obtenidos en tablas de porcentaje y diagramas estadísticas

De igual manera, se utilizó de forma necesario la escala de Likert con 5 opciones múltiples donde se evaluó la relación de las variables y dimensiones que se asignaron en este proyecto de investigación.

A continuación, se detalla las opciones de la escala de Likert que será usado en el instrumento de recolección de campo: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.

### **3.7 Aspectos éticos**

Durante este proyecto de investigación se contempló la originalidad y autenticidad sobre la elaboración del instrumento generado como un cuestionario para cada variable, de igual manera con el análisis estadístico mediante el software SPSS V25 y con los resultados obtenidos tal como lo rige la Universidad Cesar Vallejo.

Con respecto a la beneficencia se utilizó investigaciones de autores reconocidos que suman un valor académico son respectivamente citadas con fuentes de consulta tal como lo exige la Universidad Cesar Vallejo.

De igual forma la no maleficencia se respetó la integridad física de los directivos encuestados que intervinieron en la investigación respetando las normas aplicables de la Universidad Cesar Vallejo en el código de ética en la Investigación

En cuanto a la autonomía, se explicó a detalle el significado del uso del instrumento para que los señores directivos puedan elegir contestar las preguntas de forma autónoma.

Finalmente, con respecto a la justicia, se utilizó el valor del respeto hacia los señores directivos encuestados, se desarrolló con un trato igualitario y sin alguna exclusión respetando las normas aplicables de la Universidad Cesar Vallejo en el código de ética en la Investigación

## IV. RESULTADOS

### Resultados descriptivos

En cuanto a los resultados descritos obtenidos en relación al objetivo general empleado del estudio presente, es determinar la relación entre gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022, y que se procede a evidenciar los valores alcanzados en la tabla 1 que a continuación se detalla:

**Tabla 1**

*Tabla de frecuencia de las variables gestión de mantenimiento de locales escolares y satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata.*

		Satisfacción de usuarios				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Gestión de mantenimiento de locales escolares	Inadecuado	Recuento	10	1	1	12
		% del total	20,4%	2,0%	2,0%	24,5%
	Regular	Recuento	1	10	2	13
		% del total	2,0%	20,4%	4,1%	26,5%
	Adecuado	Recuento	0	5	19	24
		% del total	0,0%	10,2%	38,8%	49,0%
	Total	Recuento	1	16	22	49
		% del total	22,4%	32,7%	44,9%	100,0%

*Nota. Resultados obtenidos del SPSS V25.*

De esta forma los resultados alcanzados precisado líneas arriba en la tabla 1 con respecto al objetivo general, se deja en evidencia que existe un total de 19 directivos (38,8%) de los locales escolares de la provincia de Tarata donde percatan que la gestión de mantenimiento de locales escolares se viene trabajando de manera adecuada, por tal motivo los directivos perciben un nivel de satisfacción adecuado, por otra parte 10 directivos (20,4%) considera que la gestión de mantenimiento de locales escolares se da de manera regular, por ellos los señores directivos distinguen un nivel de satisfacción de manera regular, y solo 10 directivos (20,4%) de la gestión

de mantenimiento de locales escolares, aprecian que se desarrolla de manera inadecuada por lo cual notan un nivel de satisfacción inadecuada.

De esta forma, en consideración a la variable gestión de mantenimiento de locales escolares se contempla que según la captación de los señores directivos, tienen en cuenta que se desarrolla de manera adecuada en un 49,0%, de igual forma existe un 26,5% que perciben de manera regular, y solo el 24,5% percatan que se desarrolla de forma deficiente.

De igual manera, la variable satisfacción de usuarios, según la percepción de los directivos, indican que se desarrolla de forma adecuado en un 44,9%, por otro lado un 32,7% manifiestan que se desarrolla de manera regular, y finalmente solo el 22,4% indican que se desarrolla de forma inadecuado.

Con respecto a los resultados obetnidos obtenidos relacionados al primer objetivo específico del estudio presente, es establecer la relación entre la programación y la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022, y que se procede a evidenciar los valores alcanzados en la tabla 2 que a continuación se detalla:

**Tabla 2**

*Tabla de frecuencia de la dimensión programación y la variable satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata.*

		Satisfacción de usuarios				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Programación	Inadecuado	Recuento	11	6	2	19
		% del total	22,4%	12,2%	4,1%	38,8%
	Regular	Recuento	0	10	12	22
		% del total	0,0%	20,4%	24,5%	44,9%
	Adecuado	Recuento	0	0	8	8
		% del total	0,0%	0,0%	16,3%	16,3%
	Total	Recuento	11	16	22	49
		% del total	22,4%	32,7%	44,9%	100,0%

Nota. Resultados obtenidos del SPSS V25.



De esta forma los resultados alcanzados precisado líneas arriba en la tabla 2 con respecto al primer objetivo específico, se deja en evidencia que existe un total de 12 directivos (24,5%) de los locales escolares de la provincia de Tarata donde percatan que la programación se viene trabajando de manera regular, por tal motivo los directivos perciben un nivel de satisfacción adecuado, por otra parte 11 directivos (22,4%) considera que la programación se da de manera inadecuado, por ellos los señores directivos distinguen un nivel de satisfacción de manera inadecuado, y solo 10 directivos (20,4%) de la programación, aprecian que se desarrolla de manera regular por lo cual notan un nivel de satisfacción regular.

De esta forma, en consideración a la dimensión programación se contempla que según la captación de los señores directivos, tienen en cuenta que se desarrolla de manera adecuada en un 16,3%, de igual forma existe un 44,9% que perciben de manera regular, y solo el 38,8% percatan que se desarrolla de forma inadecuado. Asimismo es importante mencionar que debido a que elaboran su programación de acción regularmente con su comité de mantenimiento y que el presupuesto asignado es insuficiente para abarcar la totalidad de las necesidades que presentan instituciones escolares

De igual manera, la variable satisfacción de usuarios, según la percepción de los directivos, indican que se desarrolla de forma adecuado en un 44,9%, por otro lado un 32,7% manifiestan que se desarrolla de manera regular, y finalmente solo el 22,4% indican que se desarrolla de forma inadecuado.

Por el mismo lado, los resultados obtenidos relacionados al segundo objetivo específico del estudio presente, es identificar la relación entre la ejecución y la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022, y que se procede a evidenciar los valores alcanzados en la tabla 3 que a continuación se detalla:

**Tabla 3**

*Tabla de frecuencia de la dimensión ejecución y la variable satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata.*

		Satisfacción de usuarios				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Ejecución	Inadecuado	Recuento	9	4	1	14
		% del total	18,4%	8,2%	2,0%	28,6%
	Regular	Recuento	2	9	8	19
		% del total	4,1%	18,4%	16,3%	38,8%
	Adecuado	Recuento	0	3	13	16
		% del total	0,0%	6,1%	26,5%	32,7%
	Total	Recuento	11	16	22	49
		% del total	22,4%	32,7%	44,9%	100,0%

*Nota. Resultados obtenidos del SPSS V25.*

De esta forma los resultados alcanzados precisado líneas arriba en la tabla 3 con respecto al segundo objetivo específico, se deja en evidencia que existe un total de 13 directivos (26,5%) de los locales escolares de la provincia de Tarata donde percatan que la ejecución se viene trabajando de manera adecuada, por tal motivo los directivos perciben un nivel de satisfacción adecuado, por otra parte 9 directivos (18,4%) considera que la ejecución se da de manera regular, por ellos los señores directivos distinguen un nivel de satisfacción de manera regular, y solo 9 directivos (18,4%) de la ejecución, aprecian que se desarrolla de manera inadecuada por lo cual notan un nivel de satisfacción inadecuada.

De esta forma, en consideración a la dimensión ejecución se contempla que según la captación de los señores directivos, tienen en cuenta que se desarrolla de manera adecuada en un 32,7%, de igual forma existe un 38,8% que perciben de manera regular, y solo el 28,6% percatan que se desarrolla de forma inadecuada. Asimismo, demostrando la falta de capacitaciones sobre los temas tributarios para la emisión de los determinados comprobantes de pago, y la realización de actividades previas en conjunto con su comité de mantenimiento

De igual manera, la variable satisfacción de usuarios, según la percepción de los directivos, indican que se desarrolla de forma adecuado en un 44,9%, por otro lado un 32,7% manifiestan que se desarrolla de manera regular, y finalmente solo el 22,4% indican que se desarrolla de forma inadecuado.

