



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares
y satisfacción del usuario en la UGEL 04 - Lima.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en gestión pública

AUTORA:

Br. Helen Meliza Calle Acuache

ASESOR:

Dra. Karen Alfaro Mendives

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Control Administrativo

LIMA - PERÚ

2018

Dra. Gliria Mendez Lizarbe
Presidente

Dr. Jacinto Joaquín Vertíz Osoreo
Secretario

Dra. Karen Alfaro Mendives
Vocal

Dedicatoria

Con amor y gratitud a mis padres, esposo e hijos por cederme su valioso tiempo y apoyo incondicional para lograr mi superación profesional.

Agradecimientos

A la Universidad César Vallejo, que me acogió en sus aulas y me formó como Maestra en Gestión Pública. A mis profesores, de quienes he aprendido con gran ahínco. A mis compañeros, quienes han pasado a ser parte de mi vida.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Helen Meliza Calle Acuache, estudiante del Programa Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 40064262, con la tesis titulada: Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04 - Lima”, declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las Notas consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos 25, de agosto del 2016.

Helen Meliza Calle Acuache

DNI: 40064262

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima”. En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado académico de magister en educación de la Universidad “Cesar Vallejo”.

El objetivo de la presente investigación es poder determinar si efectivamente el programa de mantenimiento de locales escolares se cumple oportunamente garantizándose el buen inicio del año escolar, si efectivamente el Ministerio de Educación a través del Pronied cumple con realizar los depósitos a la cuenta del responsable que ejecutará la partida de mantenimiento, la UGEL 04 Comas ubica o encarga oportunamente a los directores en las distintas instituciones educativas, informando el Minedu dicho padrón para el depósito correspondiente.

En este sentido, la investigación está estructurada en siete capítulos:

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones. Y por último, en el capítulo VI se considera la recomendación. En el capítulo VII las referencias bibliográficas y los Apendices de la investigación.

La autora

Índice de contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanista	18
1.3. Justificación	38
1.4. Problema	39
1.4.1. Realidad problemática	39
1.4.2. Formulación del problema	40
1.5. Hipótesis	41
1.6. Objetivos	41
II. Método	43
2.1. Variables	44
2.2. Operacionalización de variables	44
2.3. Tipo de estudio	45
2.4. Diseño	45

2.5. Población, muestra y muestreo	46
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.7. Método de análisis de datos	50
2.8. Métodos de análisis de datos	51
2.9. Aspectos éticos	51
III. Resultados	52
3.1. Descripción de los resultados	53
3.2. Prueba de normalidad	66
3.3. Prueba de hipótesis	66
IV. Discusión	70
V. Conclusiones	76
VI. Recomendaciones	78
VII. Referencias	81
Anexos	87
Anexo 1. Base de dato de la prueba piloto	88

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operacionalización de la variable gestión del programa de mantenimiento de locales escolares	44
Tabla 2. Operacionalización del variable satisfacción del usuario	45
Tabla 3. Validación de juicio de expertos.	49
Tabla 4. Niveles de confiabilidad	49
Tabla 5. Estadística de fiabilidad de la gestión de mantenimiento	50
Tabla 6. Estadística de fiabilidad de la satisfacción del usuario	50
Tabla 7. Distribución de la muestra según sus niveles de la Variable gestión del mantenimiento.	53
Tabla 8. Distribución de la dimensión programación según niveles	54
Tabla 9. Distribución de la dimensión ejecución según niveles	55
Tabla 10. Distribución de la dimensión evaluación según niveles	56
Tabla 11. Distribución de la muestra según sus niveles de la Variable satisfacción del usuario	57
Tabla 12. Distribución de dimensión elementos tangibles según niveles	58
Tabla 13. Distribución de la dimensión fiabilidad según niveles	59
Tabla 14. Distribución de la dimensión capacidad de respuesta según niveles	60
Tabla 15. Distribución de la dimensión seguridad según niveles	61
Tabla 16. Distribución de gestión del programa de mantenimiento y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima	62
Tabla 17. Distribución de programación y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima	63

Tabla 18.	Distribución de la ejecución y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima	64
Tabla 19.	Distribución de la ejecución y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima.	65
Tabla 20.	Distribución de datos para la prueba de normalidad, según Kolmogorov-Smirnova para la gestión del programa de mantenimiento y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima	66
Tabla 21.	Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima	66
Tabla 22.	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre la programación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima	67
Tabla 23.	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre la ejecución y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima	68
Tabla 24.	Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre la evaluación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima	69

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Gestión del mantenimiento según sus niveles	53
Figura 2. Distribución de la dimensión programación según niveles	54
Figura 3. Distribución de la dimensión ejecución según niveles	55
Figura 4. Distribución de la dimensión evaluación según niveles	56
Figura 5. Distribución de la variable satisfacción del usuario según niveles	57
Figura 6. Distribución de dimensión elementos tangibles según niveles	58
Figura 7. Distribución de la dimensión fiabilidad según niveles	59
Figura 8. Distribución de la dimensión capacidad de respuesta según niveles	60
Figura 9. Distribución de la dimensión seguridad según niveles	61
Figura 10. Gestión del mantenimiento y la satisfacción del usuario y sus niveles de la Ugel 04 - Lima, 2016	62
Figura 11. Programación y la satisfacción del usuario y sus niveles de la Ugel 04 - Lima, 2016	63
Figura 12. Ejecución y la satisfacción del usuario y sus niveles de la Ugel 04 - Lima, 2016	64
Figura 13. Evaluación y la satisfacción del usuario y sus niveles de la Ugel 04 - Lima, 2016	65

Resumen

El objetivo general del presente trabajo fue: determinar la relación entre la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima, 2016.

El tipo de investigación según su finalidad fue sustantiva del nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 120 docentes, la muestra estuvo constituida por la misma cantidad de la población y el muestreo fue de tipo no probabilística. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron de cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.

Se llegaron a las siguientes conclusiones: Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman, se aprecia una correlación moderada (0, 581) y que el sig. (0, 01) cumple con ser menor que 0,05 por lo que se cumple con rechazar la hipótesis nula; es decir, que si existe relación significativa entre la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima.

Palabras claves: Gestión de mantenimiento y satisfacción de los usuarios.

Abstract

The general objective of this work was to: determine the relationship between the management of the programme of maintenance of school premises and the satisfaction of the user in the UGEL 04 - Lima, 2016.

The type of research according to their purpose was substantive descriptive level, quantitative approach; non-experimental design. The population was composed of 120 teachers, the sample was constituted by the same amount of the population and sampling was not probabilistic. The technique employed to collect information was survey and data collection instruments were of questionnaires that were properly validated through expert opinions and determining its reliability through the statistical Cronbach's alpha.

Came to the following conclusions: among the most important results obtained with Spearman Rho statistical test, you can see a moderate correlation (0, 581) and GIS. (0, 01) complies with being less than 0.05 by what is complies with reject I hypothesis null; i.e., if there is a significant relationship between the management of the programme of maintenance of school premises and the satisfaction of the user in the UGEL 04 - Lima.

Key words: management, maintenance and user satisfaction.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Poyato (2009) realizó una tesis titulada *La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada, Baja California*, Tesis presentada para optar el grado de maestra, en el Instituto de Investigación y Desarrollo, Baja California, México. Tuvo como objetivo conocer el papel de la gestión escolar en la calidad educativa de las escuelas primarias. Durante la investigación, se analizó la dinámica de las tres escuelas primarias públicas descritas en el apartado anterior, con una población y muestra de 80 estudiantes, como ya se aclaró todas están en el área urbana del municipio de Ensenada, todas pertenecientes a una misma zona escolar y participantes vigentes en el PEC, con el fin de que las tres escuelas se encuentren dentro de un contexto similar. Se trabajó con tres técnicas básicas de recolección de datos: observación no participante, entrevista semiestructurada y encuesta, elaborando los instrumentos correspondientes, los cuales se aplicaron durante el primer bimestre del año 2008. Entre los principales resultados encontramos que: en atención a la gestión escolar y las formas de ejercerla, dos de los tipos de gestión observados se enfocan en los extremos señalados por la teoría: administración gerencial y administración humanista. También se observó que la jornada laboral de los participantes es consumida más por la solución de problemas imprevistos que por actividades administrativas, dejando casi sin atención al factor pedagógico.

Medina (2012) realizó una tesis titulada *Medición de la satisfacción del padre de familia referido a la calidad de servicio. Caso plantel 8 Cobaq*, tesis para optar el grado de magister en administración, tuvo como objetivo implementar un método que permita establecer indicadores de mediciones de satisfacción del padre de familia en cuanto al servicio proporcionado a sus hijos. La muestra contempló 117 padres de familia de los alumnos del quinto semestre. Los principales resultados son los siguientes: Los rubros en los cuales los padres de familia indican mayor necesidad de acción son: los salones de clase, cafetería y los baños, los padres desconocen de la existencia de los programas de apoyo institucional para tratar los problemas sociales de sus hijos. Respecto al aspecto académico, los padres de familia en general están satisfechos con el servicio brindado.

Reyes y Reyes (s/f) realizaron una investigación titulada *Calidad de servicio educativo: casos de la escuela de artes de la Universidad Autónoma de Baja California*. Tuvo como objetivo validar el instrumento Servqualing para medir la calidad de los servicios en instituciones universitarias mexicanas y se utilizó como base para analizar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo prestado en la escuela de artes de la universidad Autónoma de Baja California. Se tomaron en cuenta la opinión de muestras representativas de 47, 69, y 23 estudiantes cursantes de los referidos Campus, respectivamente, siendo un total de 139 sujetos, las cuales fueron seleccionados mediante un muestreo no probabilístico, pero tomando en cuenta criterios de representabilidad (por cursos, por turnos, tamaño de la población). Las conclusiones a las que arriba la investigación son: Desde la perspectiva cuantitativa (Positivista) se infiere que los resultados arrojados a partir del análisis de factores exploratorio realizado, aún cuando cumplen con el objetivo propuesto, sugieren la continuación de la investigación, utilizándose esta vez técnicas de análisis más complejas como el análisis de factores confirmatorio u otra técnica estructural. Sin embargo, no se debe ignorar que se está trabajando con percepciones tanto de los sujetos investigados como de los investigadores, éstas están mediadas por la cultura particular del contexto, la cual determina una red de interpretaciones singulares que están en constante modificación, razón que justifica el estudio de las dimensiones subyacentes o latentes en la comprensión de la realidad del caso bajo estudio.

Antecedentes nacionales

Sanz (2013) realizó un estudio titulado *Evaluación del diseño y ejecución del programa del programa nacional de infraestructura educativa*, para el Ministerio de educación del Perú, tiene como objetivo evaluar y determinar si las unidades responsables de las acciones vinculadas con el Pronied son eficaces (alcanzan las metas previstas), eficientes (al menor costo) y entregan productos que cumplen con requerimientos de calidad. El investigador llega a las siguientes conclusiones: El avance en cantidad de infraestructura no ha estado acompañado de un avance en la calidad de los espacios educativos. El sector educación no cuenta con un sistema de gestión de información único que permita hacer el seguimiento del estado situacional de la infraestructura de las instituciones educativas a nivel nacional; No

es posible evaluar si los proyectos de inversión se ejecutan de acuerdo a las normas técnicas y pedagógicas ya que éstas están desactualizadas o simplemente no existen. Las normas técnicas y los lineamientos en materia de diseño de infraestructura básica no siempre son producto de un trabajo estrecho y coordinado entre la parte pedagógica y la de arquitectura, y tampoco suelen tomar como referencia las buenas prácticas de otros países en América Latina. La falta de autonomía administrativa para la ejecución del Pronied genera retrasos en la ejecución física y financiera de los proyectos, más aún si se toma en cuenta que las bases de datos de la OGA y de Oinfe no son del todo compatibles y no están interconectadas.

Ugarte (2009) elaboró un estudio titulado *Informe de la evaluación del programa de mantenimiento de locales escolares* para el Ministerio de educación; cuyos principales resultados son: Uno de los logros más importantes del PEV es el cumplimiento en su nivel de ejecución. En algunos casos se presenta una ejecución poco oportuna de los recursos, en tanto para el mes de julio de 2009 el 17.43% de las instituciones educativas no había realizado retiro alguno de los fondos asignados. La aprobación de las bases de datos de los responsables del manejo de las cuentas se da de forma tardía, lo que repercute en la oportuna apertura de las cuentas en el Banco de la Nación y deja a los directores con insuficiente tiempo para ejecutar la totalidad de lo transferido. Además, parece ser que algunas instituciones educativas no tienen suficientes incentivos para el retiro y ejecución oportuna del dinero. En muchos casos los costos de traslado son tan altos (debido a factores climáticos, ausencia de medios de comunicación, etc.), que los directores no se acercan al inicio del año a realizar el retiro de los montos. Las tareas de mantenimiento preventivo no se encuentran vinculadas al mantenimiento correctivo de las instituciones educativas.

Salinas (2009) en su tesis *Impacto de la Satisfacción laboral en la gestión Académica y administrativa de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle*, tuvo como objetivo fundamental determinar el impacto de la satisfacción laboral en la gestión académica de la institución objeto de estudio. Desarrolló una investigación correlación de diseño no experimental. Los resultados obtenidos le permitieron concluir que la gestión académica y administrativa de la Universidad

guarda relación con la satisfacción laboral. El análisis de los indicadores le permite aseverar, que las metas y los objetivos no se cumplieron, pues básicamente no se administraron políticas de motivación para optimizar el potencial de la población laboral. Sostiene además que estos resultados evidencian la práctica de una administración de personal basada en políticas de contingencia que no permite precisar el desarrollo integral de los recursos humanos. El personal docente y administrativo sobrevive en una organización carente de visión a largo plazo y en una atmósfera de latente insatisfacción laboral, asimismo existe una tendencia a la insatisfacción hacia las autoridades, condiciones de trabajo (en especial de los docentes) y remuneraciones, causas que propician un clima organizacional fragmentada, polarizada y confrontado entre sí.

Marcelo (2008), en la investigación *La gestión educativa de los directores y su relación con la satisfacción laboral de los docentes de las Instituciones Educativas del distrito de Lima Cercado*, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión del director y la satisfacción docente. Desarrollo una investigación descriptiva correlacional, con un diseño no experimental y para medir las variables de estudios aplicó los instrumentos de Luis Medina Luyo y Sonia Palma, los cuales fueron aplicados a 311 docentes de 5 instituciones educativas del Cercado de Lima, el muestreo fue no probabilístico, por conveniencia. Los resultados hallados le permitieron concluir que existe una relación directa y elevada entre la gestión del director y el nivel de satisfacción de los docentes.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanista

Sistema educativo peruano

Es fundamental iniciar la presentación de este marco teórico abordando el tema de la educación, pues es el único medio que tiene la sociedad para lograr el desarrollo de personas capaces y participativas en el ámbito económico, político y social; por lo tanto, es nuestro deber, como docentes contribuir activamente en este proceso, solo la educación logrará que nuestro país logre un desarrollo permanente y armonioso.

Respecto a la educación, Peñaloza (2005) sostuvo que es un proceso que va de lo interior a lo exterior y que fundamentalmente es el desenvolvimiento de las

potencialidades del ser humano en un proceso de interrelación social en el que incorpora la riqueza de la cultura de su pueblo y lo valioso de la cultura universal, sostiene además que la educación refleja el estrecho enlace de tres términos que no pueden separarse: hombre, sociedad y cultura.

La Educación Básica Regular, en el Perú está normado por la Ley General de Educación N° 28044, Art. 2° (Ministerio de Educación, 2004), donde define a la educación como: “un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial. Se desarrolla en instituciones educativas y en diferentes ámbitos de la sociedad”.

En esta normativa, se establecen los lineamientos generales de la educación y del sistema educativo peruano, como un derecho gratuito a los servicios educativos de formación integral, en los niveles de Inicial, Primaria y secundaria, con currículos comunes en todo el país y que se articula entre los diferentes niveles y modalidades. Al mismo tiempo, considera la diversidad humana, cultural y lingüística, expresada en el enfoque intercultural que lo caracteriza y que se manifiesta en las competencias consideradas en los tres niveles educativos y en las diferentes áreas curriculares, según los contextos sociolingüísticos, para desarrollar las capacidades fundamentales de los estudiantes. (Minedu, 2009).

Bases legales

La Constitución política del Perú (1993), en su artículo 13° define que la educación tiene como finalidad el desarrollo integral de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros de educación y de participar en el proceso educativo. El artículo 14° define que la educación promueve el conocimiento, el aprendizaje y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación física y el deporte. Prepara para la vida y el trabajo y fomenta la solidaridad. El artículo 15° define que el profesorado en la enseñanza oficial es carrera pública. La ley establece los requisitos para desempeñarse como director o profesor de un centro educativo, así como sus derechos y obligaciones.

El Estado y la sociedad procuran su evaluación, capacitación, profesionalización y promoción permanentes.

Por su parte, la Ley general de educación (2004), en su artículo 2° define que la educación es un proceso de aprendizaje y enseñanza que se desarrolla a lo largo de toda la vida y que contribuye a la formación integral de las personas, al pleno desarrollo de sus potencialidades, a la creación de cultura, y al desarrollo de la familia y de la comunidad nacional, latinoamericana y mundial. Se desarrolla en instituciones educativas y en diferentes ámbitos de la sociedad.

Objetivos de la Educación Básica

Formar integralmente al educando en los aspectos físico, afectivo y cognitivo para el logro de su identidad personal y social, ejercer la ciudadanía y desarrollar actividades laborales y económicas que le permitan organizar su proyecto de vida y contribuir al desarrollo del país.

Desarrollar capacidades, valores y actitudes que permitan al educando aprender a lo largo de toda su vida. Desarrollar aprendizajes en los campos de las ciencias, las humanidades, la técnica, la cultura, el arte, la educación física y los deportes, así como aquellos que permitan al educando un buen uso y usufructo de las nuevas tecnologías. (Minedu, 2009).

Los fines de la educación

Los fines de la educación peruana, se encuentran establecidos en el Art.9° de la Ley N° 28044, y son:

Formar personas capaces de lograr su realización ética, intelectual, artística, cultural, afectiva, física, espiritual y religiosa, promoviendo la formación y consolidación de su identidad y autoestima y su integración adecuada y crítica a la sociedad para el ejercicio de su ciudadanía en armonía con su entorno, así como el desarrollo de sus capacidades y habilidades para vincular su vida con el mundo del trabajo y para afrontar los incesantes cambios en la sociedad y el conocimiento.

Contribuir a formar una sociedad democrática, solidaria, justa, inclusiva, próspera, tolerante y forjadora de una cultura de paz que afirme la identidad

nacional sustentada en la diversidad cultural, étnica y lingüística, supere la pobreza e impulse el desarrollo sostenible del país y fomente la integración latinoamericana teniendo en cuenta los retos de un mundo globalizado.

Sistema educativo peruano

El Consejo Nacional de Educación (2007), en el “Proyecto Educativo Nacional al 2021 - La educación que queremos para el Perú”, manifiestan que es importante reconocer que el sistema educativo actual, a pesar de todos sus defectos y limitaciones, contiene también una gran riqueza humana que debe ser puesta en valor, la cual se expresa en la amplia cobertura educativa existente, en el gran contingente de maestros disponibles y con experiencia, en las capacidades y potencialidades de millones de estudiantes peruanos.

A sí mismo en el Proyecto Educativo Nacional (PEN) se trazan ocho objetivos estratégicos al 2021, de ellos se mencionan el tercer y cuarto objetivos que se relacionan con la investigación:

Tercer objetivo estratégico: Maestros bien preparados que ejercen profesionalmente la docencia., en este objetivo se trata de asegurar el desarrollo profesional docente, revalorando su papel en el marco de una carrera pública centrada en el desempeño responsable y efectivo, así como de una formación continua integral.

Cuarto objetivo estratégico: Una gestión descentralizada, democrática, que logra resultados y es financiada con equidad. Con este objetivo se asegura una gestión y financiamiento de la educación nacional con ética pública, equidad, calidad y eficiencia.

En función a lo descrito en párrafos anteriores, se puede asegurar que en la educación peruana abundan las buenas intenciones, sin embargo, son escasos los resultados. Poco o nada ha cambiado en las últimas décadas porque la transformación de la gestión educativa no se ha enfrentado con seriedad. Urge, tomar la determinación clara de romper el círculo vicioso de la ineficiencia transformando el triángulo centro educativo-instancia intermedia -sede central. Es indispensable crear los mecanismos necesarios para garantizar el desarrollo de

una escuela con poder para hacer los cambios que necesita y que reciba el soporte técnico que solicita; se requiere en cada región una entidad que articule la educación con las políticas sociales; la educación superior con la básica; al sector productivo con el Estado y la sociedad.

Mantenimiento de locales escolares

Definición.

Según el Ministerio de educación del Perú (2015) el mantenimiento de los locales escolares son aquellas acciones que deben ejecutarse en forma inmediata en las edificaciones, instalaciones y mobiliario con el objetivo de preservar, neutralizar daños y deterioros en la infraestructura física del local escolar y del mobiliario, para garantizar sus condiciones originales de calidad, funcionamiento y comodidad de la población escolar.

Las acciones de mantenimiento son necesarias para mejorar aspectos importantes de un establecimiento tales como: funcionalidad, seguridad, productividad, confort, imagen institucional, salubridad e higiene. Un mantenimiento adecuado retrasa la inversión en mantenimiento correctivo; por lo tanto, este debe ser permanente. El mantenimiento empieza desde el uso adecuado de equipamiento e instalaciones que pasa por una buena limpieza periódica mediante el uso de utensilios adecuados hasta la reparación y/o reposición de algún elemento.

Tipos de Mantenimiento

Según el Ministerio de educación del Ecuador (2013) podemos clasificar el mantenimiento de locales escolares como sigue:

Recurrente

Son todos los procesos o trabajos de limpieza y aseo que deben programarse para realizarse diariamente y en periodos de tiempo regulares con el propósito de lograr que los locales escolares estén siempre operativos. Se pone énfasis en la limpieza de pisos, muros perimetrales, paredes internas de aulas y laboratorios, baños,

ventanas, bancas, áreas verdes. Este tipo de mantenimiento lo realiza el personal de servicio de las instalaciones educativas y debe ser controlado por las autoridades de los planteles.

Preventivo

Es el que se orienta a prevenir el deterioro acelerado de las edificaciones, de sus áreas verdes de laboratorios y del mobiliario. Este responderá siempre a un programa sistemático de revisión y de verificación de las condiciones de la infraestructura. Incluye reparaciones menores como por ejemplo: instalaciones eléctricas, instalaciones hidro-sanitarias, limpieza y mantenimiento de cubiertas, impermeabilizaciones, filtraciones, canales y bajantes, enchapes o recubrimientos, pinturas, vidrios, lámparas y focos, áreas verdes, canchas, áreas exteriores.

La responsabilidad sobre la gestión del mantenimiento preventivo está a cargo de las autoridades del establecimiento educativo y del personal de servicio con que cuenta el local escolar. El mantenimiento preventivo debe realizarse en forma periódica para evitar daños, desperfectos y descomposturas.

Correctivo mayor

Es el que se orienta a superar deficiencias originadas por el uso de materiales o sistemas constructivos de baja calidad o las que devienen del deterioro ocurrido por falta de mantenimiento recurrente y preventivo. Requiere de inversiones cuantiosas y de mano de obra especializada, de manera que sus acciones no pueden ser realizadas por cualquier miembro de la comunidad. Es aquí donde calzan perfectamente las llamadas obras de mejoramiento como: cambio de cubiertas, reemplazo de piezas sanitarias, cambio de pisos, etc.; por tratarse de acciones más complejas, las tareas que se programen en este sentido serán ejecutadas por cada Coordinación Zonal.

Correctivo menor

Las acciones de mantenimiento correctivo menor son aquellas que se dirigen a reparaciones de poco gasto. No precisan de conocimientos especializados y pueden ser ejecutadas por cualquier miembro de la comunidad que posea

información, habilidades y herramientas para el efecto; por ejemplo: la colocación de luminarias dañadas.

Predictivo

Se considera de este tipo a todas las acciones que se realizan luego de inspecciones periódicas e incluyen reemplazo de partes y elementos que estén fallando o presenten indicios de deterioro.

Se dirigen a prevenir interrupción de servicios. Precisa de un alto nivel de control y se dirige a: Bombas de presión para provisión de agua, tanques reservorios de agua, limpieza y mantenimiento de cubiertas, impermeabilizaciones, filtraciones, canales y bajantes, enchapes o recubrimientos, pinturas, vidrios, lámparas y focos, áreas verdes, canchas y áreas exteriores.

Dimensiones de la gestión del mantenimiento

Programación

Según las disposiciones para la ejecución técnica del programa de mantenimiento de la infraestructura y mobiliario de los locales escores emitida por el Minedu (2015) la programación es la etapa del mantenimiento en donde se eligen, bajo ciertos criterios, los locales que recibirán el mantenimiento; asimismo, se designan a los responsables, se establecen criterios de asignación de recursos económicos y se establecen las acciones que se deben ejecutar y su priorización.

Ejecución

Según el documento del Minedu (2015) citado es la etapa que tiene por finalidad establecer los criterios y procedimientos para el manejo de las cuentas de ahorro, apertura, bloqueo, desbloqueo y cierre de cuentas del Banco de la Nación. Asimismo se detallan los procedimientos de actualización de saldos de dichas cuentas como parte del seguimiento y monitoreo de los recursos de mantenimiento.

Evaluación

Según el documento del Minedu (2015) es la etapa del mantenimiento en donde se elaboran los informes de consolidado del mantenimiento a nivel de UGEL, DRE; así como el informe final a nivel nacional.

Variable 2. Satisfacción del usuario

Definición de satisfacción del usuario

Diferentes autores han escrito sobre el concepto de satisfacción presentado un abanico de criterios y puntos de vista. Reyes, Mayo y Loredó (2009) definen que la “satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio, o un producto y servicio en sí mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo”. Para estos escritores, la satisfacción refleja el cumplimiento de una expectativa; es decir, proporciona una respuesta al acto del consumo del servicio. (p. 17)

Phillip Kotler citado por Labrador (2006) define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias”. Expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de estos tres niveles o grados de satisfacción:

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente. (p.57).

Kotler citado por Reyes, Mayo y Loredó (2009, p. 17) afirmó que “un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a cumplimentar sus expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si la

actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si la actuación supera las expectativas, el cliente estará muy satisfecho o encantado.” Esta definición se ajusta perfectamente al concepto declarado en la norma ISO 9000, donde se expresa que la satisfacción “es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.

De acuerdo con Rey (2000, p. 139) definió:

Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con una fuerza similar: la calidad y la evaluación. Estos conceptos se han ido adaptando poco a poco a la realidad educativa básica, tal como había ocurrido con anterioridad en otras organizaciones de servicios como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y también en instancias gubernativas, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

Pero, esta conceptualización ha provocado diversa controversia. Algunas de las características de la satisfacción del cliente sobre la que se ha generado controversia son la naturaleza de la satisfacción, si esta es agregada, o específica de cada transacción a la que se someta el producto o servicio, y el hecho de medir la satisfacción a escala personal en comparación con la satisfacción al nivel de mercado en general. (Rey. 2000, p. 140)

Evolución del concepto satisfacción del usuario

El concepto de satisfacción, se ha ido matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizado distintos aspectos y variando su concepción. En los años setenta el interés por el estudio de la satisfacción se incrementó hasta el punto de publicarse más de 500 estudios en este área de investigación (Hunt, 1982), incluso un estudio de Peterson y Wilson (1992) estiman en más de 15000 las investigaciones sobre satisfacción o insatisfacción del consumidor.

Pero en las últimas décadas el objeto de la investigación del constructo de satisfacción ha variado. Así, mientras en la década de los setenta el interés se centraba fundamentalmente en determinar las variables que intervienen en el proceso de su formación, en la década de los ochenta se analizan además las consecuencias de su procesamiento (Moliner, Berenguer y Gil, 2001).

Los primeros estudios sobre satisfacción del consumidor se basan en la evaluación cognitiva valorando aspectos tales como atributos de los productos, la confirmación de las expectativas y los juicios de inquietud entre la satisfacción y las emociones generadas por el producto, solapando los procesos que subyacen del consumo y la satisfacción (Oliver, 1989, 1992; Westbrook, 1987; Westbrook y Oliver, 1991).

Por ello, se considera importante realizar una revisión de su conceptualización, observando una elevada variabilidad, (Giese y Cote, 1999). Algunas de las definiciones más relevantes de este constructo, quedan reflejadas en la Tabla 1.1. Las cuales hemos ordenado cronológicamente para poder apreciar la evolución que ha experimentado su definición a lo largo del tiempo.

La mayoría de los autores revisados consideran que la satisfacción implicó:

La existencia de un objetivo que el consumidor desea alcanzar.

La consecución de este objetivo, sólo puede ser juzgada tomando como referencia un estándar de comparación.

El proceso de evaluación de la satisfacción implica como mínimo la intervención de dos estímulos: un resultado y una referencia o estándar de comparación.

Habitualmente, desde un punto de vista economicista se centra en la medida de la satisfacción, como resultado o estado final, y en las diferencias existentes entre tipos de consumidores y productos, ignorando los procesos psicosociales que llevan al juicio de satisfacción. En cambio, desde un enfoque más psicológico se centra más en el proceso de evaluación (Johnson y Fornell, 1991, p. 268).

No obstante, los dos aspectos son importantes.

En cuanto a la satisfacción como resultado o estado final, existen principalmente dos perspectivas (Oliver, 1989; Oliver, 1993b; Oliver, Rust y Varki, 1997; Rust y Oliver, 1994):

El concepto está relacionado con un sentimiento de estar saciado, asociado a una baja activación, a una sensación de contento, donde se asume que el producto o servicio posee un rendimiento continuo y satisfactorio.

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

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

Con respecto a la satisfacción como proceso, está también condicionada su definición por esa doble visión del ser humano (utilitarismo/hedonismo). En 1980 se publicaron dos trabajos de investigación que respondían a esas dos visiones (Oliver, 1980; Westbrook, 1980a). Antes de ese año se habían realizado estudios experimentales donde se asumía que la satisfacción era el resultado de un procesamiento cognitivo de la información (Anderson, 1973; Cardozo, 1965). Concretamente, se partía del supuesto de que la satisfacción era el resultado de una comparación, realizada por el sujeto, entre sus expectativas y el rendimiento percibido. Oliver (1980) recogió esta tradición, popularizando una manera cognitiva de entender la satisfacción que durante la década de los ochenta fue utilizada y ampliada por muchos autores. Se asumía que el procesamiento cognitivo de la información era el determinante más importante de la satisfacción. Asimismo, e implícitamente, se concebía que los sistemas cognitivo y afectivo podían funcionar de manera independiente. Dicho de otro modo: el procesamiento cognitivo de la

información podía dar cuenta de la satisfacción sin la actuación de otros tipos de procesos afectivos. Probablemente, este panorama reflejaba el dominio del acercamiento cognitivo en la investigación psicológica que había cristalizado como nuevo paradigma a finales de la década de los cincuenta (De Vega, 1984). De hecho, se suele afirmar que los autores estaban más familiarizados con las medidas de tipo cognitivo que con las afectivas (Hunt, 1997).

Por el contrario, Westbrook (1980), basándose en los postulados de Hunt (1977), propuso que la satisfacción no se debía entender sólo a partir del procesamiento de la información, considerando fundamental el componente afectivo en el proceso de consumo o uso. A pesar de que el mismo autor insistió posteriormente en su postura (Westbrook, 1987), la consideración del afecto en el estudio de la satisfacción no se generalizó hasta la década de los noventa (Mano y Oliver, 1993; Oh y Parks, 1997; Oliver, 1993a).

Así pues, desde una perspectiva cognitivista, se considera la satisfacción como una evaluación emocional post-compra o post-uso que es consecuencia de un procesamiento de la información relevante. Éste puede consistir en una comparación entre las expectativas de los sujetos y el rendimiento que perciben (Oliver, 1980), en la comparación social de costes-beneficios (Oliver y Swan, 1989a; 1989b), así como en los procesos de atribución que realizan los sujetos (Folkes, Koletsky y Graham, 1987). Junto a estos factores eminentemente cognitivos, los autores que defienden la inclusión del afecto insisten en su papel primordial para una adecuada comprensión de la satisfacción. Se considera que durante la experiencia de compra aparecen una serie de fenómenos mentales relacionados con sentimientos subjetivos, que van acompañados de emociones y estados de ánimo. Desde esta perspectiva, se defiende la distinción entre satisfacción y afecto, siendo este último un antecedente de la primera (Mano y Oliver, 1993; Westbrook y Oliver, 1991). En estos estudios, siguiendo a Hunt (1977), se considera la satisfacción como una evaluación de las emociones experimentadas.

La propuesta integradora ha ido ganando aceptación entre los investigadores a la hora de considerar el proceso que lleva a la satisfacción (Oliver, 1994; Taylor, 1996). Se asume que ésta tiene esa doble vertiente y tanto los

conjuntos de constructos cognitivos como los afectivos contribuyen a su formación. Hay dos mecanismos que actúan conjuntamente. Uno supone la medida de los resultados funcionales o comparativos (qué me da el servicio o el bien de consumo), mientras que el otro hace referencia a cómo el bien de consumo o el servicio influyen en el afecto (cómo el producto bien de consumo provoca emociones).