Finalmente, los resultados alcanzados relacionados al tercer objetivo específico del estudio presente, es determinar la relación entre la evaluación y la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022, y que se procede a evidenciar los valores alcanzados en la tabla 4:

**Tabla 4**

*Tabla de frecuencia de la dimensión evaluación y la variable satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata.*

		Satisfacción de usuarios				
		Inadecuado	Regular	Adecuado	Total	
Evaluación	Inadecuado	Recuento	9	1	1	11
		% del total	18,4%	2,0%	2,0%	22,4%
	Regular	Recuento	2	10	2	14
		% del total	4,1%	20,4%	4,1%	28,6%
	Adecuado	Recuento	0	5	19	24
		% del total	0,0%	10,2%	38,8%	49,0%
	Total	Recuento	11	16	22	49
		% del total	22,4%	32,7%	44,9%	100,0%

*Nota. Resultados obtenidos del SPSS V25.*

De esta forma los resultados alcanzados precisado líneas arriba en la tabla 4 con respecto al tercero objetivo general, se deja en evidencia que existe un total de 19 directivos (38,8%) de los locales escolares de la provincia de Tarata donde percatan que la evaluación se viene trabajando de manera adecuada, por tal motivo los directivos perciben un nivel de satisfacción adecuado, por otra parte 10 directivos (20,4%) considera que la evaluación se da de manera regular, por ellos los señores directivos distinguen un nivel de satisfacción de manera regular, y solo 9 directivos (18,4%) de la evaluación, aprecian que se desarrolla de manera inadecuada por lo cual notan un nivel de satisfacción inadecuada.

De esta forma, en consideración a la dimensión evaluación se contempla que según la captación de los señores directivos, tienen en cuenta que se desarrolla de manera adecuada en un 49,0%, de igual forma existe un 28,6% que perciben de manera regular, y solo el 22,4% percatan que se desarrolla de forma inadecuado. Asimismo eximando que la intervención de mantenimiento fue oportuna, el sistema de declaración de gastos es accesible y que evidencian su actuar ético profesional al momento de elaborar su informe de mantenimiento

De igual manera, la variable satisfacción de usuarios, según la percepción de los directivos, indican que se desarrolla de forma adecuado en un 44,9%, por otro lado un 32,7% manifiestan que se desarrolla de manera regular, y finalmente solo el 22,4% indican que se desarrolla de forma inadecuado.

## Resultados inferenciales

De acuerdo al objetivo general de la investigación presente y los establecidos objetivos específicos detallados, se ejecutó de forma activa el análisis inferencial proyectando los resultados siguientes, luego del desarrollo de los cuestionarios y el valor del coeficientes de correlación de Spearman, consiguiendo alcanzar los resultados que se evidencian en las siguientes líneas.

### Contrastación de la hipótesis principal

Con respecto al objetivo general concreta lo siguiente: Determinar la relación entre gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022, por lo que se constrató la hipótesis principal correspondiente a este objetivo:

Ho: No existe una relación entre la gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022.

H1: Existe una relación entre la gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022.

**Tabla 5**

*Significancia y correlación entre gestión de mantenimiento de locales escolares y satisfacción de usuarios.*

			Gestión de mantenimiento	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Gestión de mantenimiento	Coeficiente de correlación	1,000	0,726
		Sig. (bilateral)	-	0,000
		N	49	49
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	0,726	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	-
		N	49	49

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En cuanto a la Tabla 5, alcanzó un Rho de Spearman con un valor de 0,726 con un valor de  $p=0,000$ ; por lo tanto, se procede a rechazar  $H_0$  se corresponde a rechazar  $H_0$  por lo que el valor de  $p$  esta por debajo de 0,05; por lo cual se concluyó la relación entre la gestión de mantenimiento y satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022. Por ello indispensable señalar que se alcanzó un coeficiente de correlación positiva alta según los valores establecidos por Martinez y Campos (2015).

Finalmente, de acuerdo al primer objetivo general de la investigación presente se evidenció la correlación positiva alta entre la variable gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022.

## Contrastación de la primera hipótesis específica

Desde otro punto de vista, los presentes objetivos específicos empleados han sido establecidos considerando las dimensiones establecidas para la variable gestión de mantenimiento de locales escolares y la variable satisfacción de usuarios, siendo el primer objetivo específico: determinar como la programación se relaciona con la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022; por lo que se constrató la primera hipótesis específica, el mismo que a continuación se detalla:

Ho: La programación no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.

H1: La programación se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.

**Tabla 6**

*Significancia y correlación entre programación y la satisfacción de usuarios.*

		Programación	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Programación	1,000	0,766
	Sig. (bilateral)	-	0,000
	N	49	49
Satisfacción de usuarios	Sig. (bilateral)	0,000	-
	N	49	49

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25



En relación a la tabla 6 detallada líneas arriba, se percibió Rho de Spearman de 0,766 con un valor evidenciado de  $p=0,000$ ; por lo tanto, se corresponde a rechazar  $H_0$  por lo que el valor de  $p$  está por debajo de 0,05; con lo cual se concluye que la programación guarda relación con la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022. Por ello indispensable señalar que se logró alcanzar un coeficiente de correlación positiva alta según los valores establecidos por Martínez y Campos (2015).

Finalmente, de acuerdo al primer objetivo específico de la desarrollada investigación presente se evidenció la correlación positiva alta entre la dimensión programación y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022.

## Contrastación de la segunda hipótesis específica

De tal forma, el segundo objetivo específico indica: determinar como la ejecución se relaciona con la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022; por lo que se constrató la segunda hipótesis específica, el mismo que a continuación se detalla, el mismo que a continuación se detalla:

Ho: La ejecución no se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.

H1: La ejecución se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.

**Tabla 7**

*Significancia y correlación entre ejecución y la satisfacción de usuarios.*

		Ejecución	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1,000
	Ejecución	Sig. (bilateral)	0,678
		N	49
		Coefficiente de correlación	0,678
	Satisfacción de usuarios	Sig. (bilateral)	0,000
		N	49

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Con respecto, en la tabla 7, se consiguió alcanzar un valor Rho de Spearman de 0,678 con un valor evidenciado de  $p=0,000$ ; por lo tanto, se corresponde a rechazar Ho por lo que el valor de p esta por debajo de 0,05; con lo cual se llega a la conclusión que la ejecución guarda relación con la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022. Por ello

indispensable señalar que se obtuvo un valor de coeficiente de correlación positiva moderada según los valores establecidos por Martínez y Campos (2015).

Finalmente, de acuerdo al segundo objetivo específico de la investigación presente se evidenció la existencia de correlación positiva moderada entre la dimensión ejecución y la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.

## Contrastación de la tercera hipótesis específica

Del mismo modo, respecto al tercer objetivo específico: determinar como la evaluación se relaciona con la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022; por lo que se constató la tercera hipótesis específica, el mismo que a continuación se detalla, el mismo que a continuación se detalla:

Ho: La evaluación no se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.

H1: La evaluación se relaciona significativamente con la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.

**Tabla 8**

*Significancia y correlación entre evaluación y la satisfacción de usuarios.*

		Evaluación	Satisfacción de usuarios	
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	0,716	
	Evaluación	Sig. (bilateral)	-	0,000
	N	49	49	
	Coeficiente de correlación	0,716	1,000	
Satisfacción de usuarios	Sig. (bilateral)	0,000	-	
	N	49	49	

*Nota.* Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Con respecto a la tabla 8, se desarrolló un valor Rho de Spearman de 0,716 con un valor evidenciado de  $p=0,000$ ; por lo tanto, se corresponde a rechazar el Ho por lo que el valor de  $p$  está por debajo de 0,05; con lo cual se concluye que la evaluación guarda relación con la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022. Por ello

indispensable señalar que se alcanzó un coeficiente de correlación positiva alta según los valores establecidos por Martínez y Campos (2015).

Finalmente, de acuerdo al tercer objetivo específico de la investigación presente se reflejó correlación positiva alta entre la dimensión evaluación y la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022. Por ello indispensable señalar que se obtuvo un coeficiente de correlación positiva alta según los valores establecidos por Martínez y Campos (2015).

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al capítulo de discusión, se tiene como principal base el objetivo general del estudio presente lo cual fue determinar la relación entre gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022.

En este sentido, los resultados alcanzados se demostró una correlación positiva alta entre la variable gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022, puesto que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,726 y un valor obtenido de p de 0,000; distinguiéndose que, la realización de las acciones oportunas en la gestión de mantenimiento de las instituciones escolares tiene influencia en la satisfacción de los usuarios.

De acuerdo al análisis realizado en líneas arriba, se ha obtenido que el 49,0% de los señores directivos de las instituciones escolares de la provincia de Tarata percantan que el nivel correspondiente es adecuado, lo cual implica que la gestión de mantenimiento en los locales escolares es aceptable, el 26,5% perciben que es regular y el 24,5% de los directivos indican que es inadecuado. Lo que significa que las acciones oportunas de mantenimiento en locales escolares son necesarias para mejorar aspectos importantes sobre el desarrollo de la educación y la satisfacción de usuarios en las instituciones educativas.

De manera similar, Calle (2018) evidencia que existe una correlación positiva moderada entre la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios por evidenciar que alcanzó un coeficiente de correlación de Spearman de 0,581 y un valor de p de 0,01 lo cual cumple con ser menor que 0,05; concluyendo que según los resultados demostrados el mantenimiento en locales escolares son las acciones que deben desarrollarse de manera oportuna y eficaz para preservar la infraestructura escolares para garantizar las condiciones adecuadas para el desarrollo educativo en los estudiantes.

Lo antes descrito, tiene concordancia con los resultados alcanzados por Quesada (2019) por lo que considera que instalaciones físicas en adecuado estado de conservación se relaciona directamente con la generación de satisfacción usuaria y aumento del rendimiento académico de los alumnos. Entonces se concluye que realizar mantenimiento preventivo en la infraestructura escolar,

generará una mejor calidad y desarrollo educativo aumentando la confiabilidad y satisfacción en los alumnos y apoderados.

Miranda (2018) llegó a la conclusión que las brechas en infraestructura educativa son amplias entre las instituciones escolares que atienden a alumnos con bajos recursos y a otros estudiantes de mejor economía, por ello demuestra la importancia de las acciones de mantenimiento de instituciones escolares dentro del desarrollo educativo del ámbito de América latina, por lo que el autor recomienda promover una política de atención al mantenimiento y la rehabilitación de locales educativos que implementen fuertes medidas de seguridad educativa que favorezcan el mantenimiento y cuidado de infraestructura escolar para aumentar el grado de satisfacción en los estudiantes y generar mayor desarrollo educativo.

De igual manera, Dos Santos (2016) comenta la importancia del mantenimiento relacionado a los aspectos tangibles como contar con instalaciones limpias, mobiliario cómodo y espacios adecuados, para generar satisfacción de usuarios con respecto al aprendizaje, adicionalmente tener una fuerte relación positiva entre la satisfacción de usuarios y la calidad de servicio, ya que la satisfacción incidirá en el interés de los estudiantes de asistir o desertar de diversas instituciones. En relación al conocimiento científico precisa la importancia de los elementos tangibles para obtener un mayor nivel de relación entre las variables.

De igual forma, en un sentido concordante Osorio (2019) concluye que las mejoras en la infraestructura educativa genera una mejora en la situación educativa, y esta debe de ser concordante a las necesidades de estudiantes y docentes, para que aumente significativamente la calidad educativa, en tal sentido se resalta la importancia de contar con una infraestructura educativa en óptimas condiciones para mejorar los niveles de calidad educativa y que los estudiantes se sientan satisfechos con el servicio público recibido.

De acuerdo al primer objetivo específico de la investigación presente, los resultados demostraron la existencia de correlación positiva alta entre la dimensión programación y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,766 y un valor de p de 0,000; lo que da a significar que las acciones de mejora en la etapa de programación en la gestión de mantenimiento de instituciones escolares aumenta considerablemente en el valor de satisfacción de usuarios de las instituciones educativas por lo que al generar un diagnóstico

eficiente se priorizará y propondrá soluciones acertada que satisfagan a la comunidad educativa.

De igual manera, Calle (2018) manifiesta que la existencia de correlación entre la programación y satisfacción de usuarios de instituciones educativas por evidenciar el p de 0,01 lo cual cumple con ser menor que 0,05. Sin embargo, obtuvo el valor de Rho de Spearman de 0,425 lo que es convergente puesto que obtuvo un valor de positivo moderado, por ello la autora precisa que el horario laboral de los usuarios es utilizado más por los desenlaces de problemas imprevistos que ocurren en la jornada laboral que, por las actividades administrativas, culminando ineficiente la atención al factor pedagógico.

Por otro lado, Suxo (2022) en relación a las etapas que se tienen que desarrollar dentro de la programación para una adecuada edificación, encontró que dicha edificación tiene relación por lo que manifiesta un resultado divergente puesto que evidencia una correlación directa y baja entre la edificación y la satisfacción de los usuarios en una institución educativa, durante el año 2021, ya que se determinó un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,199 y un valor p de 0,000, esto quiere decir que al hacer mantenimiento en las instalaciones físicas de la edificación aportaría a mejorar la percepción de los apoderados sobre la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes.

Ahora bien, el segundo objetivo específico de la investigación presente, los resultados analizados demuestran una correlación positiva moderada con respecto a la dimensión ejecución y satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022, puesto que se ha evidenciado un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,678 y un valor de p de 0,000; lo que da a significar que las acciones de mejora en la etapa de ejecución en la gestión de mantenimiento de locales escolares permite percibir un mayor valor de satisfacción de usuarios de las instituciones educativas por lo que el comité de mantenimiento liderado por el directivo del local escolar realiza la ejecución de acciones de mantenimiento propuestas en la ficha FAM haciendo un responsable uso de los recursos asignados por el programa del PRONIED, cumpliendo con los plazos establecidos por la DRE Tacna y cerrando con la elaboración del expediente de declaración de gastos usando su actuar ético profesional.



Al respecto, en un sentido divergente, Damas y Oliva (2017) evidencia que existe una correlación positiva baja entre la variable de gestión de recursos financieros y satisfacción de los estudiantes por lo que obtuvo un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,326 y un valor de p de 0,000 concluyendo que según sus resultados demostrados que la gestión de recursos financieros se vincula directamente con la satisfacción de los alumnos, por lo que el autor afirma que dicha investigación amplía el conocimiento existente precisando que de existir una mejora y avance en la gestión educativa institucional, incidirá en la mejora de la calidad del servicio educativa, al respecto es necesario mencionar que la gestión de mantenimiento forma parte de la gestión institucional desarrollada en este tipo de locales escolares.

De forma similar opina Calle (2018) ya que manifiesta que existe una determinada relación entre la ejecución y la satisfacción de usuarios del programa de mantenimiento de locales escolares, por lo que evidencia que su coeficiente de correlación es de 0,548 y que el valor  $p=0,01$  lo cual cumple con ser menor que 0,05. Concluyendo que, guarda relación con la investigación debido que mediante la realización de capacitaciones de acuerdo a la etapa de ejecución de mantenimiento, cumpliendo con la normativa vigente, direccionados por especialistas o responsables de la UGEL, por lo que repercute en el desarrollo educativo, y finalmente aumenta la satisfacción de los estudiante, profesores y padres de familia.

Sobre el tercer objetivo, según los resultados evidenciados, se percibe la existencia de correlación positiva alta entre la dimensión evaluación y la variable satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022, puesto que se ha evidenciado un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,716 y un valor de p de 0,000; lo que da a significar que las acciones de mejora en la etapa de evaluación en la gestión de mantenimiento de instituciones escolares aumenta considerablemente en el valor de satisfacción de usuarios de las instituciones educativas, por lo que la UGEL elabora un informe consolidado de las acciones de mantenimiento de las instituciones escolares, mediante el expediente de declaración de gastos y monitoreos que se fueron realizando en el transcurso de la programación de ejecución.

De igual manera se presencia vinculación con respecto a Caso (2018) los resultados señalaron que existe relación directa y significativa entre la evaluación y presentación del informe en la gestión de los recursos financieros y el mantenimiento del local educativo en las instituciones escolares por lo que finaliza que se debe de capacitar a los responsables sobre los indicadores de evaluación por un profesional especializado de la UGEL correspondiente para realizar un análisis respectivo; por lo que el autor concluye que no es posible realizar la evaluación de los mantenimientos ejecutados si no están acorde a los lineamientos establecidos por la normativa técnica propuesta por el PRONIED.

En el sentido divergente se tiene a Calle (2018) el autor en su investigación indicó donde evidencia su coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,438 y un valor de p de 0,000; es moderada, donde informa que solo el 32% del equipo técnico docente de las instituciones escolares indican que la condición es buena la evaluación y presentación del informe; por lo que requieren que se de capacitaciones a los directivos y equipo docente que asuman la responsabilidad de del comité de mantenimiento escolar.

Asimismo, se hace la referencia que la significación en el presente estudio es baja por lo que la realidad social evidencia que de forma anual los centros educativos reciben un presupuesto de mantenimiento para gestionar la adecuada conservación de los locales educativa, tal es así que para el año 2021, se cuenta con la Norma Técnica “Disposiciones específicas para la ejecución del Programa de Mantenimiento 2022”, mediante la cual se puede priorizar intervenciones en espacios físicos de la edificación, servicios higiénicos e instalaciones eléctricos, reparación y adquisición de mobiliario educativo, por último compra de equipamiento tecnológico, por lo que los resultados generados de la presente investigación deben servir de orientación a las comisiones de mantenimiento que se forman para incidir en hacer un adecuado diagnostico situación de cada institución educativa, y sobre la base de ese análisis, ejecutar las acciones para que genere un impacto positivo en la percepción de los apoderados y por ende en la satisfacción de los estudiantes evidenciando un gasto eficiente de los recursos brindado por el Ministerio de Educación que genera valor público.