Las cuestiones tratadas, tanto en relación con la satisfacción como resultado como con la satisfacción como proceso, se pueden integrar dentro de las corrientes utilitarista y hedonista. La primera haría referencia a la satisfacción como contento, a una escasa activación por parte del sujeto y la actuación de procesamientos cognitivos de la información. En definitiva, se valora hasta qué punto el bien de consumo o el servicio cumple con las funciones o los cometidos que tenían asignados. La corriente hedonista, en cambio, se centraría en una satisfacción como sorpresa, con alta activación por parte del sujeto y con gran relevancia de los procesos afectivos. Aunque haya sujetos que buscan emociones a través del consumo, esos resultados emocionales son más inespecíficos y difíciles de resolver.

Por todo ello, se ha considerado que la satisfacción es considerada como una evaluación susceptible de ser cambiada en cada transacción, mientras que la calidad de servicio percibida supone una evaluación más estable a lo largo del tiempo. Ahora bien, hay que tener en cuenta que la calidad de servicio como actitud se actualiza en cada transacción específica, rendimiento percibido, influyendo en la satisfacción que se experimenta (Teas, 1993). Los consumidores y usuarios en una transacción específica observan el rendimiento del bien o servicio que compran o usan y observan si se ajusta a la actitud que ya tenían.

Por lo tanto, las organizaciones no sólo han de tener en cuenta la elaboración de una imagen de calidad entre sus potenciales clientes, calidad de servicio percibida, sino también deben cuidar cada transacción específica, satisfacción, ya que la opinión que un cliente tiene del servicio o bien de consumo puede verse alterada por una experiencia, satisfactoria o insatisfactoria, en un momento dado. Así, su lealtad puede verse modificada si se producen situaciones insatisfactorias en los momentos concretos del acto de consumo.

También son importantes los juicios relativos a la calidad de servicio los cuales se basan en dimensiones muy específicas, que tienen que ver con la evaluación de atributos del servicio. Sin embargo, los juicios de satisfacción en las transacciones concretas pueden venir determinados por dimensiones de calidad, pero también por otras que no están relacionadas con la calidad. Parece que los juicios de calidad de servicio no necesitan de la experiencia de la persona, en cambio, los juicios de satisfacción requieren necesariamente de la experiencia del individuo.

Otros de los aspectos a tener en cuenta a la hora de estudiar ambos constructos, son los objetivos del investigador, es decir, si la investigación está centrada en la calidad de servicio interesa sobre todo el estudio de sus dimensiones y medida. En cambio, cuando la investigación se centra en la satisfacción, los objetivos se encuentran centrados en los procesos evaluativos que llevan a las personas a realizar determinadas conducta de compra o consumo. En este segundo caso, la calidad de servicio es considerada como un factor más que interviene en el proceso, pero no se suele analizar su estructura (Morales Sánchez y Correal, 2003).

Parece que lo que no queda claro, según la literatura especializada, es si la calidad de servicio es un antecedente o un consecuente de la satisfacción. Hay autores que han planteado que es la satisfacción lo que provoca una percepción de calidad de servicio u otra (Bitner, 1990), en cambio otros autores consideran que es la calidad de servicio lo que influye sobre la satisfacción que se experimenta.

Según Martínez-Tur, Peiró y Ramos (2001) consideran que la calidad de servicio percibida es tanto un antecedente como un consecuente de la satisfacción, al igual que otros investigadores. La satisfacción en una transacción concreta que viene determinada, entre otros factores, por la calidad de servicio percibida. A su vez, la satisfacción influye en la evaluación a largo plazo de la calidad de servicio que perciben los individuos.

Por lo tanto, la satisfacción del usuario o del consumidor, sería a partir del procesamiento cognitivo de la información, aunque también puede ser consecuencia de la experimentación de emociones durante el proceso de consumo;

se podría definir como una evaluación post-consumo y/o post-uso, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo y/o uso, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo. Asimismo, la calidad de servicio supone la valoración de que un producto es útil, en referencia a que cumple con lo que tenía encomendado, pero también que proporciona sensaciones placenteras. La calidad de servicio puede definirse como la evaluación actitudinal hacia el servicio, es decir, si dicho servicio cumple con los fines que tiene encomendados, asociándolas a propiedades placenteras para la persona individuo que se puede actualizar en cada transacción, rendimiento percibido, influyendo sobre la satisfacción experimentada por el usuario. Por ello es importante y necesario, realizar una diferenciación entre los conceptos de servicio y de organización de servicios, recordando que el concepto de servicio son los componentes intangibles de un producto o servicio, incluyendo tanto un componente tangible, el bien de consumo, como uno intangible el servicio; entendemos como organizaciones de servicio donde una parte relevante del servicio se presta mientras es usado, también ofrece tanto aspectos tangibles como intangibles (Martínez-Tur, Peiró, Ramos, 2001, p.41- 47).

El método Servqual

El método Servqual fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) partiendo de un modelo de la calidad de servicio y ampliado posteriormente en 1991. Se basa en el modelo de desajustes de la calidad de servicio. Dicha metodología es de aplicación a los servicios y el estudio puede ser adaptado a ámbitos como la educación y otros servicios.

El modelo de brechas o “gap model” define el servicio como una función de las disconformidades entre las expectativas del cliente de un servicio y sus percepciones respecto al servicio prestado realmente por una organización. El proceso de modelado y la medición de la calidad percibida se desarrollan principalmente a partir de las investigaciones llevadas a cabo por Parasuraman, Zeithaml y Berry.

La revisión de la literatura reveló tres estudios que hicieron uso del modelo Servqual para medir la calidad del servicio en la educación superior. Boulding,

Staeling, Kalra y Zeithaml (1993) usaron un instrumento de Servqual modificado de 36 ítems para estudiar las expectativas y percepciones asociadas con la entrega de los servicios dentro de un ambiente educacional. La escala de expectativas del instrumento del investigador fue alterada para reflejar o bien que un alumno espera “poder” ocurrir o que un alumno espera “deber” ocurrir durante la disponibilización de servicios profesionales en el proceso educativo”. Cerca de la mitad de la muestra de 177 recibieron el Nivel “poder” y los restantes encuestados recibieron el Nivel “deber”. Boulding et al. También preguntaron a los alumnos cuál sería la probabilidad con que ellos recomendarían a sus escuelas o para contribuir con dinero en el futuro. Los autores concluyeron que cuanto mayor fuese la percepción de la calidad global del servicio de una universidad, mayor sería la probabilidad de que esos alumnos escogieran una o las dos actividades.

Kerlim (2000) en su investigación sobre la medición de la satisfacción de estudiantes descubrió que la utilización del Servqual ofrece una oportunidad única para que los gestores de servicios de educación comprendieran y relacionaran la satisfacción de los estudiantes con la calidad de servicio. En futuras investigaciones Kerlin (2000) defiende la inclusión de un análisis sobre la relación entre la satisfacción de la calidad del servicio y la retención o disponibilidad de recomendar la institución a otros, así como el uso de métodos de investigación cualitativos que permitan explorar los resultados de instrumentos como el Servqual. La implementación de este instrumento por instituciones de educación diferentes podrá ser bastante útil en la construcción de una base de datos más abarcadora sobre satisfacción de los estudiantes y calidad de los servicios de educación

Luego de hacer este recorrido siguiendo la evolución del modelo Servqual que pasa desde el mundo empresarial hacia la educación superior en un primer momento para este trabajo se ha visto por conveniente adaptarlo para medir la satisfacción de los padres de familia en el ámbito educativo.

Dimensiones de la Variable satisfacción del usuario:

Elementos tangibles:

Según Ziethaml (1988) se refirió a “la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación”. Podemos mencionar que los

elementos tangibles en una empresa vienen a ser la infraestructura, los equipos, el personal y los medios de comunicación que permiten brindar mejor la calidad de servicio a los usuarios.

Farfán (2007) manifiesta que “son los aspectos físicos tales como las instalaciones, el personal, la documentación y el material de comunicación que utilizan a primera vista, es la imagen que la empresa proyecta para poder construir lealtad, esta imagen física tiene que exceder las expectativas del cliente”.

Es decir, son los elementos físicos; equipos, personal, dinero, materiales de comunicación etc., que sirven para una mejor comodidad, precisión y rapidez, así como una debida utilidad de ellos.

Según Bitner (2001) es “la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación. Todos ellos transmiten representaciones físicas o imágenes del servicio, que los clientes utilizan en particular, para evaluar la calidad”. En conclusión es todo lo que puede ser percibido por el cliente o probado de alguna forma.

Fiabilidad

Según Ziethaml (1988) “es la habilidad del personal para realizar el servicio de forma fiable y cuidadosa”. Podemos mencionar que es la aptitud para realizar una función requerida, en condiciones dadas, durante un intervalo de tiempo determinado.

Para Hernández (1993) “es la probabilidad de que un producto o sistema ejecute su función sin fallar para un intervalo específico, bajo condiciones establecidas”. Podemos manifestar que es la confiabilidad, confianza o seguridad que proporciona alguien o algo en un procedimiento legal.

Según Ruiz (2012) “La fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde (...), hasta el seguimiento del final de la producción”. En conclusión se dice que es fiable cuando un producto permanece con una buena calidad, lo que obliga a estar dentro de sus límites de especificación, durante su vida tecnológica.

Capacidad de respuesta:

Desde el punto de vista de Ziethaml (1988) “es la disposición y voluntad del personal proveedor del servicio para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido”. En conclusión es la cortesía y trato adecuado que da un empleado a los clientes y la empatía como el empleado es visto por los clientes.

Para Rutter (2012) “la reacción que tiene cada persona y se pueden adaptar a las condiciones del medio ambiente debido a cambios evolutivos”. Podemos concluir que es la habilidad de tener una reacción favorable a una situación desfavorable en la que nos encontramos, y no por nuestra culpa.

Manturana (1997) alude a “aquellas personas que suelen responder adecuadamente frente a los problemas cotidianos, son más flexibles y sociables, predominancia de lo racional, buena capacidad de auto-control y autonomía”. Podemos manifestar que es la capacidad de respuesta que tiene un trabajador para brindar el servicio correcto ante un cliente.

Seguridad

Para Ziethaml (1988) “es el conocimiento y atención demostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza”. La seguridad es la capacidad que posee un empleado para dar confianza y credibilidad a los clientes, para ello el empleado debe poseer conocimientos especializados en cuanto a las relaciones humanas.

Según Ruiz (1999) es un “conjunto de medidas adoptadas por la sociedad para garantizarles a sus miembros la protección contra ciertos riesgos”. Para el autor seguridad es brindar bienestar físico, psíquico y social, a los trabajadores y usuarios.

Álvarez (2008) coinciden en considerar a la seguridad social, el primero, como “la más alta expresión de la solidaridad humana entre los trabajadores” y el segundo, como un conjunto de normas jurídicas de orden público que tienden a

realizar la solidaridad social; ambos autores ven a la seguridad social como una forma de proteger a la clase trabajadora en sus relaciones de trabajo subordinado, cuando el producto de su trabajo es la fuente principal de subsistencia.

Podemos manifestar que ambos autores sostienen que la Seguridad Social es un conjunto de medidas adoptadas para proteger a los ciudadanos contra riesgos en situaciones de necesidad, ya que la seguridad Social tiene por finalidad dar cobertura a los asegurados y sus derechohabientes otorgando prestaciones de salud, prevención, promoción, recuperación y rehabilitación y prestaciones económicas y prestaciones sociales.

Teorías sobre la satisfacción

La teoría de los dos factores (Motivación e Higiene).- Sustentado por Hancer y Georgeel año 2003 (citado en Moreno et al., 2010), señala que el hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta:

La primera está formada por los llamados factores motivadores o satisfactores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: logro, reconocimiento, progreso, el trabajo mismo, posibilidad de desarrollo y responsabilidad.

La segunda, se refiere a los factores higiénicos o insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores pero producen insatisfacción en el empleo, y se relacionan con el contexto de éste, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: política de la organización, calidad de la supervisión, relaciones con los compañeros, supervisores y subordinados, salario, seguridad en el empleo, condiciones de trabajo y posición social.

La Teoría de la jerarquía de necesidades básicas.- Planteadas por Maslow el año 1954 (citado en Moreno et al., 2010), en donde se formuló la hipótesis de que dentro del ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades:

Fisiológicas: que incluye el hambre, sed, refugio, sexo y otras necesidades físicas.

Seguridad: que incluye la seguridad y protección del daño físico y emocional.

Social: que incluye el afecto, pertenencia, aceptación y amistad.

Estima: incluye los factores de estima interna como el respeto a uno mismo, la autonomía y el logro, así como también los factores externos de estima como son el estatus, el reconocimiento y la atención.

Autorrealización: el impulso de convertirse en lo que uno es capaz de volverse; incluye el crecimiento, el lograr el potencial individual, el hacer eficaz la satisfacción plena con uno mismo.

Teoría de la aproximación bifactorial.- Sustentada por Herzberg, el año 1959 (citado en Chiavenato, 2007). Esta teoría se basa en la creencia de que la relación de un individuo con su trabajo es básica y que su actividad hacia su trabajo bien puede determinar el éxito o el fracaso del individuo.

En este caso los factores motivacionales o intrínsecos tendrían el potencial de llevar a un estado de satisfacción con el puesto (como el logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad y el crecimiento), porque pueden satisfacer las necesidades de desarrollo psicológico. De modo que el sujeto se interesará en ampliar sus conocimientos y desarrollar actividades creativas, afirmando su individualidad, logrando objetivos alcanzables sólo en puestos con dichas características, pero cuando no ofrece oportunidades de desarrollo psicológico, experimentará sólo ausencia de satisfacción.

Por otro lado los factores higiénicos o extrínsecos, están asociados a la insatisfacción laboral (política de la compañía y la administración, la supervisión, las relaciones interpersonales y las condiciones de trabajo). El deterioro de estos factores por ejemplo el creer estar inequitativamente pagado causaría insatisfacción. Su mejoramiento aumento de sueldo eliminaría la insatisfacción, pero no causaría satisfacción laboral. Lo interesante es que para motivar al individuo, se recomienda poner de relieve el logro, reconocimiento, trabajo en sí, la responsabilidad y el crecimiento, y se debe cuidar también de los factores.

1.3. Justificación

Según Méndez (1995), citado por Bernal (2006, 137), la justificación de un estudio de investigación puede ser de carácter teórico, práctico o metodológico.

El presente estudio tiene justificación legal, La investigación tiene su fundamento legal en las siguientes normas: Ley N° 28044 Ley General de Educación; Ley N° 30281 Ley de Presupuesto del Sector Público para el año fiscal 2015, Resolución Ministerial N° 593-2014-Minedu que aprueba la "Norma Técnica que regula la ejecución del Programa Anual de Mantenimiento de Locales Escolares", Resolución Ministerial N° 022-2015-Minedu Norma Técnica denominada "Disposiciones para la ejecución del Programa de Mantenimiento de la Infraestructura y Mobiliario de los Locales Escolares para el año 2015"; Oficio N°00050-2015-Minedu/VMGI-Pronied, la Dirección Ejecutiva (e) del Programa Nacional de Infraestructura Educativa - Pronied, aprobación del Listado de Locales Escolares beneficiados en el Programa de Mantenimiento de la Infraestructura y Mobiliario de los Locales Escolares 2015; Decreto Ley N° 25762, Ley Orgánica del Ministerio de Educación, modificado por Ley N° 26510.

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

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

1.4. Problema

1.4.1. Realidad problemática

El Ministerio de Educación (Minedu) ha establecidos políticas prioritarias para mejorar la calidad del servicio educativo y poder lograr que los estudiantes mejoren sus logros de aprendizaje, y trabaja sobre cuatro ejes estratégicos: 1) Revalorización de la carrera docente, 2) Calidad de aprendizaje, 3) Infraestructura educativa y 4) Gestión.

Desde el año 2008, el gobierno central a través del Minedu viene implementando el programa de mantenimiento de locales escolares que significa transferir recursos económicos a los directores de las instituciones educativas para realizar acciones de mantenimiento preventivo (mantener la operatividad de un bien) y mantenimiento correctivo (acciones orientadas a corregir fallas originadas por el mal uso o desgaste natural de algunas partes del bien). Este mantenimiento muchas veces es criticado por diversas autoridades educativas, profesores y la sociedad civil, debido a los trámites burocráticos que deben seguir los directores de los colegios para recibir el dinero, el poco tiempo del que disponen y, hasta la transparencia en la rendición de cuentas.