Adicionalmente, la gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios presentan debilidades tales como deficiencia del presupuesto asignado para el mantenimiento de los elementos de intervención lo

cual no cubren en su totalidad las necesidades de mantenimiento de infraestructura escolar por lo que los especialistas encargados de mantenimiento deben de realizar una correcta evaluación sobre los resultados obtenidos de los ambientes intervenidos con este presupuesto público con la finalidad de determinar las necesidades pendientes de ejecutarse tales así que estas puedan ser viabilizadas al Ministerio de Educación para un reajuste en el presupuesto público asignado en las intervenciones del mantenimiento y de esta manera coadyuvar al cierre de las deficiencias de infraestructura educativa con la cual actualmente de cuenta en los sectores de la zona alto andina de la UGEL.

Por otro lado, se resalta la importancia de las actividades propiamente dicha de los especialistas o responsables de mantenimiento de las UGELs ya que de ellos dependen de la realizar una buena gestión y viabilizar mediante capacitaciones vinculados a temas tributarios conjuntamente con la SUNAT en relación con la emisión de comprobantes de pagos, recibo por honorarios y declaraciones juradas que le sirvan a los responsables del programa evitar retrocesos al momento de la elaboración del informe final de declaración de gastos, ha de optimizar los recursos del estado.

Finalmente, es importante resaltar que el presente trabajo de investigación generó un instrumento de recolección de datos de campo, que puede ser replicado en la etapa de programación, ejecución y evaluación de actividades realizados por los directivos responsable de mantenimiento, para priorizar intervenciones de necesidades que requieran mantenimiento; y que según la óptica de los usuarios educativos resultan de mayor importancia el grado de necesidad que muestran, asimismo logra percibir la satisfacción de los responsables de mantenimiento en calidad de usuarios del presupuesto público y que se logra complementar con la investigación dada por Calderón (2018) donde realizó un modelo de aseguramiento de la calidad para la etapa de ejecución y cierre de los procesos del programa de mantenimiento de locales educativos, el cual como precisó en sus conclusiones, logro demostrar que aumenta la calidad de los procesos incidiendo en realizar un gasto eficiente de este presupuesto buscando aumentar la calidad en los procesos, por ende en el resultado final que percibe la comunidad educativa, aumentando el grado de satisfacción de los mismos.

## VI. CONCLUSIONES

Al culminar el análisis descriptivo e inferencial desarrollado a los objetivos establecidos tomando en cuenta los resultados alcanzados de los directivos de los locales escolares en la provincia de Tarata se procedió a concluir lo siguiente:

- Primera** : Se determinó que hay correlación de valor positiva alta entre la variable gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022, resaltando la importancia de priorizar acciones de mantenimiento para mejorar las condiciones educativas en los locales escolares lo cual aumentaría la percepción de la calidad del servicio educativo de los usuarios aprovechando los recursos que brinda de forma anual el Programa Nacional de Infraestructura Educativa.
- Segunda** : Se determinó que existe correlación de valor positiva alta entre la dimensión programación y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022, denotando que en la medida que se priorice de forma anticipada las acciones de mantenimiento y se brinde presupuesto que se ajusten a estas necesidades aumentaría la satisfacción de los usuarios.
- Tercera** : Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión ejecución y la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022, resaltando la importancia de capacitar de forma constante y oportuna a los directivos de la mencionada provincia en temas tributarios para la emisión de comprobantes de pago posterior a la culminación de las actividades programadas.
- Cuarta** : Se determinó que existe correlación de valor positiva alta entre la dimensión evaluación y la satisfacción de usuarios de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022, evidenciando la significancia del actuar ético profesional al momento de elaborar su informe de mantenimiento, y la accesibilidad al registrar su declaración de gastos de manera oportuna.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera** : Gestionar el mantenimiento de los locales educativos para la conservación de los servicios básicos con el fin de garantizar los protocolos de bioseguridad para cumplir con las disposiciones precisadas en la Resolución Ministerial N° 108-2022-MINEDU donde especifica en el art. 5 con respecto a la realidad local, tiene la responsabilidad de proyectar generar adecuadas condiciones con la finalidad de garantizar el cuidado de la salud e higiene para lo cual deben observar las disposiciones emitidas por el Ministerio de Salud.
- Segunda** : Informar a los directores de las UGELs las necesidades de las infraestructuras de los locales educativos y la adquisición de kit de higiene de acuerdo a la cantidad de estudiantes para la evaluación de asignación del presupuesto de mantenimiento, y así el Ministerio de Educación a través del PRONIED establezca mejoras para el siguiente ejercicio fiscal, de tal manera que tenga un impacto positivo alto en la comunidad educativa rural.
- Tercera** : Que el PRONIED establezca mecanismos que permitan que los directivos responsables de mantenimiento ejecuten las necesidades evidenciadas de la institución educativa y de acuerdo a lo que rige las especificaciones técnicas en la normativa declaren oportunamente en el sistema Mi Mantenimiento
- Cuarta** : Realizar acompañamiento permanente mediante monitoreos en las instituciones educativas por parte de un responsable de mantenimiento de la UGEL Tarata, de igual manera es necesario que el PRONIED realice en un plazo oportuno la transferencia de la cuenta ante un cambio de directivo responsable de mantenimiento, con la finalidad de cumplir con los plazos establecidos por el PRONIED.

## REFERENCIAS

- Anampi, C. (2019). *Evaluación del programa de mantenimiento de locales educativos en el marco de la Ley N° 27785 en la Red N° 5 del distrito de Puente Piedra, año 2018*. [Tesis doctoral, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25344/Anampi\\_ACDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25344/Anampi_ACDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arana, J. (2018). *Propuesta de reforzamiento estructural para devolver la funcionalidad al pabellón P-3 de la Institución Educativa Santa Fortunata en el distrito de Moquegua*. [Tesis de maestría de la Universidad José Carlos Mariátegui]. [http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/504/Joel\\_tesis\\_titulo\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/504/Joel_tesis_titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación (Tercera edición ed.). *Grupo Editorial Patria*. Obtenido de [http://www.biblioteca.cif.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cif.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf).
- Baleriola, E., Contreras, T., y del Valle, L.(2022). Translation of Educational Policy. The Case of the New Public. *Athenea Digital* - 21(2). [https://ddd.uab.cat/pub/athdig/athdig\\_a2021v21n2/athdig\\_a2021v21n2p2910.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/athdig/athdig_a2021v21n2/athdig_a2021v21n2p2910.pdf)
- Calderón, D. (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 para el desarrollo– UJCM (Número especial-2018)*, pp. 176-184. <http://dx.doi.org/10.37260/rctd.v4i0.133>
- Calle, H. (2018). *Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04, Lima*. [Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18475/Calle\\_AHM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18475/Calle_AHM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica: Aplicaciones en educación y otras ciencias sociales. *Primera edición por editorial San Marcos*. [https://www.academia.edu/26909781/Metodologia\\_de\\_La\\_Investigacion\\_Cientifica\\_Carrasco\\_Diaz\\_1\\_](https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_)

- Carrasco, S. (2018). Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos EIRLTDA
- Caso, I. (2018). *Gestión de recursos financieros y mantenimiento del local escolar en instituciones educativas de la red 3 de la UGEL 06–2014*. [Tesis de maestría de la Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15875/Caso\\_UIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15875/Caso_UIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, R., Prieto, A., « Zambrano, E. (2013). Elementos de la gestión de mantenimiento en las instituciones públicas de educación superior del municipio Cabimas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales (Número 25-2013)* Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/NegotiumRevistadecienciasgerenciales/2013/ no25/4.pdf>
- Contraloría General de la República del Perú. (2019). *Deficiencias en colegios públicos de la región Huánuco podrían afectar metas educativas*. <https://www.gob.pe/institucion/contraloria/noticias/497258-340-2019-cg-gcoc-deficiencias-en-colegios-publicos-de-la-region-huanuco-podrian-afectar-metas-educativas>
- Córdova, S. (2021). *Política de modernización y su asociación con la gestión de la calidad de servicio en el Aeropuerto Internacional Jorge Chávez, Lima 2021*. Repositorio de la Universidad San Martín de Porres. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/9514>
- Damas, G., Oliva, J. (2017). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la UGEL N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015*. [Tesis doctoral de la Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4884/Damas\\_VGE-%20Oliva\\_AJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4884/Damas_VGE-%20Oliva_AJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Del Carmen, E., Gómez, M. (2019). Expenditure for basic Education Infrastructure in Michoacán and Its Determinants, 2017. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*. [https://www.researchgate.net/publication/340396396\\_Spending\\_on\\_Infrastructure\\_for\\_Elementary\\_Education\\_in\\_Michoacan\\_and\\_the\\_Determining\\_Factors\\_2017](https://www.researchgate.net/publication/340396396_Spending_on_Infrastructure_for_Elementary_Education_in_Michoacan_and_the_Determining_Factors_2017)