Todo la reparación de mobiliario y pintado entre aspectos que involucra este programa debe estar listo para el buen inicio del año escolar desde el año 2012 por el Minedu viene promoviendo con la intención de establecer condiciones adecuadas y desarrollar acciones que permitan recibir a los estudiantes en escuelas preparadas, aptas y dignas desde el primer día de clases, siendo uno de sus componentes estratégicos el mantenimiento preventivo de locales escolares, lo cual significa que desde el Minedu se transfiera los recursos a las cuentas de cada responsable (director), que las UGELs tengan actualizada la base de datos de los responsables, ubicándolos y/o encargándoles oportunamente la dirección para que puedan habilitar las cuentas corrientes y estos fondos sean utilizados oportunamente.

El objetivo de la presente investigación es poder determinar si efectivamente el programa de mantenimiento de locales escolares se cumple oportunamente garantizándose el buen inicio del año escolar, si efectivamente el Ministerio de Educación a través del Pronied cumple con realizar los depósitos a la cuenta del responsable que ejecutará la partida de mantenimiento, la UGEL 04 Comas ubica o encarga oportunamente a los directores en las distintas instituciones educativas, informando el Minedu dicho padrón para el depósito correspondiente

A través de la UGEL 04 – Comas, como las áreas responsables coordinan con los directores de las instituciones educativas para que puedan determinar las prioridades del local escolar y puedan realizar el mantenimiento preventivo o correctivo, para lo cual desde el año 2014 se viene utilizando un aplicativo denominado Sistema Wasichay. Por tanto es necesario saber cómo son utilizados estos recursos en beneficio del estudiante. Conscientes de que este importante hecho en la educación nacional genera actitudes dispares entre los involucrados en la educación, es nuestro interés correlacionar la gestión del programa con la satisfacción de los usuarios.

Para Robbins y Coulter (2010), las actitudes son declaraciones evaluadoras, favorables o desfavorables relacionadas a objetos, personas o acontecimientos; es decir, refleja lo que siente una persona en relación a algo. Una actitud tiene tres elementos básicos: conocimiento, afecto y comportamiento. El conocimiento se refiere a las creencias, opiniones o información que tiene la persona. El componente afectivo es la parte emocional o sentimental de una actitud; el componente de comportamiento se refiere a la forma de comportarse ante algo o alguien. Usualmente, cuando se habla de actitudes se refiere a la satisfacción laboral.

El trabajo tiene como finalidad contribuir al mejoramiento de la gestión de tan importantes programas que beneficiaran a la población, proporcionándole datos que permitan reajustar los procesos a quienes tengan la posibilidad de tomar decisiones al respecto. Por tal motivo se plantea el siguiente problema:

1.4.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cómo se relacionan la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 - Lima?

Problemas específicos

¿Cómo se relacionan la Programación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima?

¿Cómo se relacionan la Ejecución y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima?

¿Cómo se relacionan la Evaluación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima.

Hipótesis específicas

Existe relación entre la programación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima.

Existe relación entre la ejecución y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima.

Existe relación entre la evaluación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima.

1.6. Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre la programación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima.

Identificar la relación entre la ejecución y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima.

Determinar la relación entre la evaluación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima.

II. Método

2.1. Variables

Variable 1: Gestión del programa de mantenimiento

Según el Ministerio de educación del Perú (2015) el mantenimiento de los locales escolares son aquellas acciones que deben ejecutarse en forma inmediata en las edificaciones, instalaciones y mobiliario con el objetivo de preservar, neutralizar daños y deterioros en la infraestructura física del local escolar y del mobiliario, para garantizar sus condiciones originales de calidad, funcionamiento y comodidad de la población escolar.

Variable 2: Satisfacción del usuario

La satisfacción laboral es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada (Ziethaml, 1988).

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de la variable gestión del programa de mantenimiento de locales escolares

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
Programación	Actos preparatorios Programación de actividades	1 -10	5. Siempre (s) 4. Casi siempre (cs)	Malo 78 - 87
Ejecución	Gestión de cuentas de ahorros Ejecución de acciones de mantenimientos. Cierre de ejecución.	11 – 21	3. Algunas veces (av) 2. Casi nunca (cn) 1. Nunca (n)	Regular 88 - 98 Excelente 99 - 110
Evaluación	Evaluación de la ejecución	22 - 23		

Tabla 2.

Operacionalización del variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición Y valores	Niveles e intervalos y rangos
Elementos tangibles	Instalaciones adecuadas	1-8		
	Ambientes limpio			
Fiabilidad	Medios y materiales bien diseñados	9-14	5. Siempre (s) 4. Casi siempre (cs) 3. Algunas veces (av) 2. Casi nunca (cn) 1. Nunca (n)	Malo 70 - 79 Regular 80 - 89 Excelente 90 - 101
	Buen mobiliario			
	Cumplimiento de compromisos			
	Personal que inspira respeto			
Capacidad de respuesta	Personal que hace bien su trabajo	15-18		
	Se resuelven los problemas			
Seguridad	Disposición para ayudar al usuario	19-22		
	Comportamiento adecuado del personal			
	El personal conoce su trabajo			

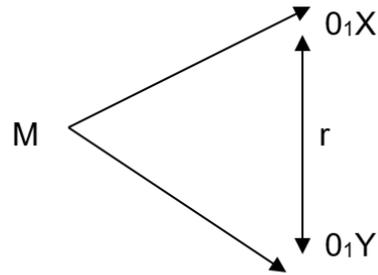
2.3. Tipo de estudio

La investigación es sustantiva con un nivel descriptivo correlacional, estuvo orientada al conocimiento de la realidad tal y como se presenta en una situación espacio temporal dada (Sánchez y Reyes, 2006, p. 102).

2.4. Diseño

El diseño de la investigación es no experimental de corte transversal, ya que no se manipuló ni se someterá a prueba las variables de estudio. Es transversal por qué se mide las variables en un espacio y tiempo único. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.155.).

Es un estudio correlacional porque mide el grado de relación o asociación entre las variables descritas. Gráficamente se denota:



Dónde:

- M : Muestra de Estudio
- X : Gestión del programan de mantenimiento
- Y : Satisfacción del usuario
- 01 : Coeficiente de Relación
- r : Correlación

2.5. Población, muestra y muestreo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 235), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones [...] Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”. En el presente estudio, la población estuvo conformada por los docentes de las II. EE. que han recibido el servicio de mantenimiento de locales escolares el presente año.

Muestra

La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 175). Por lo tanto la muestra del trabajo de investigación está conformada por 120 docentes.

Tipo de muestreo: No probabilística

2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se utilizó como técnica la encuesta medida en escala de Likert, está según Carrasco (2013b, p.318) es una técnica para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los

sujetos que constituyen una unidad de análisis. Considerando este aporte, recogimos información con la técnica de la encuesta aplicando un cuestionario para la motivación (escala de Likert de 3 puntos) y para el desempeño docente

Instrumentos

El instrumento es un cuestionario que correspondiente a la técnica de encuesta, según Carrasco (2013b, p.318) los cuestionarios consisten en presentar a los encuestados unas hojas conteniendo una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad, para que sean resueltas de igual modo.

Ficha técnica de variable Gestión del programa de mantenimiento

Nombre: Cuestionario de gestión de mantenimiento

Autor: Ministerio de Educación del Perú (2015)

Adaptación: Helen Meliza Calle Acuache

Mes y año de adaptación marzo, 2016.

Objetivo: Medir la gestión del mantenimiento

Administración: Auto administrado

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 25 minutos

Escala: de Likert (1-5), lo que permite evaluar la gestión de mantenimiento

Ficha técnica de la variable: Satisfacción del usuario

Nombre de la técnica: Encuesta

Autor: Ziethaml, 1988

Año: 2016

Tipo de instrumento: Cuestionario.

Objetivo: Medir la satisfacción del usuario

Número de ítem: 22 (Agrupados)

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 25 minutos

Escala: de Likert (1-5), lo que permite evaluar la calidad del servicio por la percepción del encuestado.

Niveles y rango: Los niveles son 3 y rangos establecidos son también 3, a partir de los valores originales y su respectiva sumatoria, según se indica a continuación:

Validez y confiabilidad de los instrumentos

Validez

Par la presente investigación, la validez está dada por juicio de expertos.

Según Crano y Brewer (2008) el término validez describe una medida que produce resultados que están de acuerdo al conocimiento estándar (p. 133). Un tipo particular de validez es la validez de contenido, la validez de contenido demuestra si el contenido de una prueba es consistente respecto al conocimiento, habilidad o comportamiento que esta prueba está destinada a medir (Crano y Brewer, 2008, p. 133); un instrumento de medición con validez de contenido otorgará certeza de que cada uno de los enunciados que forman parte del instrumento de medición mide los constructos que pretende medir.

La validez de los instrumentos, para la presente investigación, se realiza mediante la técnica de "juicio de expertos". Consiste, como su nombre lo indica, en someter a juicio de 3 o más expertos el instrumento de medición que se pretende emplear en la recolección de datos. Ellos analizan que el instrumento bajo tres conceptos: pertinencia, relevancia y claridad. Si el instrumento cumple con las tres

condiciones, el experto firma un certificado de validez indicando que "Hay Suficiencia".

Tabla 3.

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicable
Experto 1	Dr. Fortunato Diestra Salinas	Aplicable
Experto 2	Dra. Karen Alfaro Mendives	Aplicable
Experto 3	Mgr. Darién Rodríguez Galan	Aplicable

Fuente: Elaborado por la investigador

Se infiere que la ponderación general del instrumento, en base a la opinión de los expertos consultados, es "aplicable". La confiabilidad del instrumento: Para evaluar la confiabilidad o la homogeneidad de las preguntas se aplicará el Alfa de Cronbach, donde nos indica que el instrumento es confiable.

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2010) "la confiabilidad de un instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados" (p. 200). El procedimiento para determinar la confiabilidad de instrumentos consiste en realizar una prueba piloto para determinar el grado de confiabilidad, de la siguiente manera:

Seleccionar una muestra diferente, pero con características similares a la muestra de estudio. (Se recomienda que dicha muestra sea 10% al 15%).

Aplicación del instrumento

Recojo y tabulación de datos en Excel

Determinación de la confiabilidad: (a) Para el caso de respuestas poltómicas, llevar los datos al SPSS y determinar el Alfa de Cronbach.

Tabla 4.

Niveles de confiabilidad

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

Para determinar el valor del Alfa de Cronbach, se aplicó una prueba piloto con ambos cuestionarios a 10 docentes de la Ugel Ventanilla, que tienen las mismas características de la población de estudio; habiéndose obtenido un valor de 0,804 en el cuestionario gestión de mantenimiento y 0,770 en el cuestionario satisfacción del usuario, respectivamente; lo que indica que ambos instrumentos de medición son de alta confiabilidad.

Tabla 5.

Estadística de fiabilidad de la gestión de mantenimiento

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.804	23

En la Tabla 5 se puede observar que el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0,804, la que muestra que el instrumento constituido por 23 ítems de la variable gestión de mantenimiento es confiable y la confiabilidad es “Fuerte confiabilidad”.

Tabla 6.

Estadística de fiabilidad de la satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.770	22

En la Tabla 6, se puede observar que el coeficiente de Alfa de Cronbach es 0,770, la que muestra que el instrumento constituido por 22 ítems de la variable satisfacción del usuarios confiable y la confiabilidad es “Fuerte confiabilidad”.

2.7. Método de análisis de datos

Describir la estrategia o procedimiento que empleará el investigador para: aproximarse a las unidades de análisis, y proceder al recojo y la preparación de la información para su tratamiento posterior:

Organización del trabajo de campo

Recojo de información de la población o muestra, según sea el caso

Organizar los datos recogidos

Tabulación de datos en Excel o directamente en SPSS-22.

Seleccionar los estadísticos apropiados, de acuerdo a los siguientes criterios: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Tipo de variable de investigación y (d) Escala de medición. En forma general, los estadísticos a emplear son de dos tipos (a) Estadísticos descriptivos (de tendencia central, dispersión, percentiles y cuartiles) y (b) Estadísticos inferenciales, para contrastar las hipótesis.

2.8. Métodos de análisis de datos

El análisis de datos significa como van a ser tratados los datos recolectados en sus diferentes etapas. Para ello se emplea la estadística como una herramienta. “Esta fase se presenta posterior a la aplicación del instrumento y finalizada la recolección de los datos. Se procederá a aplicar el análisis de los datos para dar respuesta a las interrogantes de la investigación” (Hevia, 2001, p. 46). La contrastación de las hipótesis se debe realizar teniendo en cuenta los siguientes criterios: (a) Formulación de las hipótesis nula o de trabajo y las hipótesis alternas o de investigación, (b) Determinación del nivel de significancia, o error que el investigador está dispuesto a asumir, (c) Selección del estadístico de prueba, (d) Estimación del p-valor y (e) Toma de decisión, en función del resultado obtenido, para ver si rechaza la hipótesis nula. Para elegir la estadística de prueba se debe tener en cuenta los siguientes aspectos: (a) Objetivo de la investigación, (b) Diseño de la investigación, (c) Variable de la investigación y (d) Escala de medición.

2.9. Aspectos éticos

Los datos indicados en esta investigación fueron recogidos del grupo de investigación y se procesaron de forma adecuada sin adulteraciones, pues estos datos están cimentados en el instrumento aplicado. La investigación contó con la autorización correspondiente (jefe, gerente, director de la institución). Asimismo, se mantuvo: (a) el anonimato de los sujetos encuestados, (b) el respeto y consideración y (c) No hubo prejujuamiento.

III. Resultados

3.1. Descripción de los resultados

Tabla 7.

Distribución de la muestra según sus niveles de la Variable gestión del mantenimiento

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	36	30%
	Regular	60	50%
	Excelente	24	20%
	Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicado en la Ugel 04 – Lima.

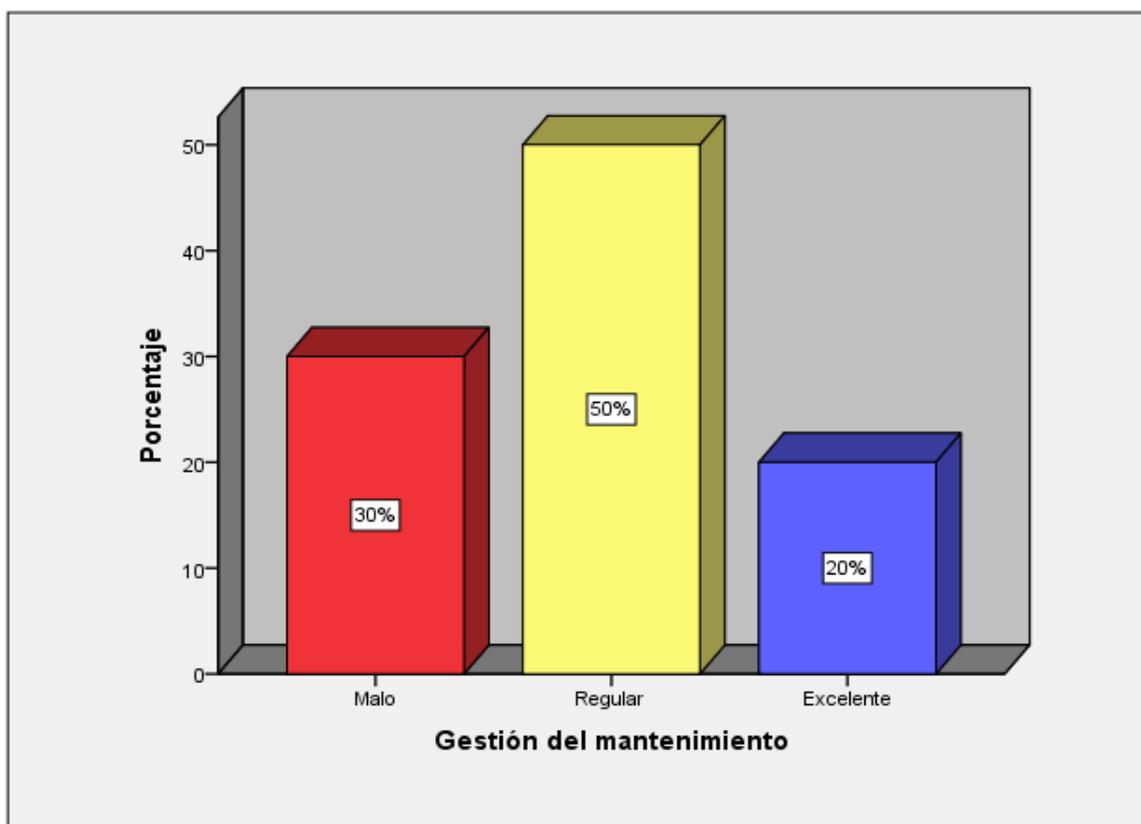


Figura 1. Gestión del mantenimiento según sus niveles

En la tabla 3 y la figura 1, el 50% de docentes manifiestan que la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares es regular, 30% de docentes precisan que la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares es malo y 20% de docentes indican que la gestión del programa de manteniendo de locales escolares es excelente.