- Dos, M. (2016). Calidad y satisfacción; el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de la Educación Superior*, (Vol.45 N°178, pp.79-95). <http://resu.anuies.mx/ojs/index.php/resu/article/view/129/98>
- Easterly, W., Irwin T. y Servén L. (2008) Walking up the down escalator: Public investment and fiscal stability". *World Bank Research Observer* 23(1):37–56
- Hernández, R. (2013). Metodología de la Investigación. *sexta edición por McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernandez, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. *6ta edición por McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* Obtenido por <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández L., Portillo R., y Valle A. (2018). Marketing estratégico: una mirada desde el contexto de la empresa familiar. *Revista Espacios* Vol. 39. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n44/a18v39n44p09.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa y cualitativa mixta. *Primera edición por McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.* Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Howard, J. A. and Sheth, J. N. (1969). The theory of buyer behavior. New York: John Wiley y Sons, Inc. [https://www.researchgate.net/publication/235361430\\_The\\_Theory\\_of\\_Buyer\\_Behavior](https://www.researchgate.net/publication/235361430_The_Theory_of_Buyer_Behavior)
- Hunt, H. K. (1977). Consumer satisfaction/dissatisfaction – Overview and future research directions. In H. K. Hunt (Ed.), *Conceptualization and measurement of consumer satisfaction and dissatisfaction* (pp. 455-488). Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. (2019). Políticas para fortalecer la infraestructura escolar en México. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2018/12/documento5-infraestructura.pdf>
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). Investigación del comportamiento (4ta edición). California State University. Obtenido de



- <https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>
- López, F. M. (2018). School infrastructure in Mexico: Overlapping gaps, efforts and limits of public policy. *Perfiles Educativos*, 40(161), 32-52. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6572537.pdf>
- Mano, H. y Oliver, R. (1993). Assessing the Dimensionality and Structure of the Consumption Experience: Evaluation, Feeling, and Satisfaction. *Journal of Consumer Research* Vol.3 No.4. Obtenido por <https://doi.org/10.1086/209361>
- Mata, M. (1997). Como elaborar muestras para los sondeos de audiencias. Cuadernos de investigación No 5. ALER, Quito. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Ministerio de Educación del Perú. (2014). Decreto Supremo N° 004-2014-MINEDU, mediante el cual se crea el Programa Nacional de Infraestructura Educativa-PRONIED. [https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit\\_accion\\_files/peru\\_decreto\\_supremo\\_ndeg\\_004-2014-minedu.pdf](https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/peru_decreto_supremo_ndeg_004-2014-minedu.pdf)
- Ministerio de Educación del Perú. (2014). Normas para la ejecución del mantenimiento de los locales escolares de las instituciones educativas públicas a nivel nacional. Resolución de Secretaría General N° 004-2014-MINEDU, Lima. <http://www.minedu.gob.pe/DeInteres/xtras/RSG-%20004-2014-ED.pdf>
- Ministerio de Educación del Perú (2015). Disposiciones para la ejecución del programa de mantenimiento de la infraestructura y mobiliario de los locales escolares para el año 2015. RM N°022-2015-MINEDU. <http://www.minedu.gob.pe/políticas/incentivos/pdf/resolucion-ministerial-n-022-2015-minedu.pdf>
- Ministerio de Educación del Perú. (2020). Guía General “Parámetros de mantenimiento de la infraestructura educativa” <http://www.minedu.gob.pe/p/pdf/guia-parametros-especifico-mantenimiento.pdf>
- Ministerio de Educación. (2022). Información sobre UGEL a nivel nacional. Repositorio de datos abiertos del Ministerio de Educación. <https://datos.minedu.gob.pe/dataset/ficha-registral-del-registro-nacional-de-unidades-de-gestion-educativa-local-rendugel-0>
- Miranda, F. (2018). “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* (Vol. 9 N° 13), pp.154-174. <https://www.saece.com.ar/relec/revistas/13/est2.pdf>
- Ñaupas, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. *5ta edición. Ediciones de la U, 2018* [https://www.academia.edu/59660793/METODOLOGÍA\\_DE\\_LA\\_INVESTIGACIÓN\\_5TA\\_EDICIÓN](https://www.academia.edu/59660793/METODOLOGÍA_DE_LA_INVESTIGACIÓN_5TA_EDICIÓN)
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17 (noviembre), 460-469. <https://www.jstor.org/stable/3150499>
- Oliver, R. L. (1993). Cognitive, Affective and Attribute Bases of de Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research*, 20, 418-30. <https://doi.org/10.1086/209358>
- Ordoñez, J. M. (2020). Quality in university teaching. An approximation from student’s perception/A qualidade no ensino universitario. Uma abordagem desde a percepcao dos alunos. *Educacion cute; n, 29(56)*, 116-146.
- Osorio, J., Rodríguez, D. (2019). *Fortalecimiento de la infraestructura educativa para la implementación de la jornada única escolar en el departamento del valle del cauca*. [Trabajo de especialización de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia].[https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/28080/darodríguezpi no.pdf?sequence=18](https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/28080/darodríguezpi%20no.pdf?sequence=18) isAllowed=y
- Padrón, J. (2006). Investigar, reflexionar y actuar en la práctica docente. [http://padron.entretemas.com. InvAplicada/index.him](http://padron.entretemas.com/InvAplicada/index.him).
- Pastor, C. (2019). El mantenimiento como herramienta para conseguir infraestructura de alta calidad y durabilidad. Biblioteca Felipe Herrera del Banco Interamericano de Desarrollo. [https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El\\_mantenimiento\\_como\\_herramienta\\_para\\_conseguir\\_infraestructura\\_de\\_alta\\_calidad\\_y\\_durabilidad\\_es.pdf](https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El_mantenimiento_como_herramienta_para_conseguir_infraestructura_de_alta_calidad_y_durabilidad_es.pdf)
- Popper, K. (2008). La lógica de la investigación científica. *Fundación Dialéctica Universidad de la Rioja*. <http://www.raularagon.com.ar/biblioteca/libros/Popper%20Karl%20-%20La%20Logica%20de%20la%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
- PRONIED 2022. Listado de locales educativos beneficiarios.(2022, enero 18). <https://cutt.ly/CCZGQC9>

- 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), 293-311. <https://doi.org/10.15517/revedu.v43i1.28179>
- Rioja, F. (2003a). "Filling Potholes: Macroeconomic Effects of Maintenance versus New Investments in Public Infrastructure." *Journal of Public Economics* 87(9-10):2281-304.
- Rioja, F. (2013). What is the value of Infrastructure Maintenance? A Survey. *Infrastructure and Land Policies*, 13, pp.347-365. Lincoln Institute of Land Policy.
- Salazar, Icaza y Alejo (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad (Vol. 10 No 1)*. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305+t:-:text=Para%20que%20una%20investigaciC3%bB3n%20cienBritten4%20+%2C6%230B%rouAghDtofn%2iC%c202a007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305+t:-:text=Para%20que%20una%20investigaciC3%bB3n%20cienBritten4%20+%2C6%230B%rouAghDtofn%2iC%c202a007)
- Sanchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2028). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística (*Primera edición*). *Univeridad Ricardo Palma Vicerrectorado de Investigación*. Obtenido de <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/1480>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana Salud Pública* vol.43 no.4. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662017000400014](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014)
- Ziethaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1998). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, vol 52, pp. 35-48. <https://doi.org/10.2307/1251263>
- Ziethaml, V. (1998). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52, 2-22. <http://dx.doi.org/10.2307/1251446>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>							
<b>TÍTULO:</b> Gestión de mantenimiento de locales escolares y satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022							
<b>AUTOR:</b> Julisa del Rosario Quispe Vilca							
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>				
<p>Problema general ¿Cómo se relacionan la gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cómo se relacionan la programación y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022?</p> <p>¿Cómo se relacionan la ejecución y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022?</p> <p>¿Cómo se relacionan la evaluación y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Establecer la relación entre la programación y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.</p> <p>Identificar la relación entre la ejecución y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la evaluación y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe relación entre gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> Existe relación entre la programación y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.</p> <p>Existe relación entre la ejecución y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.</p> <p>Existe relación entre la evaluación y la satisfacción de usuario de la gestión de mantenimiento de locales escolares en la provincia de Tarata, 2022.</p>	<b>Variable uno: Gestión de mantenimiento de locales escolares</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Programación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Actos preparatorios</li> <li>▪ Programación de actividades</li> </ul>	1 – 5	Ordinal  Muy en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Inadecuado: 47-57 Regular: 58-68 Adecuado: 69-78
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestión de cuentas de ahorro,</li> <li>▪ Ejecución de acciones de Mantenimiento</li> <li>▪ Cierre de ejecución</li> </ul>	6 – 11					
Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Evaluación de la ejecución</li> </ul>	12-17					
<b>Variable dos: Satisfacción de usuario</b>							
<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Nivel y rango</b>			
Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ambientes</li> <li>▪ Instalaciones</li> <li>▪ Materiales y medios diseñados</li> <li>▪ Mobiliario</li> </ul>	1-5	Ordinal  Muy en desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Inadecuado: 52-61 Regular: 62-71 Adecuado: 72-80			
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal que inspira confianza</li> <li>▪ Personal que hace bien su trabajo</li> <li>▪ Cumplimiento de compromisos</li> </ul>	6-8					
Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Disposición para ayudar al usuario</li> <li>▪ Predisposición</li> </ul>	9-11					

			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Comportamiento adecuado del personal</li> <li>▪ Personal con conocimiento de sus funciones</li> <li>▪ Amabilidad en el trato</li> </ul>	12-16		
DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS		
<p>Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Básica  Método: Hipotético deductivo  Diseño: No experimental</p>		<p><b>Población:</b>  49 directivos de las instituciones educativas  <b>Muestra:</b>  49 directivos de las instituciones educativas</p>	<p><b>Variable 1: Gestión de mantenimiento de locales escolares</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  <b>Variable 2: Satisfacción de usuario</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario</p>		<p><b>Estadística descriptiva:</b>  Los datos se agruparán en niveles de acuerdo con los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias.  <b>Estadística inferencial:</b>  Se usará el Coeficiente de Correlación de Spearman</p>		

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1</b> <b>Gestión de mantenimiento de locales escolares</b>	El Ministerio de Educación del Perú (2015) precisa que el mantenimiento de los locales escolares son las acciones que deben ejecutarse en forma próxima y oportuna en las edificaciones, instalaciones y mobiliario con el objetivo de salvaguardar, neutralizar daños y deterioros en la infraestructura de las instituciones educativas y del mobiliario, para garantizar sus condiciones de calidad, funcionamiento y comodidad de los escolares.	Analizar el desarrollo de la gestión de mantenimiento mediante una herramienta apropiada que en este caso será mediante una encuesta considerando las dimensiones de programación, ejecución y evaluación, cuya valoración se ejecutará con el instrumento.	<b>Programación</b>	- Actos preparatorios - Programación de actividades	Escala de Likert
			<b>Ejecución</b>	- Gestión de cuentas de ahorro - Ejecución de acciones de mantenimiento - Cierre de ejecución	Escala de Likert
			<b>Evaluación</b>	- Evaluación de la ejecución	Escala de Likert
<b>Variable 2</b> <b>Satisfacción de usuarios</b>	Refiere que la satisfacción de usuario es la percepción positiva que caracteriza al usuario en relación al ambiente donde percibe un servicio, es el resultado de la evaluación de las características de este. (Ziethaml, 988).	Analizar el discernimiento en afinidad con la satisfacción de usuario por medio de una encuesta en base a las dimensiones de los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad, mediante una evaluación comenzando por el instrumento correspondiente.	<b>Elementos tangibles</b>	- Ambientes - Instalaciones - Materiales y medios, - Mobiliario	Escala de Likert
			<b>Fiabilidad</b>	- Personal que inspira respeto - Personal que hace bien su trabajo - Cumplimiento de compromisos.	Escala de Likert
			<b>Capacidad de respuesta</b>	- Disposición para ayudar al usuario - Predisposición	Escala de Likert
			<b>Seguridad</b>	- Comportamiento adecuado del personal - Personal con conocimiento de sus funciones - Amabilidad en el trato	Escala de Likert

**Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos**  
**CUESTIONARIO “GESTION DE MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS”**

**Tesis titulada: “Gestión de mantenimiento de locales escolares y satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022”**

**Cuestionario dirigido a los Directivos responsables de mantenimiento de los locales escolares de la provincia de Tarata.**

Estimado señor(a) director(a), por la presente encuesta se pretende obtener información respecto a la Gestión de mantenimiento de Locales Educativos, en la provincia de Tarata – 2022, el cual tiene fine únicamente académicos para lo cual se le solicita su participación, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan.

**Instrucciones:** Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso, considerando las siguientes opciones:

**Variable 1:** Gestión de mantenimiento de locales escolares

**Escala autovalorativa**

- A. Muy en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Muy de acuerdo

**OBJETIVO DE LA ENCUESTA:**

El objetivo de este trabajo de investigación es analizar la relación entre la Gestión de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de los usuarios de las I.E. de la provincia de Tarata, 2022

**CONSENTIMIENTO INFORMADO:**

Su apoyo para alcanzar los fines de esta investigación será de gran utilidad, por lo que se le insta responder cada una de las siguientes afirmaciones, marcando la respuesta que crea pertinente, esta encuesta es de carácter confidencial y de uso exclusivo para la investigación.

- Sexo:                      a) Masculino              b) Femenino
- Edad:                      a) Menos de 25      b) Entre 25 y 40      c) Más de 40
- Nivel educativo:      a) Inicial                      b) Primaria                      c) Secundaria

Nº	PREGUNTA	A	B	C	D	E
<b>V1. Gestión de mantenimiento de locales escolares</b>						
<b>Dimensión 1: PROGRAMACIÓN</b>						
1	Considera usted que realiza un diagnóstico de las necesidades de la institución educativa previo a realizar el requerimiento de Mi Mantenimiento y la ficha de acciones.					
2	Considera usted que se realiza una buena elaboración de la ficha FAM en conjunto con su comité responsable de mantenimiento					
3	Considera usted que el presupuesto asignado de mantenimiento es suficiente para realizar los elementos de intervención de necesidad de su institución educativa					



4	Considera usted que el presupuesto asignado de kit de higiene es suficiente para abastecer a su alumnado					
5	Considera usted conveniente que exista una restricción de partidas para ejecutar el presupuesto de mantenimiento.					
<b>Dimensión 2: EJECUCIÓN</b>						
6	Considera usted que es oportuno que se le genere una cuenta adicional exclusiva para el presupuesto de mantenimiento.					
7	Considera usted necesario que el cobro del presupuesto de mantenimiento tenga que ser puesto de conocimiento al comité.					
8	Considera usted que la ficha FAM tenga que estar sustentada con 2 cotizaciones como mínimo.					
9	Considera usted que todos los integrantes del comité de mantenimiento participan de forma igualitaria en la ejecución del presupuesto.					
10	Considera usted necesario que las compras o contratos de servicio se realizan con la presencia de todos los miembros del comité de mantenimiento.					
11	Considera usted necesario que los directivos sean capacitados en temas tributarios previa a la emisión de comprobantes de pago.					
<b>Dimensión 3: EVALUACIÓN</b>						
12	Considera usted que la intervención de mantenimiento en su I.E. fue oportuna y adecuada.					
13	Considera usted que el presupuesto es suficiente para cubrir las necesidades de mantenimiento de infraestructura escolar.					
14	Considera usted que se pone de conocimiento las acciones y avances realizados del mantenimiento a la comunidad educativa.					
15	Considera usted que la estructura del informe final en la declaración de gastos evidencia el actuar ético del profesional.					
16	Considera usted que la revisión por parte del especialista de infraestructura se realiza de forma oportuna.					
17	Considera usted que el sistema de declaración de gasto es eficiente y accesible para su llenado.					

**Gracias por su colaboración**

## CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN DE USUARIOS”

**Tesis titulada: “Gestión de mantenimiento de locales escolares y satisfacción de usuarios de las instituciones educativas de la provincia Tarata, 2022”**

**Cuestionario dirigido a los Directivos responsables de mantenimiento de los locales escolares de la provincia de Tarata.**

Estimado señor(a) director(a), por la presente encuesta se pretende obtener información respecto a la Gestión de mantenimiento de Locales Educativos, en la provincia de Tarata – 2022, el cual tiene fine únicamente académicos para lo cual se le solicita su participación, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan.

**Instrucciones:** Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso, considerando las siguientes opciones:

**Variable 2:** Satisfacción de usuario

### **Escala autovalorativa**

- A. Muy en desacuerdo
- B. En desacuerdo
- C. Indiferente
- D. De acuerdo
- E. Muy de acuerdo

### **OBJETIVO DE LA ENCUESTA:**

El objetivo de este trabajo de investigación es analizar la relación entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de las I.E. de la provincia de Tarata, 2022

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO:**

Su apoyo para alcanzar los fines de esta investigación será de gran utilidad, por lo que se le insta responder cada una de las siguientes afirmaciones, marcando la respuesta que crea pertinente, esta encuesta es de carácter confidencial y de uso exclusivo para la investigación.