Tabla 8.

Distribución de la dimensión programación según niveles

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	48	40%
	Regular	48	40%
	Excelente	24	20%
	Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicado en la Ugel 04 – Lima.

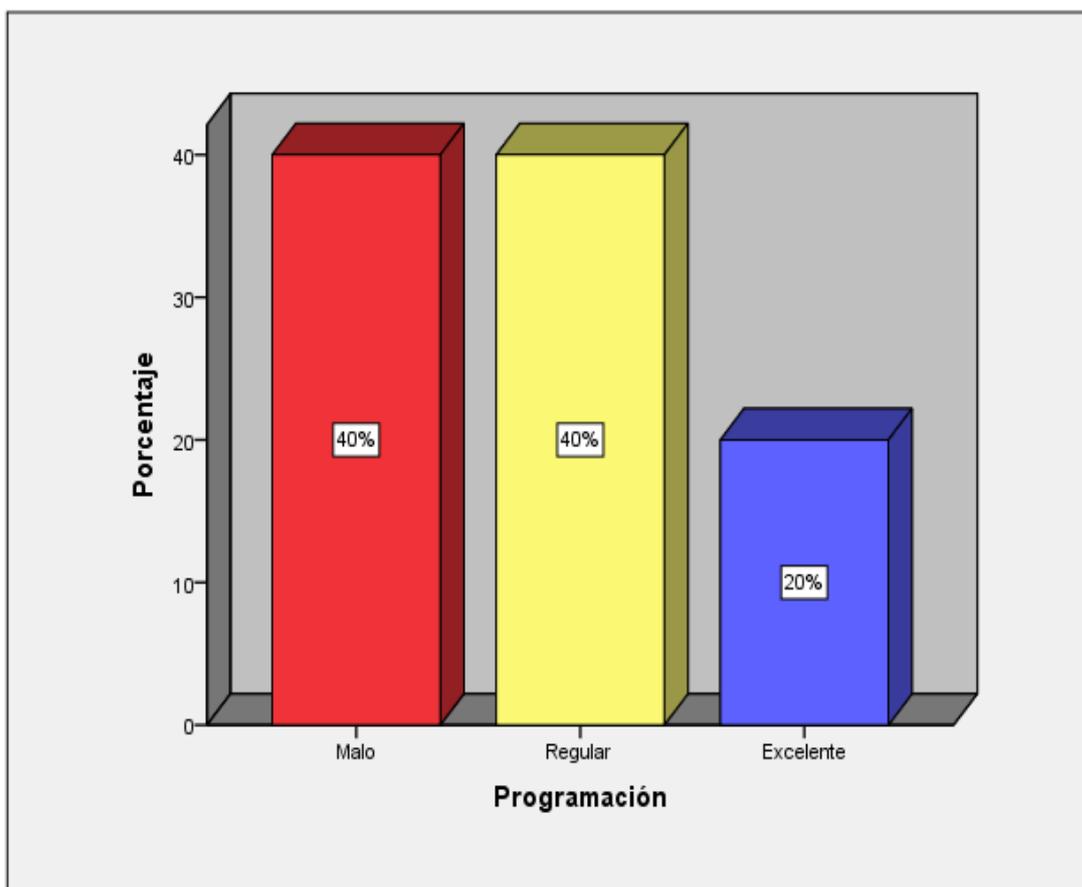


Figura 2. Distribución de la dimensión programación según niveles

En la tabla 4 y la figura 2, el 40% de docentes manifiestan la programación de mantenimiento de locales escolares es regular y malo. Asimismo 20% de docentes precisan que la programación de mantenimiento de locales escolares es malo.

Tabla 9.

Distribución de la dimensión ejecución según niveles

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	30	25%
	Regular	48	40%
	Excelente	42	35%
	Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicado en la Ugel 04 – Lima.

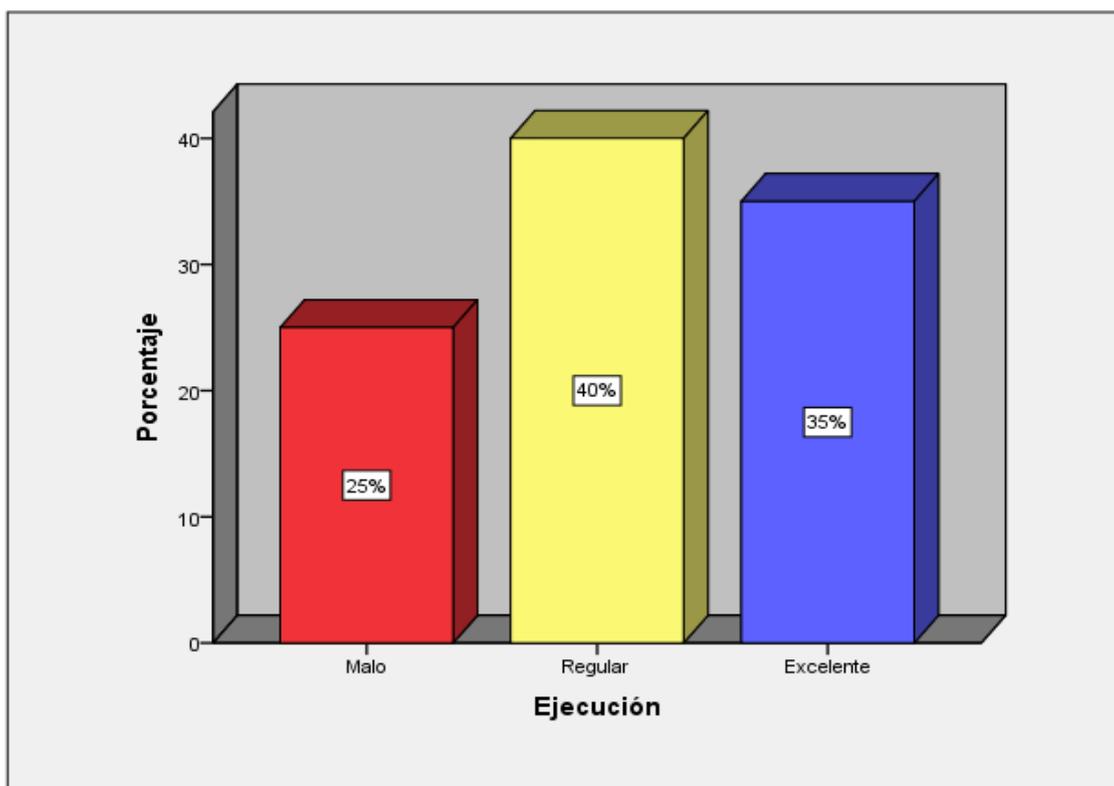


Figura 3. Distribución de la dimensión ejecución según niveles

En la tabla 5 y la figura 3, el 40% de docentes indican que la ejecución del programa de mantenimiento de locales escolares es regular, 35% de docentes precisan que la ejecución del programa de mantenimiento de locales escolares es excelente y 25% de docentes indican que la ejecución del programa de manteniendo de locales escolares es malo.

Tabla 10.

Distribución de la dimensión evaluación según niveles

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	6	5%
	Regular	48	40%
	Excelente	66	55%
	Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicado en la Ugel 04 – Lima.

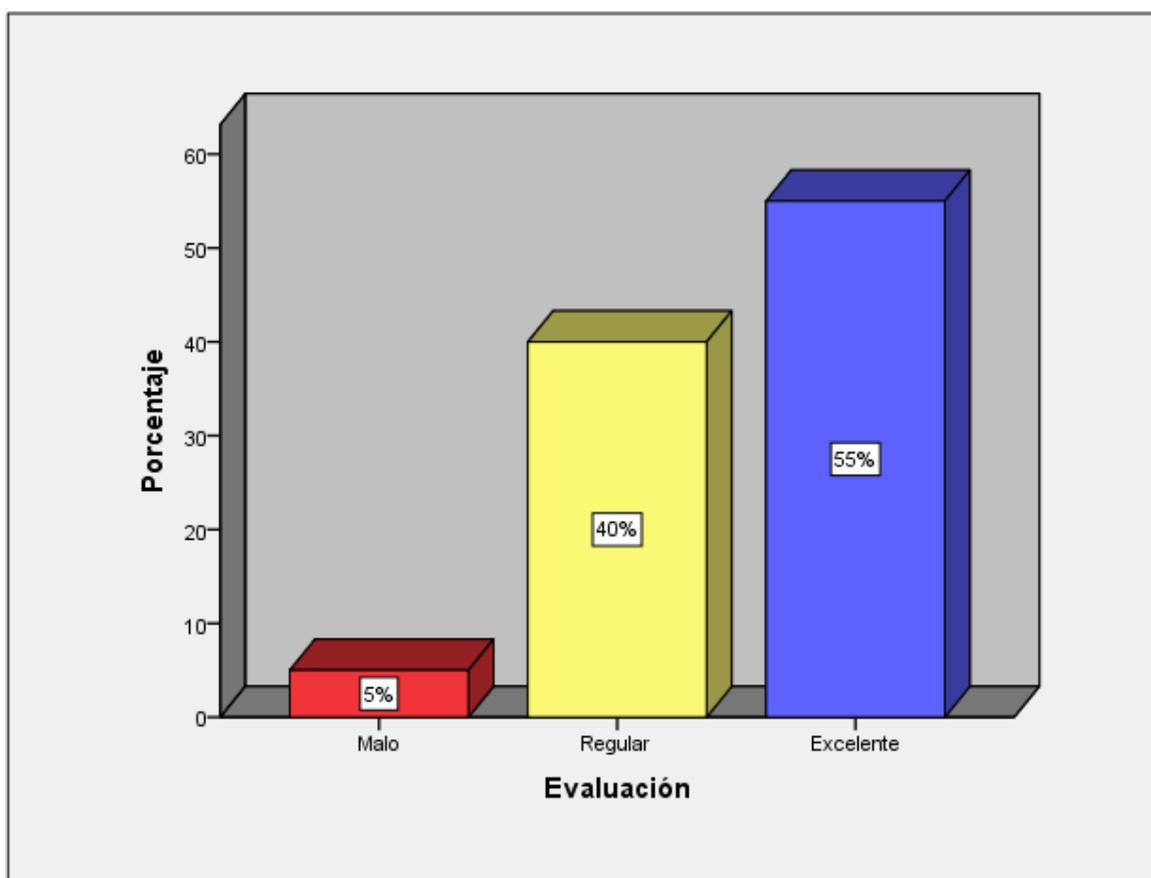


Figura 4. Distribución de la dimensión evaluación según niveles

En la tabla 6 y la figura 4, el 55% de docentes muestra que la evaluación del programa de mantenimiento de locales escolares es regular, 40% de docentes precisan que la evaluación del programa de mantenimiento de locales escolares es regular y 5% de docentes indican que la evaluación del programa de manteniendo de locales escolares es malo.

Tabla 11.

Distribución de la muestra según sus niveles de la Variable satisfacción del usuario

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	30	25%
	Regular	60	50%
	Excelente	30	25%
	Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicado en la Ugel 04 – Lima.

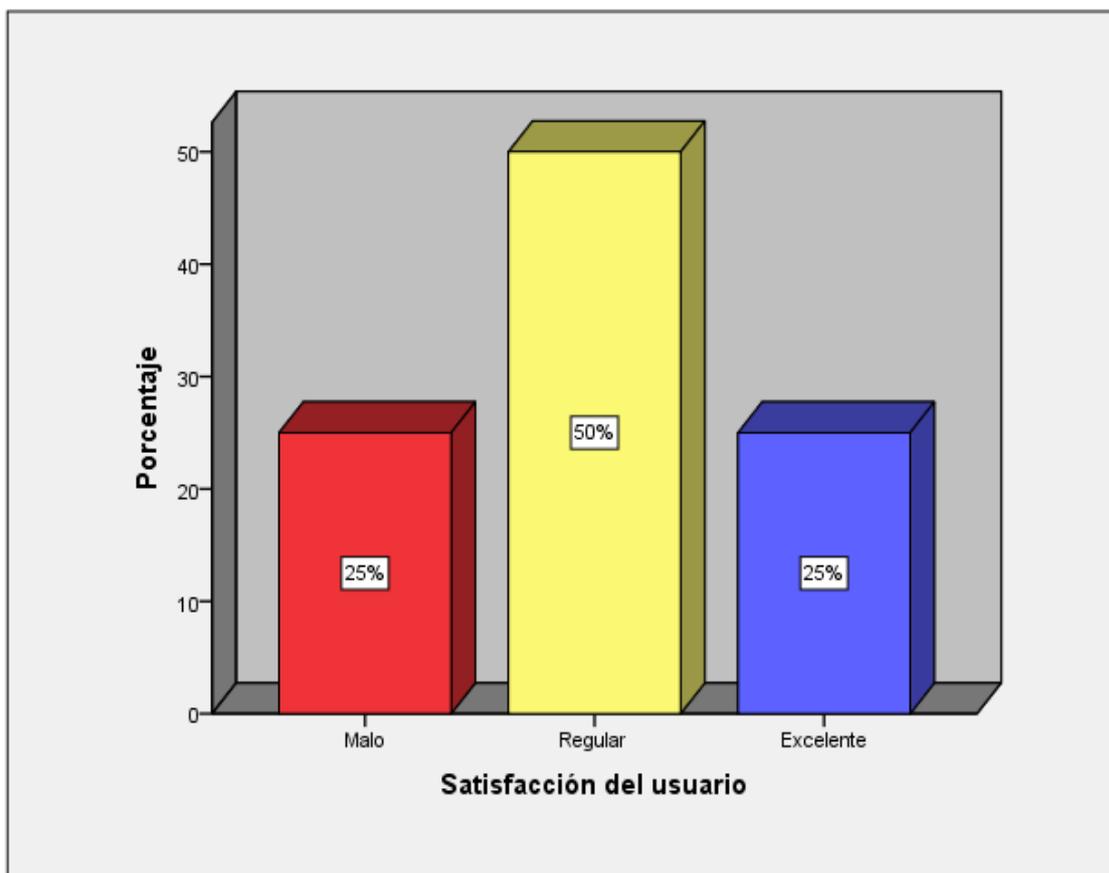


Figura 5. Distribución de la variable satisfacción del usuario según niveles

En la tabla 7 y la figura 5, el 50% de docentes muestra que la satisfacción del usuario en la Ugel 04 es regular y el 25% de docentes precisan que la satisfacción del usuario en la Ugel 04 se ubica entre malo y excelente.

Tabla 12.

Distribución de la dimensión elementos tangibles según niveles

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	36	30%
	Regular	60	50%
	Excelente	24	20%
	Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicado en la Ugel 04 – Lima.

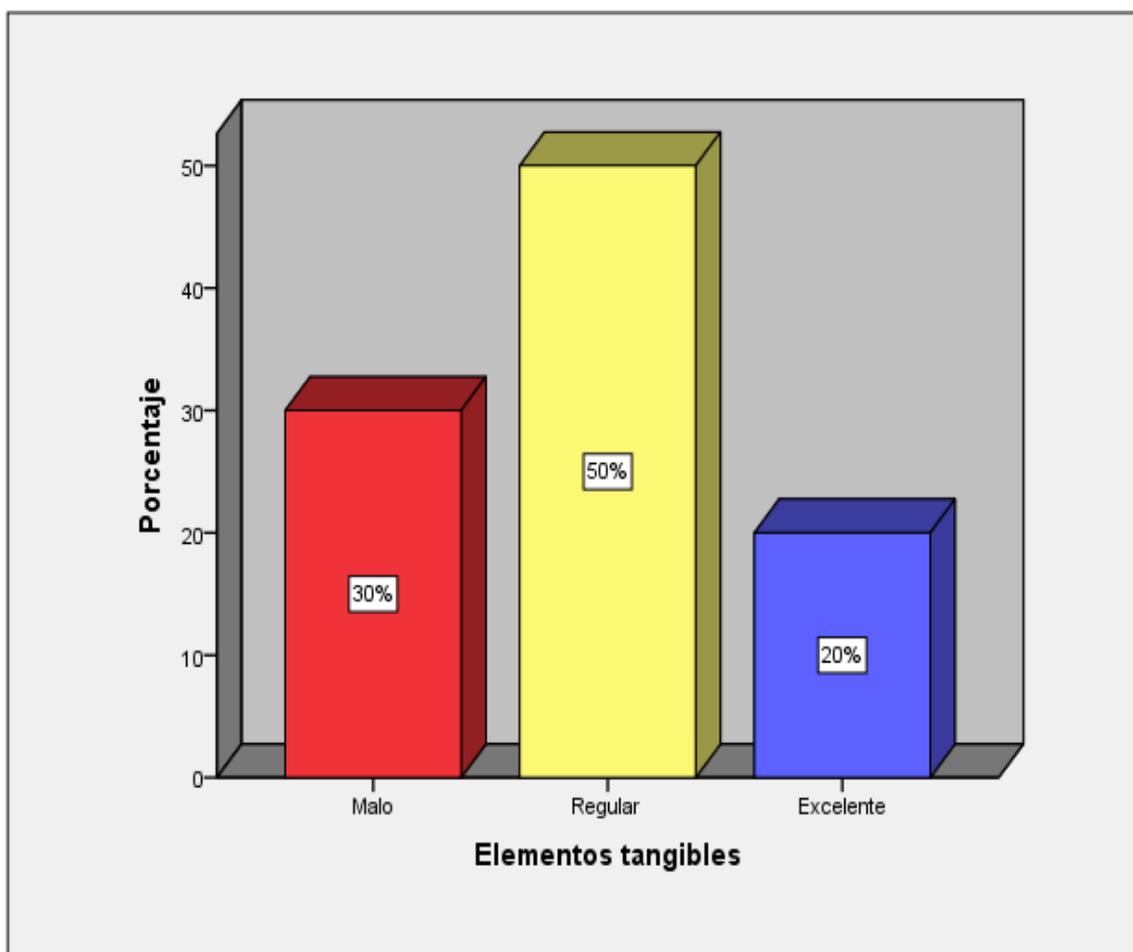


Figura 6. Distribución de la dimensión elementos tangibles según niveles

En la tabla 8 y la figura 6, el 50% de docentes muestra que los elementos tangibles en la Ugel 04 es regular y el 30% de docentes precisan que los elementos tangibles en la Ugel 04 es malo y el 20% de docentes manifiestan que los elementos tangibles d los usuarios es excelente.

Tabla 13.

Distribución de la dimensión fiabilidad según niveles

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	12	10%
	Regular	60	50%
	Excelente	48	40%
	Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicado en la Ugel 04 – Lima.

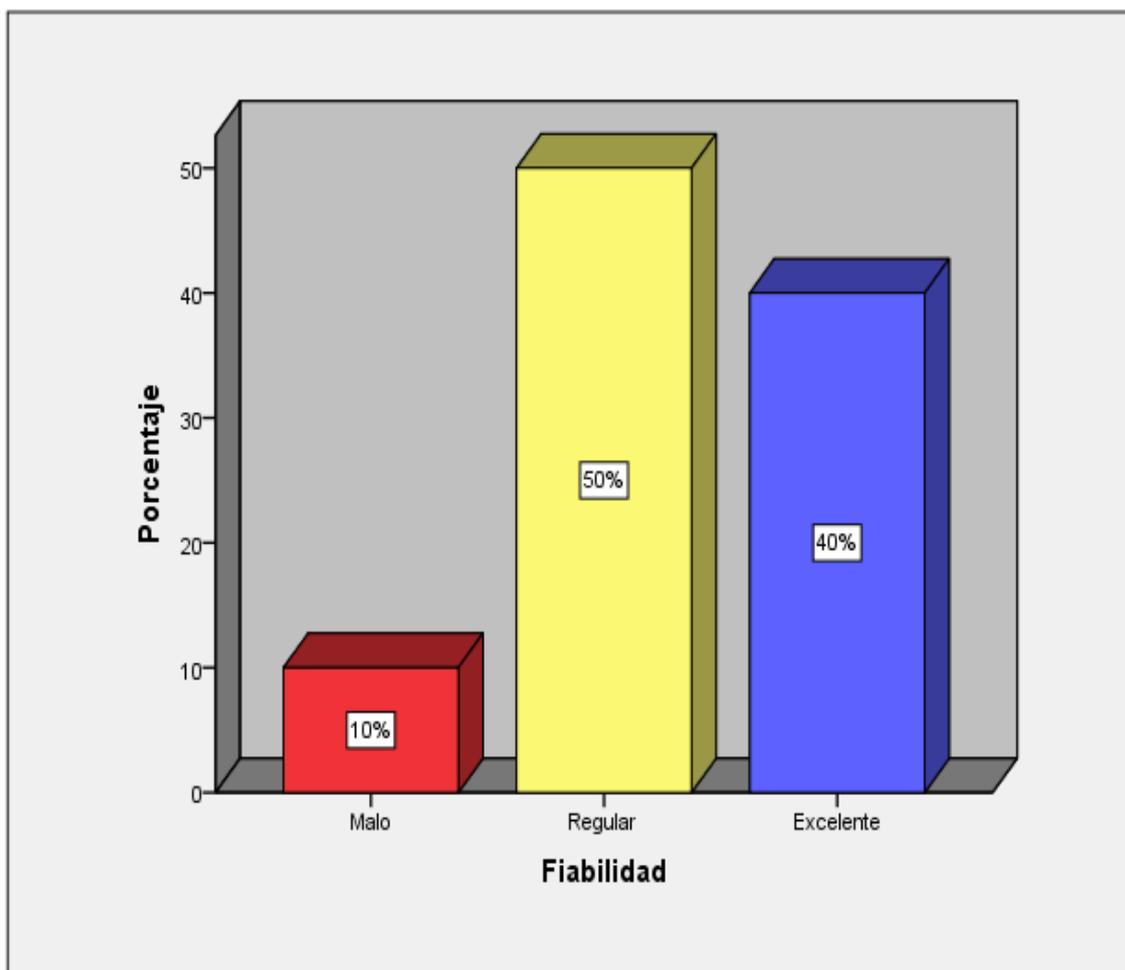


Figura 7. Distribución de la dimensión fiabilidad según niveles

En la tabla 9 y la figura 7, el 50% de docentes muestran que la fiabilidad de los usuarios en la Ugel 04 es regular y el 40% de docentes precisan que la fiabilidad del usuario en la Ugel 04 es excelente y el 10% de docentes manifiestan que la fiabilidad del usuario es excelente.

Tabla 14.

Distribución de la dimensión capacidad de respuesta según niveles

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	18	15%
	Regular	36	30%
	Excelente	66	55%
	Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicado en la Ugel 04 – Lima.

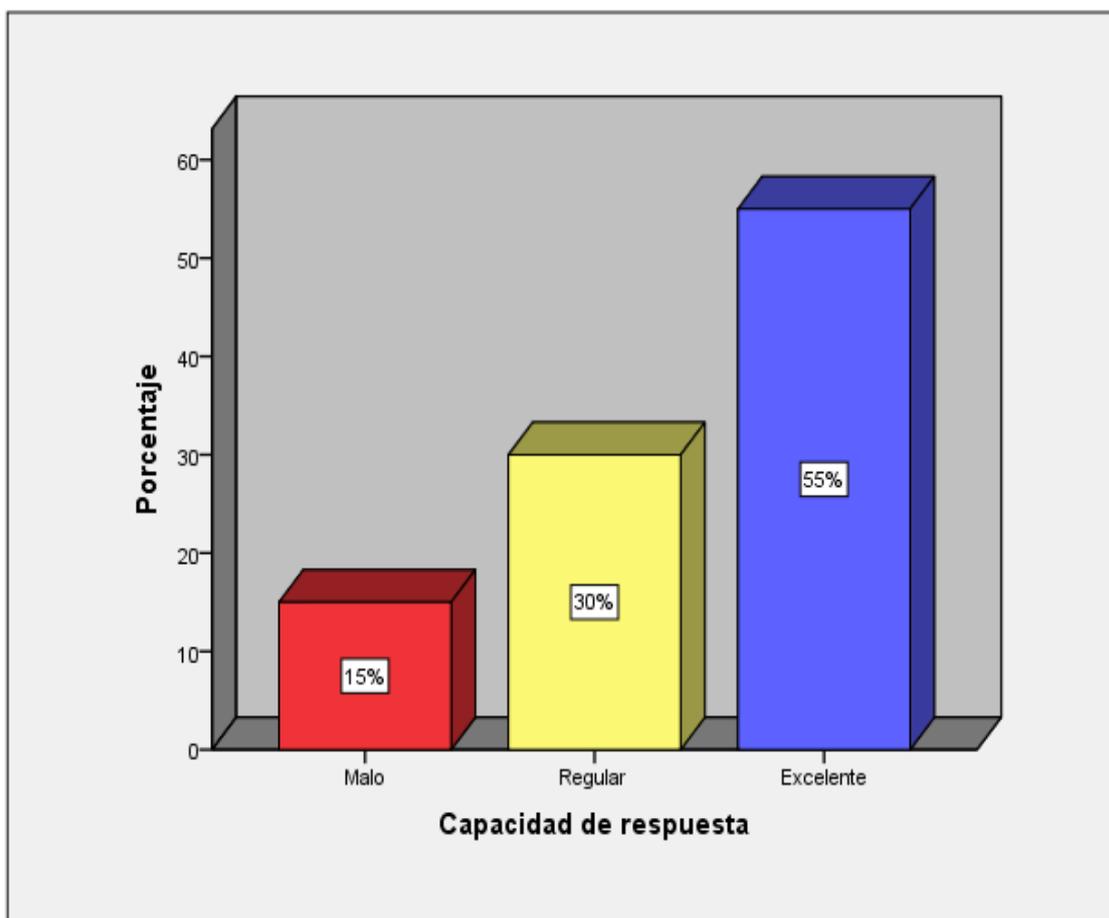


Figura 8. Distribución de la dimensión capacidad de respuesta según niveles

En la tabla 10 y la figura 8, el 55% de docentes muestran que la capacidad de respuesta del usuario en la Ugel 04 es excelente y el 30% de docentes precisan que la capacidad de respuesta del usuario en la Ugel 04 es regular y el 15% de docentes manifiestan que la capacidad de respuesta del usuario es excelente.

Tabla 15.

Distribución de la dimensión seguridad según niveles

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Malo	42	35%
	Regular	48	40%
	Excelente	30	25%
	Total	120	100%

Fuente: Encuesta aplicado en la Ugel 04 – Lima.

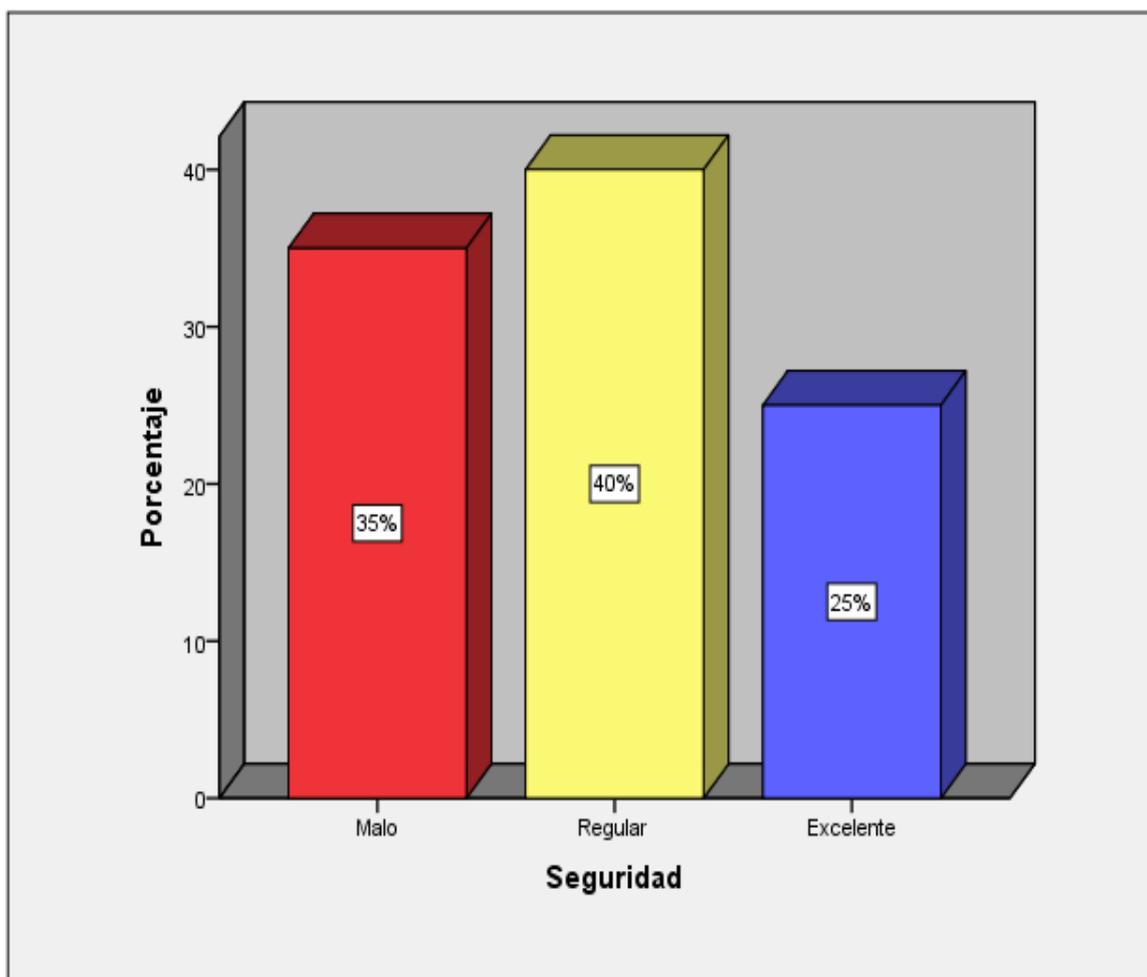


Figura 9. Distribución de la dimensión seguridad según niveles

En la tabla 10 y la figura 8, el 40% de docentes manifiestan que la seguridad del usuario en la Ugel 04 es regular y el 35% de docentes precisan que la seguridad del usuario en la Ugel 04 es malo y el 25% de docentes indican que la seguridad del usuario es excelente.

Tabla 16.

Distribución de gestión del programa de mantenimiento y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima

		Satisfacción del usuario			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Gestión del mantenimiento	Malo	18 15,0%	18 15,0%	0 0,0%	36 30,0%
	Regular	12 10,0%	36 30,0%	12 10,0%	60 50,0%
	Excelente	0 0,0%	6 5,0%	18 15,0%	24 20,0%
Total		30 25,0%	60 50,0%	30 25,0%	120 100,0%

Fuente: Encuesta aplicado en la Ugel 04 – Lima.

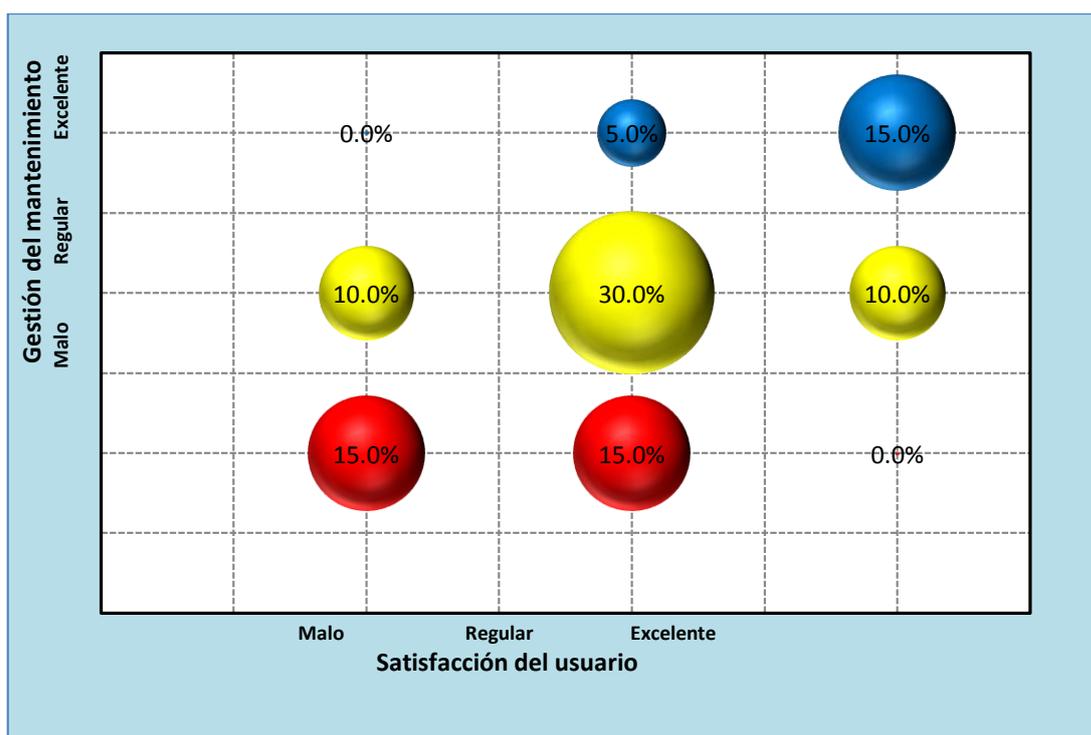


Figura 10. Gestión del mantenimiento y la satisfacción del usuario y sus niveles de la Ugel 04 - Lima, 2016

Asimismo, en la Unidad de Gestión Educativa Local 04, 30% de docentes manifiestan que la gestión del programa de mantenimiento y la satisfacción del usuario es regular.