Sexo:                      a) Masculino              b) Femenino  
Edad:                     a) Menos de 25        b) Entre 25 y 40        c) Más de 40  
Nivel educativo:        a) Inicial                b) Primaria              c) Secundaria

Nº	PREGUNTA	A	B	C	D	E
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1	Considera usted que se ha logrado dar la funcionalidad esperada a los espacios intervenidos.					
2	Considera usted que se ha priorizado las acciones de mantenimiento recurrente.					
3	Considera usted que los materiales adquiridos por el programa de mantenimiento para el servicio educativo satisfacen las necesidades de los usuarios.					
4	Considera usted que los medios adquiridos por el programa de mantenimiento para el servicio educativo satisfacen las necesidades de los usuarios.					

5	Considera usted importante que la I.E. cuente con mobiliario ergonómico para aumentar la calidad educativa hacia los usuarios					
	<b>FIABILIDAD</b>					
6	Considera usted que el servicio educativo de la I.E. se realiza acorde a lo ofertado generando confianza.					
7	Considera usted que el personal de la I.E. brinda el servicio educativo empleando los recursos materiales y tecnologías disponibles de forma eficiente.					
8	Considera usted que la I.E. soluciona los desperfectos de infraestructura que se presentan como riesgos.					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
9	Considera usted que el tiempo en el cual se imparte el servicio educativo por la I.E. a los usuarios es suficiente y oportuno					
10	Considera usted que el servicio educativo de la I.E. se brinda con predisposición y trato amable hacia los usuarios.					
11	Considera usted que el servicio educativo de la I.E. se brinda en un horario adecuado para los usuarios.					
	<b>SEGURIDAD</b>					
12	Se informa de manera periódica a los padres de familia las acciones que realiza la institución educativa para mejorar su servicio durante el estado de emergencia.					
13	Considera usted que el personal de la I.E. conoce cómo utilizar las herramientas tecnológicas para brindar el servicio educativo a los usuarios de forma eficiente.					
14	La institución educativa cuenta con planes o medidas de evacuación ante algún desastre natural.					
15	Considera usted que la I.E. se caracteriza por un trato amable al brindar el servicio educativo a los usuarios.					
16	Considera usted que las acciones implementadas para el desarrollo de clases en el escenario de pandemia son eficientes y de calidad.					

**Gracias por su colaboración**

#### Anexo 4. Validación de instrumentos (Juicio de expertos)



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE MNATENIMIENTO DE LOCALES ESCOLARES

N. °	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a <sup>1</sup>		Relevancia 2		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>PROGRAMACION</b>							
1	Considera usted que realiza un diagnóstico de las necesidades de la institución educativa previo a realizar el requerimiento de Mi Mantenimiento y la ficha de acciones.	X		X		X		
2	Considera usted que se realiza una buena elaboración de la ficha FAM en conjunto con su comité responsable de mantenimiento	X		X		X		
3	Considera usted que el presupuesto asignado de mantenimiento es suficiente para realizar los elementos de intervención de necesidad de su institución educativa	X		X		X		
4	Considera usted que el presupuesto asignado de kit de higiene es suficiente para abastecer a su alumnado	X		X		X		
5	Considera usted conveniente que exista una restricción de partidas para ejecutar el presupuesto de mantenimiento.	X		X		X		
	<b>EJECUCION</b>							
6	Considera usted que es oportuno que se le genere una cuenta adicional exclusiva para el presupuesto de mantenimiento.	X		X		X		
7	Considera usted necesario que el cobro del presupuesto de mantenimiento tenga que ser puesto de conocimiento al comité.	X		X		X		
8	Considera usted que la fica FAM tenga que estar sustentada con 2 cotizaciones como mínimo.	X		X		X		
9	Considera usted que todos los integrantes del comité de mantenimiento participan de forma igualitaria en la ejecución del presupuesto.	X		X		X		
10	Considera usted necesario que las compras o contratos de servicio se realizan con la presencia de todos los miembros del comité de mantenimiento.	X		X		X		
11	Considera usted necesario que los directivos sean capacitados en temas tributarios previa a la emisión de comprobantes de pago.	X		X		X		
	<b>EVALUACION</b>							
12	Considera usted que la intervención de mantenimiento en su I.E. fue oportuna y adecuada.	X		X		X		
13	Considera usted que el presupuesto es suficiente para cubrir las necesidades de mantenimiento de infraestructura escolar.	X		X		X		

14	Considera usted que se pone de conocimiento las acciones y avances realizados del mantenimiento a la comunidad educativa.	X		X		X	
15	Considera usted que la estructura del informe final en la declaración de gastos evidencia el actuar ético del profesional.	X		X		X	
16	Considera usted que la revisión por parte del especialista de infraestructura se realiza de forma oportuna.	X		X		X	
17	Considera usted que el sistema de declaración de gasto es eficiente y accesible para su llenado.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Héctor Yufra Tenorio

**DNI:** 00497562

**Especialidad del validador:** MAGISTER Educación con mención en Investigación Pedagógica

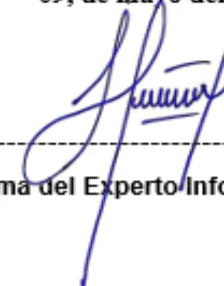
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09, de mayo del 2022.



-----  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Considera usted que se ha logrado dar la funcionabilidad esperada a los espacios intervenidos.	X		X		X		
2	Considera usted que se ha priorizado las acciones de mantenimiento recurrente.	X		X		X		
3	Considera usted que los materiales adquiridos por el programa de mantenimiento para el servicio educativo satisfacen las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
4	Considera usted que los medios adquiridos por el programa de mantenimiento para el servicio educativo satisfacen las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
5	Considera usted importante que la I.E. cuente con mobiliario ergonómico para aumentar la calidad educativa hacia los usuarios	X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que el servicio educativo de la I.E. se realiza acorde a lo ofertado generando confianza.	X		X		X		
7	Considera usted que el personal de la I.E. brinda el servicio educativo empleando los recursos materiales y tecnologías disponibles de forma eficiente.	X		X		X		
8	Considera usted que la I.E. soluciona los desperfectos de infraestructura que se presentan como riesgos.	X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que el tiempo en el cual se imparte el servicio educativo por la I.E. a los usuarios es suficiente y oportuno	X		X		X		
10	Considera usted que el servicio educativo de la I.E. se brinda con predisposición y trato amable hacia los usuarios.	X		X		X		
11	Considera usted que el servicio educativo de la I.E. se brinda en un horario adecuado para los usuarios.	X		X		X		
	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Se informa de manera periódica a los padres de familia las acciones que realiza la institución educativa para mejorar su servicio durante el estado de emergencia.	X		X		X		

13	Considera usted que el personal de la I.E. conoce cómo utilizar las herramientas tecnológicas para brindar el servicio educativo a los usuarios de forma eficiente.	X		X		X	
14	La institución educativa cuenta con planes o medidas de evacuación ante algún desastre natural.	X		X		X	
15	Considera usted que la I.E. se caracteriza por un trato amable al brindar el servicio educativo a los usuarios.	X		X		X	
16	Considera usted que las acciones implementadas para el desarrollo de clases en el escenario de pandemia son eficientes y de calidad.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Héctor Yufra Tenorio

**DNI:** 00497562

**Especialidad del validador:** MAGISTER Educación con mención en Investigación Pedagógica

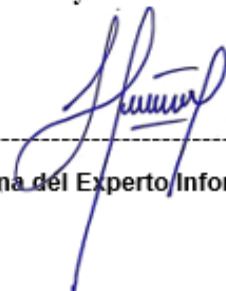
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**09, de mayo del 2022.**

  
 -----  
**Firma del Experto/Informante**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE MANTENIMIENTO DE LOCALES ESCOLARES

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>PROGRAMACION</b>							
1	Considera usted que realiza un diagnóstico de las necesidades de la institución educativa previo a realizar el requerimiento de Mi Mantenimiento y la ficha de acciones.	X		X		X		
2	Considera usted que se realiza una buena elaboración de la ficha FAM en conjunto con su comité responsable de mantenimiento	X		X		X		
3	Considera usted que el presupuesto asignado de mantenimiento es suficiente para realizar los elementos de intervención de necesidad de su institución educativa	X		X		X		
4	Considera usted que el presupuesto asignado de kit de higiene es suficiente para abastecer a su alumnado	X		X		X		
5	Considera usted conveniente que exista una restricción de partidas para ejecutar el presupuesto de mantenimiento.	X		X		X		
	<b>EJECUCION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
6	Considera usted que es oportuno que se le genere una cuenta adicional exclusiva para el presupuesto de mantenimiento.	X		X		X		
7	Considera usted necesario que el cobro del presupuesto de mantenimiento tenga que ser puesto de conocimiento al comité.	X		X		X		
8	Considera usted que la ficha FAM tenga que estar sustentada con 2 cotizaciones como mínimo.	X		X		X		
9	Considera usted que todos los integrantes del comité de mantenimiento participan de forma igualitaria en la ejecución del presupuesto.	X		X		X		
10	Considera usted necesario que las compras o contratos de servicio se realizan con la presencia de todos los miembros del comité de mantenimiento.	X		X		X		
11	Considera usted necesario que los directivos sean capacitados en temas tributarios previa a la emisión de comprobantes de pago.	X		X		X		
	<b>EVALUACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
12	Considera usted que la intervención de mantenimiento en su I.E. fue oportuna y adecuada.	X		X		X		
13	Considera usted que el presupuesto es suficiente para cubrir las necesidades de mantenimiento de infraestructura escolar.	X		X		X		



14	Considera usted que se pone de conocimiento las acciones y avances realizados del mantenimiento a la comunidad educativa.	X		X		X	
15	Considera usted que la estructura del informe final en la declaración de gastos evidencia el actuar ético del profesional.	X		X		X	
16	Considera usted que la revisión por parte del especialista de infraestructura se realiza de forma oportuna.	X		X		X	
17	Considera usted que el sistema de declaración de gasto es eficiente y accesible para su llenado.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Grisely Rosalie Quispe Vilca

**DNI:** 45537118

**Especialidad del validador:** MAGISTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS - MBA

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

**09, de mayo del 2022.**

  
-----  
**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>a1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	Considera usted que se ha logrado dar la funcionabilidad esperada a los espacios intervenidos.	X		X		X		
2	Considera usted que se ha priorizado las acciones de mantenimiento recurrente.	X		X		X		
3	Considera usted que los materiales adquiridos por el programa de mantenimiento para el servicio educativo satisfacen las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
4	Considera usted que los medios adquiridos por el programa de mantenimiento para el servicio educativo satisfacen las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
5	Considera usted importante que la I.E. cuente con mobiliario ergonómico para aumentar la calidad educativa hacia los usuarios	X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera usted que el servicio educativo de la I.E. se realiza acorde a lo ofertado generando confianza.	X		X		X		
7	Considera usted que el personal de la I.E. brinda el servicio educativo empleando los recursos materiales y tecnologías disponibles de forma eficiente.	X		X		X		
8	Considera usted que la I.E. soluciona los desperfectos de infraestructura que se presentan como riesgos.	X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera usted que el tiempo en el cual se imparte el servicio educativo por la I.E. a los usuarios es suficiente y oportuno	X		X		X		
10	Considera usted que el servicio educativo de la I.E. se brinda con predisposición y trato amable hacia los usuarios.	X		X		X		
11	Considera usted que el servicio educativo de la I.E. se brinda en un horario adecuado para los usuarios.	X		X		X		
	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Se informa de manera periódica a los padres de familia las acciones que realiza la institución educativa para mejorar su servicio durante el estado de emergencia.	X		X		X		

13	Considera usted que el personal de la I.E. conoce cómo utilizar las herramientas tecnológicas para brindar el servicio educativo a los usuarios de forma eficiente.	X		X		X	
14	La institución educativa cuenta con planes o medidas de evacuación ante algún desastre natural.	X		X		X	
15	Considera usted que la I.E. se caracteriza por un trato amable al brindar el servicio educativo a los usuarios.	X		X		X	
16	Considera usted que las acciones implementadas para el desarrollo de clases en el escenario de pandemia son eficientes y de calidad.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Grisely Rosalie Quispe Vilca

**DNI:** 45537118

**Especialidad del validador:** MAGISTER EN DIRECCIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS - MBA

**09, de mayo del 2022.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

  
-----  
**Firma del Experto Informante**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTION DE MNATENIMIENTO DE LOCALES ESCOLARES

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>PROGRAMACION</b>								
1	Considera usted que realiza un diagnóstico de las necesidades de la institución educativa previo a realizar el requerimiento de Mi Mantenimiento y la ficha de acciones.	X		X		X		
2	Considera usted que se realiza una buena elaboración de la ficha FAM en conjunto con su comité responsable de mantenimiento	X		X		X		
3	Considera usted que el presupuesto asignado de mantenimiento es suficiente para realizar los elementos de intervención de necesidad de su institución educativa	X		X		X		
4	Considera usted que el presupuesto asignado de kit de higiene es suficiente para abastecer a su alumnado	X		X		X		
5	Considera usted conveniente que exista una restricción de partidas para ejecutar el presupuesto de mantenimiento.	X		X		X		
<b>EJECUCION</b>								
6	Considera usted que es oportuno que se le genere una cuenta adicional exclusiva para el presupuesto de mantenimiento.	X		X		X		
7	Considera usted necesario que el cobro del presupuesto de mantenimiento tenga que ser puesto de conocimiento al comité.	X		X		X		
8	Considera usted que la fca FAM tenga que estar sustentada con 2 cotizaciones como mínimo.	X		X		X		
9	Considera usted que todos los integrantes del comité de mantenimiento participan de forma igualitaria en la ejecución del presupuesto.	X		X		X		
10	Considera usted necesario que las compras o contratos de servicio se realicen con la presencia de todos los miembros del comité de mantenimiento.	X		X		X		
11	Considera usted necesario que los directivos sean capacitados en temas tributarios previa a la emisión de comprobantes de pago.	X		X		X		
<b>EVALUACION</b>								
12	Considera usted que la intervención de mantenimiento en su I.E. fue oportuna y adecuada.	X		X		X		
13	Considera usted que el presupuesto es suficiente para cubrir las necesidades de mantenimiento de infraestructura escolar.	X		X		X		
14	Considera usted que se pone de conocimiento las acciones y avances realizados del mantenimiento a la comunidad educativa.	X		X		X		
15	Considera usted que la estructura del informe final en la declaración de gastos evidencia el actuar ético del profesional.	X		X		X		
16	Considera usted que la revisión por parte del especialista de infraestructura se realiza de forma oportuna.	X		X		X		
17	Considera usted que el sistema de declaración de gastos es eficiente y accesible para su llenado.	X		X		X		



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: DR. ROJAS TOLA FAUSTINO GUILLERMO

DNI: 29571842

Especialidad del validador: GESTION Y CIENCIA DE LA EDUCACION

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09, de mayo del 2022.



-----  
Firma del Experto Informante

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCION DE USUARIOS

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	Considera usted que se ha logrado dar la funcionalidad esperada a los espacios intervenidos.	X		X		X		
2	Considera usted que se ha priorizado las acciones de mantenimiento recurrente.	X		X		X		
3	Considera usted que los materiales adquiridos por el programa de mantenimiento para el servicio educativo satisfacen las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
4	Considera usted que los medios adquiridos por el programa de mantenimiento para el servicio educativo satisfacen las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
5	Considera usted importante que la I.E. cuente con mobiliario ergonómico para aumentar la calidad educativa hacia los usuarios	X		X		X		
<b>FIABILIDAD</b>								
6	Considera usted que el servicio educativo de la I.E. se realiza acorde a lo ofertado generando confianza.	X		X		X		
7	Considera usted que el personal de la I.E. brinda el servicio educativo empleando los recursos materiales y tecnologías disponibles de forma eficiente.	X		X		X		
8	Considera usted que la I.E. soluciona los desperfectos de infraestructura que se presentan como riesgos.	X		X		X		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
9	Considera usted que el tiempo en el cual se imparte el servicio educativo por la I.E. a los usuarios es suficiente y oportuno	X		X		X		
10	Considera usted que el servicio educativo de la I.E. se brinda con predisposición y trato amable hacia los usuarios.	X		X		X		
11	Considera usted que el servicio educativo de la I.E. se brinda en un horario adecuado para los usuarios.	X		X		X		
<b>SEGURIDAD</b>								
12	Se informa de manera periódica a los padres de familia las acciones que realiza la institución educativa para mejorar su servicio durante el estado de emergencia.	X		X		X		
13	Considera usted que el personal de la I.E. conoce cómo utilizar las herramientas tecnológicas para brindar el servicio educativo a los usuarios de forma eficiente.	X		X		X		
14	La institución educativa cuenta con planes o medidas de evacuación ante algún desastre natural.	X		X		X		
15	Considera usted que la I.E. se caracteriza por un trato amable al brindar el servicio educativo a los usuarios.	X		X		X		
16	Considera usted que las acciones implementadas para el desarrollo de clases en el escenario de pandemia son eficientes y de calidad.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si cuenta con suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: DR. ROJAS TOLA FAUSTINO GUILLERMO           DNI: 29571842

Especialidad del validador: GESTIÓN Y CIENCIA DE LA EDUCACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

**Nota:** Se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

09, de mayo del 2022.

  
-----  
Firma del Experto Informante



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestion de mantenimiento de locales escolares y satisfaccion de usuarios de las instituciones educativas de la provincia de Tarata, 2022", cuyo autor es QUISPE VILCA JULISA DEL ROSARIO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CALDERON PANIAGUA DENNYS GEOVANNI <b>DNI:</b> 70082745 <b>ORCID</b> 0000-0002-6569-0634	Firmado digitalmente por: DCALDERONPA el 09-08-2022 23:07:48

Código documento Trilce: TRI - 0406063