Tabla 17.

Distribución de programación y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima

		Satisfacción del usuario			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Programación	Malo	12 10,0%	30 25,0%	6 5,0%	48 40,0%
	Regular	18 15,0%	18 15,0%	12 10,0%	48 40,0%
	Excelente	0 0,0%	12 10,0%	12 10,0%	24 20,0%
Total		30 25,0%	60 50,0%	30 25,0%	120 100,0%

Fuente: Encuesta aplicado en la Ugel 04 – Lima.

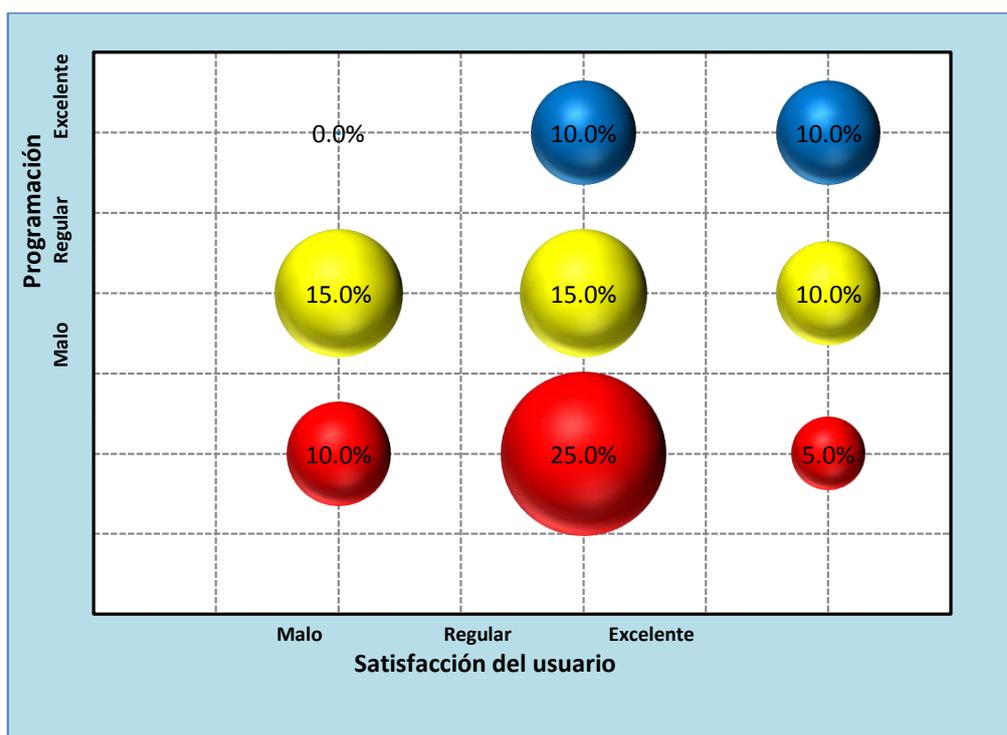


Figura 11. Programación y la satisfacción del usuario y sus niveles de la Ugel 04 - Lima, 2016

De esta manera, en la Unidad de Gestión Educativa Local 04, 25% de docentes manifiestan que la programación es malo y la satisfacción del usuario es regular.

Tabla 18.

Distribución de la ejecución y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima

		Satisfacción del usuario			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Ejecución	Malo	12 10,0%	18 15,0%	0 0,0%	30 25,0%
	Regular	18 15,0%	30 25,0%	0 0,0%	48 40,0%
	Excelente	0 0,0%	12 10,0%	30 25,0%	42 35,0%
Total		30 25,0%	60 50,0%	30 25,0%	120 100,0%

Fuente: Encuesta aplicado en la Ugel 04 – Lima.

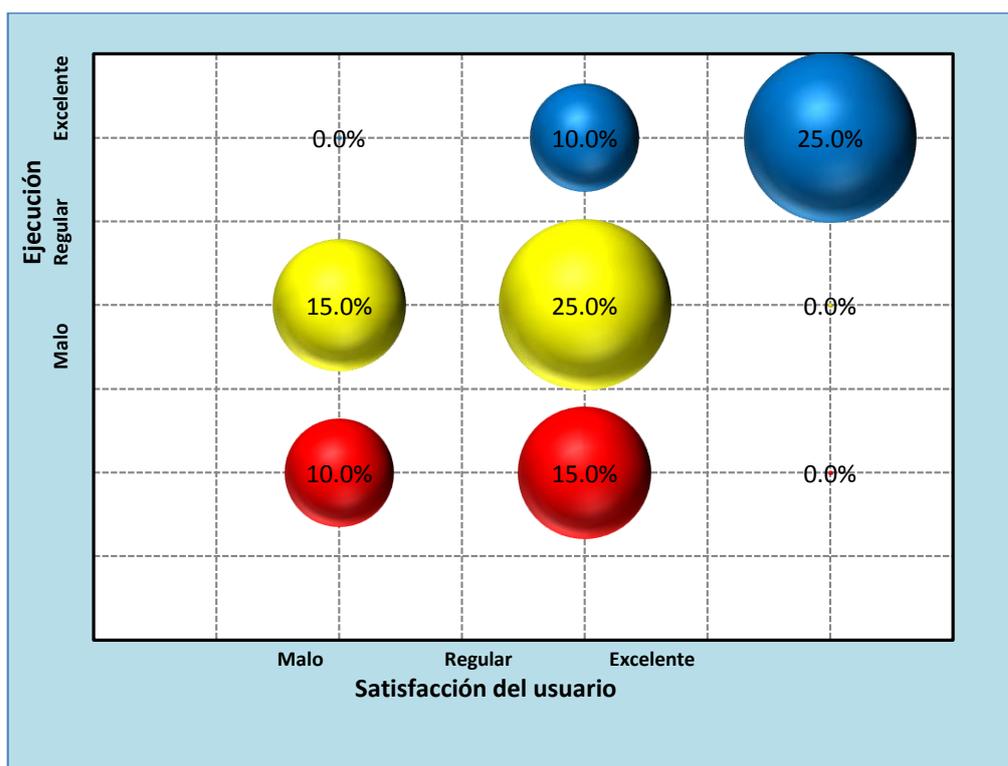


Figura 12. Ejecución y la satisfacción del usuario y sus niveles de la Ugel 04 - Lima, 2016

También, en la Unidad de Gestión Educativa Local 04, 25% de docentes precisan que la ejecución y la satisfacción del usuario son regular. Del mismo modo el 25% de docentes muestran la ejecución y la satisfacción del usuario es excelente.

Tabla 19.

Distribución de la ejecución y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima

		Satisfacción del usuario			Total
		Malo	Regular	Excelente	
Evaluación	Malo	6 5,0%	0 0,0%	0 0,0%	6 5,0%
	Regular	18 15,0%	24 20,0%	6 5,0%	48 40,0%
	Excelente	6 5,0%	36 30,0%	24 20,0%	66 55,0%
Total		30 25,0%	60 50,0%	30 25,0%	120 100,0%

Fuente: Encuesta aplicado en la Ugel 04 – Lima

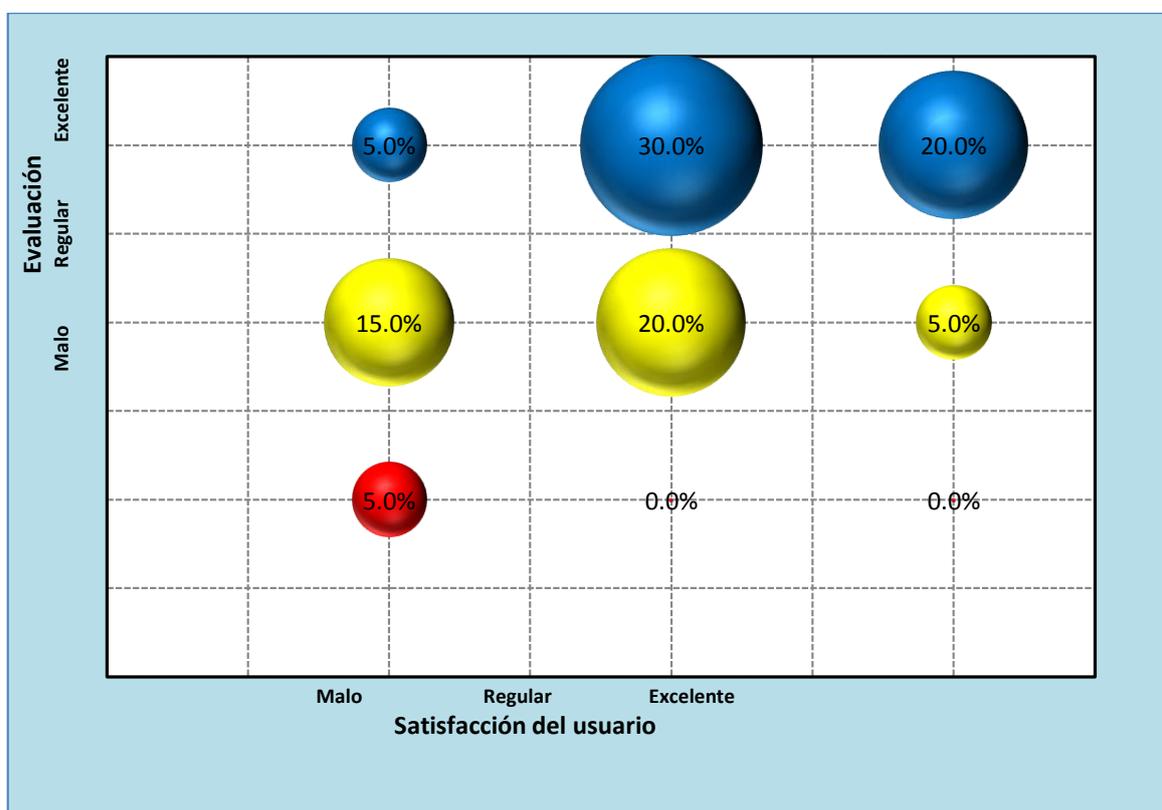


Figura 13. Evaluación y la satisfacción del usuario y sus niveles de la Ugel 04 - Lima, 2016

Finalmente, en la Unidad de Gestión Educativa Local 04, 30% de docentes muestran que la evaluación es excelente y la satisfacción del usuario es regular.

3.2. Prueba de normalidad

Tabla 20.

Distribución de datos para la prueba de normalidad, según Kolmogorov-Smirnova para la gestión del programa de mantenimiento y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima

	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del mantenimiento	,131	120	,000	,941	120	,000
Satisfacción del usuario	,186	120	,000	,924	120	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Se observa que el resultado obtenido en la prueba de ajuste a la normalidad, nos da un grado de significación del 0,000 y 0,000 siendo este menor al 0,05, la cual se afirma que los datos no provienen de una distribución normal, y pertenecen a pruebas no paramétricas.

3.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Ho: No existe relación directa entre la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima.

Ha: Existe relación directa entre la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima.

Tabla 21.

Correlaciones de muestras no paramétricas, según Rho de Spearman la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima

		Gestión del mantenimiento	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión del mantenimiento	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,581**
		N	,000
Satisfacción del usuario		Coeficiente de correlación	120
		Sig. (bilateral)	,581**
		N	1,000
			120

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

En la tabla 17 se observa que el coeficiente de correlación es moderada (0,581) y que el sig. (0,01) cumple con ser menor que 0,05 por lo que se cumple con rechazar la hipótesis nula; es decir, que si existe relación significativa entre la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima.

Hipótesis Específica 1

Ho: No existe relación directa entre la programación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima.

Ha: Existe relación directa entre la programación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima.

Tabla 22.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre la programación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima

		Programación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Programación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,425**
		N	120
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,425**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	120

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

En la tabla 18 se observa que el coeficiente de correlación es moderada (0,425) y que el sig. (0,01) cumple con ser menor que 0,05 por lo que se cumple con rechazar la hipótesis nula; es decir, que si existe relación significativa entre la programación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación directa entre la ejecución y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima.

Ha: Existe relación directa entre la ejecución y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima.

Tabla 23.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre la ejecución y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima

		Ejecución	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,548**
	Ejecución Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
	Coeficiente de correlación	,548**	1,000
	Satisfacción del usuario Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

En la tabla 19 se observa que el coeficiente de correlación es moderada (0,548) y que el sig. (0,01) cumple con ser menor que 0,05 por lo que se cumple con rechazar la hipótesis nula; es decir, que si existe relación significativa entre la ejecución y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación directa entre la evaluación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima.

Ha: Existe relación directa entre la evaluación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima.

Tabla 24.

Relación de la muestra no paramétricas, según Rho de Spearman entre la evaluación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima

		Evaluación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,438**
	Evaluación Sig. (bilateral)	.	,000
	N	120	120
	Coeficiente de correlación	,438**	1,000
	Satisfacción del usuario Sig. (bilateral)	,000	.
	N	120	120

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

En la tabla 25 se observa que el coeficiente de correlación es moderada (0,438) y que el sig. (0,01) cumple con ser menor que 0,05 por lo que se cumple con rechazar la hipótesis nula; es decir, que si existe relación significativa entre la evaluación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima.

IV. Discusión

Contrastando los antecedentes y el análisis descriptivo de acuerdo con los resultados de la investigación y con respecto a las teorías de cada una de las variables incluyendo sus dimensiones sustentan referentes teóricos la teoría que define a la variable gestión del programa de mantenimiento y sus dimensiones: Programación, ejecución y evaluación es la del Ministerio de Educación del Perú (2015) el mantenimiento de los locales escolares son aquellas acciones que deben ejecutarse en forma inmediata en las edificaciones, instalaciones y mobiliario con el objetivo de preservar, neutralizar daños y deterioros en la infraestructura física del local escolar y del mobiliario, para garantizar sus condiciones originales de calidad, funcionamiento y comodidad de la población escolar. Las acciones de mantenimiento son necesarias para mejorar aspectos importantes de un establecimiento tales como: funcionalidad, seguridad, productividad, confort, imagen institucional, salubridad e higiene. Un mantenimiento adecuado retrasa la inversión en mantenimiento correctivo; por lo tanto, este debe ser permanente. El mantenimiento empieza desde el uso adecuado de equipamiento e instalaciones que pasa por una buena limpieza periódica mediante el uso de utensilios adecuados hasta la reparación y/o reposición de algún elemento. De acuerdo a los resultados descriptivos tenemos que el 50% de docentes manifiestan que la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares es regular, 30% de docentes precisan que la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares es malo y 20% de docentes indican que la gestión del programa de manteniendo de locales escolares es excelente.

Continuando con el análisis descriptivo de acuerdo con los resultados de la investigación y con respecto a la variable satisfacción del usuario incluyendo sus dimensiones sustentó (Ziethaml, 1988) definió: es el sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que resulta de la evaluación de las características de este, es demasiado amplia, aunque dicha amplitud es adecuada entre los resultados descriptivos tenemos el 50% de docentes muestra que la satisfacción del usuario en la Ugel 04 es regular y el 25% de docentes precisan que la satisfacción del usuario en la Ugel 04 se ubica entre malo y excelente.

Con respecto a los antecedentes, la presente tesis tiene mayor coincidencia con la de Ugarte (2009) elaboró un estudio titulado “Informe de la evaluación del programa de mantenimiento de locales escolares” para el Ministerio de educación; cuyos principales resultados son: Uno de los logros más importantes del PEV es el cumplimiento en su nivel de ejecución. En algunos casos se presenta una ejecución poco oportuna de los recursos, en tanto para el mes de julio de 2009 el 17.43% de las instituciones educativas no había realizado retiro alguno de los fondos asignados. La aprobación de las bases de datos de los responsables del manejo de las cuentas se da de forma tardía, lo que repercute en la oportuna apertura de las cuentas en el Banco de la Nación y deja a los directores con insuficiente tiempo para ejecutar la totalidad de lo transferido. Además, parece ser que algunas instituciones educativas no tienen suficientes incentivos para el retiro y ejecución oportuna del dinero. En muchos casos los costos de traslado son tan altos (debido a factores climáticos, ausencia de medios de comunicación, etc.), que los directores no se acercan al inicio del año a realizar el retiro de los montos. Las tareas de mantenimiento preventivo no se encuentran vinculadas al mantenimiento correctivo de las instituciones educativas. En la presente investigación se concluyó que el coeficiente de correlación es moderada (0,581) y que el sig. (0,01) cumple con ser menor que 0,05 por lo que se cumple con rechazar la hipótesis nula; es decir, que si existe relación significativa entre la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima.

En cuanto a los antecedentes, el trabajo de investigación tiene mayor parecido con la de Salinas (2009) en su tesis “Impacto de la Satisfacción laboral en la gestión Académica y administrativa de la Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle”, tuvo como objetivo fundamental determinar el impacto de la satisfacción laboral en la gestión académica de la institución objeto de estudio. Desarrolló una investigación correlación de diseño no experimental. Los resultados obtenidos le permitieron concluir que la gestión académica y administrativa de la Universidad guarda relación con la satisfacción laboral. El análisis de los indicadores le permite aseverar, que las metas y los objetivos no se cumplieron, pues básicamente no se administraron políticas de motivación para optimizar el potencial de la población laboral. Sostiene además que estos resultados evidencian la práctica de una

administración de personal basada en políticas de contingencia que no permite precisar el desarrollo integral de los recursos humanos. El personal docente y administrativo sobrevive en una organización carente de visión a largo plazo y en una atmósfera de latente insatisfacción laboral, asimismo existe una tendencia a la insatisfacción hacia las autoridades, condiciones de trabajo (en especial de los docentes) y remuneraciones, causas que propician un clima organizacional fragmentada, polarizada y confrontado entre sí. En la presente investigación se arribó que el coeficiente de correlación es moderada (0, 581) y que el sig. (0, 01) cumple con ser menor que 0,05 por lo que se cumple con rechazar la hipótesis nula; es decir, que si existe relación significativa entre la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima.

A cerca de la hipótesis específica 1, el coeficiente de correlación es moderada (0, 425) y que el sig. (0, 01) cumple con ser menor que 0,05 por lo que se cumple con rechazar la hipótesis nula; es decir, que si existe relación significativa entre la programación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima. Hay una similitud con la de Poyato (2009) analizó la dinámica de las tres escuelas primarias públicas descritas en el apartado anterior, como ya se aclaró, todas están en el área urbana del municipio de Ensenada, todas pertenecientes a una misma zona escolar y participantes vigentes en el PEC, con el fin de que las tres escuelas se encuentren dentro de un contexto similar. Se trabajó con tres técnicas básicas de recolección de datos: observación no participante, entrevista semiestructurada y encuesta, elaborando los instrumentos correspondientes, los cuales se aplicaron durante el primer bimestre del año 2008. Entre los principales resultados encontramos que: en atención a la gestión escolar y las formas de ejercerla, dos de los tipos de gestión observados se enfocan en los extremos señalados por la teoría: administración gerencial y administración humanista. También se observó que la jornada laboral de los participantes es consumida más por la solución de problemas imprevistos que por actividades administrativas, dejando casi sin atención al factor pedagógico.

Con respecto a la hipótesis específica 2, se concluye que el coeficiente de correlación es moderada (0, 548) y que el sig. (0, 01) cumple con ser menor que

0,05 por lo que se cumple con rechazar la hipótesis nula; es decir, que si existe relación significativa entre la ejecución y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima. Asimismo corroboró Reyes y Reyes (s/f) se arriba la investigación son: Desde la perspectiva cuantitativa (Positivista) se infiere que los resultados arrojados a partir del análisis de factores exploratorio realizado, aun cuando cumplen con el objetivo propuesto, sugieren la continuación de la investigación, utilizándose esta vez técnicas de análisis más complejas como el análisis de factores confirmatorio u otra técnica estructural. Sin embargo, no se debe ignorar que se está trabajando con percepciones tanto de los sujetos investigados como de los investigadores, éstas están mediadas por la cultura particular del contexto, la cual determina una red de interpretaciones singulares que están en constante modificación, razón que justifica el estudio de las dimensiones subyacentes o latentes en la comprensión de la realidad del caso bajo estudio.

En cuanto a la hipótesis específica 3, el coeficiente de correlación es moderada (0,438) y que el sig. (0,01) cumple con ser menor que 0,05 por lo que se cumple con rechazar la hipótesis nula; es decir, que si existe relación significativa entre la evaluación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima. También se asemeja el trabajo de Sanz (2009) llegó a las siguientes conclusiones: El avance en cantidad de infraestructura no ha estado acompañado de un avance en la calidad de los espacios educativos. El sector educación no cuenta con un sistema de gestión de información único que permita hacer el seguimiento del estado situacional de la infraestructura de las instituciones educativas a nivel nacional; No es posible evaluar si los proyectos de inversión se ejecutan de acuerdo a las normas técnicas y pedagógicas ya que éstas están desactualizadas o simplemente no existen. Las normas técnicas y los lineamientos en materia de diseño de infraestructura básica no siempre son producto de un trabajo estrecho y coordinado entre la parte pedagógica y la de arquitectura, y tampoco suelen tomar como referencia las buenas prácticas de otros países en América Latina. La falta de autonomía administrativa para la ejecución del Pronied genera retrasos en la ejecución física y financiera de los proyectos,

más aún si se toma en cuenta que las bases de datos de la OGA y de Oinfe no son del todo compatibles y no están interconectadas.

V. Conclusiones

- Primera:** Con respecto la hipótesis general, según los resultados presentados en la tabla, estos nos indican que existe una correlación moderada que alcanza un valor de 0. 581 entre la gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción del usuario en la UGEL 04 – Lima.
- Segunda:** Con respecto a la hipótesis 1, según los resultados presentados en la tabla, estos nos indican que existe una correlación moderada que alcanza un valor de 0. 425 entre la programación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 - Lima.
- Tercera:** Según los resultados presentados en la tabla, estos nos indican que existe una correlación moderada que alcanza un valor de 0. 548 entre la ejecución y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima.
- Cuarta:** Según los resultados presentados en la tabla, estos nos indican que existe una correlación moderada que alcanza un valor de 0. 438 entre la evaluación y la satisfacción del usuario del programa de mantenimiento de locales escolares en la UGEL 04 – Lima.

VI. Recomendaciones

Primera.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la gestión del programa de mantenimiento y la satisfacción del usuarios, los montos que asigna el Ministerio de Educación para el mantenimiento de locales escolares debe permitir cubrir las necesidades básicas que requiere el local escolar, de tal manera que dicho programa tenga un impacto positivo en la comunidad educativa , asimismo es necesario que el Minedu como instancia técnico normativa del sector educación coordine con los gobiernos locales para que puedan destinar parte de su presupuesto al mejoramiento y mantenimiento de los locales escolares, de tal manera que las intervenciones de las instancias de gobierno (nacional, regional y local) sean articuladas y no se incurra en la duplicidad de intervenciones. Asimismo se involucre en dicho programa de mantenimiento a las asociaciones de padres de familia (APAFA), quienes se constituyen y participan en el sistema educativo de manera formal.

Segunda.

Respecto a la correlación entre la programación del programa de mantenimiento y la satisfacción del usuario, es necesario que el Pronied y la UGEL 04 – Comas oportunamente tengan actualizado el listado de directores de las instituciones educativas que serán los responsables de la ejecución del programa, asimismo la asignación de los montos para dicho programa obedezca a criterios técnicos bastante específicos como son, el número de secciones, población escolar que atiende, otros ambientes (salas de computo, talleres, oficinas administrativas, laboratorios), servicios higiénicos, horarios o turnos de atención, de tal manera que los recursos a asignar permita atender sus deficiencias y se pueda brindar un servicio educativo de calidad a los estudiantes. Asimismo las distintas direcciones del Ministerio de Educación deben proveer

información confiable para una correcta programación y asignación de presupuesto.

Tercera.

El Ministerio de Educación a través de Pronied debe establecer mecanismos que permitan que los responsables de la ejecución del programa de mantenimiento se ajusten a las necesidades de la institución y de acuerdo a las especificaciones en la norma técnica, asimismo declaren oportunamente en el aplicativo WASICHAY, asimismo los responsables de la UGEL N° 04 – Comas deben realizar un acompañamiento permanente en las instituciones educativas, asimismo es necesario que ante cualquier cambio de responsable del manejo de la cuenta (rotación de personal) el Pronied en plazo oportuno realice el cambio de dicho responsable, con la finalidad de generar las condiciones adecuadas para garantizar el buen inicio del año escolar. Asimismo es necesario que la UGEL N° 04 – Comas establezca mecanismos para que los padres de familia participen en la utilización de dichos fondos, de manera organizada, con la finalidad que dicho presupuesto sea utilizado de manera correcta.

Cuarta.

Que la UGEL N° 04 – Comas promueva que los directores de la instituciones educativas, al término de la ejecución de dicho programa realice un balance o rendición de cuentas, del monto asignado, a los integrantes de la comunidad educativa, con la finalidad de informar las mejoras realizadas en los ambientes del local escolar, y el impacto positivo que ha generado dicho programa con el servicio educativo a los estudiantes, asimismo es necesario que Pronied establezca mejoras a dicho programa en la planificación para el siguiente ejercicio presupuestal, que tenga que ver con la asignación de recursos, la designación de los responsables.

VII. Referencias

- Álvarez, J. (2008). *Medicina y seguridad del trabajo: Unidad Docente de formación MIR de Medicina del Trabajo* Disponible en: http://www.isciii.es/ISCIII/es/contenidos/fd-el-instituto/fd-organizacion/fd-estructura-directiva/fd-subdireccion-general-investigacion-terapia-celular-medicina-regenerativa/fd-centros-unidades/fd-escuela-nacional-medicina-trabajo/fd-publicaciones-enmt/Medicina_198.pdf.
- Anderson, R. (1973). *Consumer dissatisfaction: the effect of disconfirmed expectancy on perceived product performance*. Journal of Marketing Research.
- Bitner, J. (2001). *Marketing de Servicio. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: Mc Graw-Hill.
- Bitner, M. (1990). *Evaluating Service encounters: The effects of physical surroundings and Employee responses*. Journal of Marketing, 54, 69-82.
- Boulding, W., Staeling, R. Kalra, A., & Zeithaml, A. (1993, February). *A dynamic process model of, service quality: From expectations to behavior intentions*, Journal of Marketing Research.
- Cardozo, R. (1965). *An empirical study of customer effort, expectation, and satisfaction*. Journal of Marketing Research.
- Chiavenato, I. (1990). *Teorías de la administración*. México: McGraw Hill.
- Consejo Nacional de Educación (2007). *Proyecto Educativo Nacional al 2021. La educación que queremos para el Perú*. Lima: Ministerio de Educación.
- Farfán, Y. (2008). *La fiabilidad*. Cusco: Moderna.
- Giese, J. y Cote, J.. (1999). *Defining Consumer Satisfaction*. *Academy of Marketing Science Review*, 1, 1-34.
- Hunt, H. (1982). *A based on expectations but normatively a 3.6371*. En Day, R.L. y Hunt, H.K. (eds.), *Proceedings of the 7th Annual Conference on Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behaviour* (pp.130-131). Knoxville: University of Tennessee.

- ISO 9000 (2005). *Sistemas de gestión de la calidad. Conceptos y vocabulario*. Ginebra, Suiza.
- Johnson, M. y Fornell, C. (1991). *A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories*. *Journal of Economic Psychology*,
- Kerlim, C. (2000). *Measuring student satisfaction with the service processes of selected student educational support services at Everett Community College*. *Dissertation Abstracts International*, 61 (2), 470 A. (University Microfilm N°AAT9961458)
- Labrador, Hender. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. CIDEDEC. Recuperado de http://www.galeon.com/henderlabrador/hender_archivos/lsc.pdf.
- Mano, H. y Oliver, R. (1993). *Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: evaluation, feeling, and satisfaction*. *Journal of Consumer Research*.
- Marcelo, R. (2008). *La gestión educativa de los directores y su relación con la satisfacción laboral*. Lima-Perú
- Martínez, V., Peiró, J. y Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente: una perspectiva psicosocial*. Madrid: Síntesis.
- Maturana, H. (1997). *Seguridad Social*. México: Pirámide.
- Medina, G. (2012). *Medición de la satisfacción del padre de familia referido a la calidad de servicio*. Caso plantel 8 COBAQ. (tesis de maestría) Universidad Autónoma de Querétaro, México.
- Mejía, A., Villegas, D. y Maneiro, N. (2009). *Factores determinantes de la calidad de los servicios bancarios en un campus universitario venezolano*. Recuperado de: <http://www.uaa.mx/investigacion/revista/archivo/revista45/Articulo%208.pdf>.
- Ministerio de educación del Ecuador (2013). *Manual de mantenimiento recurrente y preventivo de los espacios educativos*. En: http://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/06/Manual_infraestructura.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*. Lima.
- Ministerio de educación del Perú (2015). *Instructivo técnico de mantenimiento de locales escolares*. Lima.
- Moliner, B., Berenguer, G. y Gil, I. (2001). *La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor*. Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la empresa.
- Morales, V. (2003). *Evaluación psicosocial de la calidad en los servicios municipales deportivos: aportaciones desde el análisis de variabilidad*. Universidad de Málaga: Tesis Doctoral.
- Moreno, M., Ruiz, M., Canto, J., San Martín, J. y Perles, F. (2010). *Satisfacción laboral y burnout en trabajo poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante*. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 26(3): 255-265. Tomado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=1753734&pid=S1851-1732201100050000500026&lng=es.
- Oliver, R. (1980). *A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision*. *Journal of Marketing Research*.
- Oliver, R. (1991). *A guide to the Ordnance Survey one-inch Seventh Series*, 44. London: Charles Close Society.
- Oliver, R. (1994). *Factors Influencing Beginning Teachers' Uptake of Computers*. *Journal of Technology and Teacher Education*, 2 (1), 71-89.
- Peterson, R. y Wilson, W. (1992). *Measuring customer satisfaction: fact and artefact*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 58, 111-124.
- Piscoya, L. (1995). *Investigación científica y educativa (2ª ed.)*. Lima: Amaru.

- Poyato J. (2009). *La gestión escolar como medio para lograr la calidad en instituciones públicas de educación primaria en Ensenada*, (Tesis de maestría). Universidad Autónoma de Baja California, México.
- Reyes y Reyes (s/f). *Calidad de servicio educativo: casos de la escuela de artes de la Universidad Autónoma de Baja California*. Universidad Autónoma de Baja California, México.
- Reyes, S; Mayo, J. y Loredo, N. (2009). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano*. Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 113. En: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>.
- Ruiz, Á. (1999). *Nuevo Derecho de la Seguridad Social, Capítulo V. "La Seguridad Social en México, su Origen y su Desarrollo"*. México: Porrúa. Disponible en: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012b/1216/concepto_seguridad.html
- Ruiz, C. (2012). *Métodos de investigación social y de la empresa*. La paz Bolivia: Temis; 2012. p. 61. Disponible en: <http://revistas.um.es/analesps/article/view/analesps.28.3.148941>
- Rutter, M. (1985). *Resistencia ante adversidad*. New York: Guilford Press. 1985. p.52. Disponible en: <http://www.addima.org/Documentos/Articulos/Articulo%20Cristina%20Villalba%20Quesada.pdf>
- Sanz, T. (2013). *Evaluación del diseño y ejecución del programa del programa nacional de infraestructura educativa*. Lima; Ministerio de educación del Perú.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa S.A. de C.V. Grupo Noriega Editores, Balderas 95 México, D.F.
- Teas, R. (1993). *Expectations, performance evaluation and consumer's perceptions of quality*. Journal of Marketing, 57, 18-34.
- Ugarte, M. (2009). *Informe de la evaluación del programa de mantenimiento de locales escolares*. Lima; Ministerio de educación del Perú.

Westbrook, R. (1980). *Intrapersonal affective influences on consumer satisfaction with products*. Journal of Consumer Research.

Westbrook, R. (1987). *Product/Consumption-based Affective Responses and Postpurchase Processes*. Journal of Marketing Research.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1988). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Lavel, S.A.

Anexos

Anexo 1. Base de dato de la prueba piloto

Variable gestión del mantenimiento

	Gestión de mantenimiento																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
2	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5	4	5	5	5	1	1	2	3	4	5	5	4	4
3	5	4	5	5	3	4	5	2	4	4	2	4	4	1	3	4	3	4	5	5	4	4	5
4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
5	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	5	1	4	4	5
6	5	2	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
7	5	4	5	5	2	2	4	5	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4
8	5	4	5	5	3	3	4	5	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4
9	4	5	5	4	2	4	5	5	2	3	4	4	3	5	4	5	5	4	2	3	3	4	5
10	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	5	5
11	3	4	5	3	5	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	2	5	2	5	5	4	5
12	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	2	5	5
13	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
14	3	3	4	4	4	5	5	5	2	4	2	5	4	5	5	5	5	3	4	3	2	4	5
15	4	5	3	4	2	4	4	5	5	4	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	3	3
16	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
17	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	5
18	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	5	5
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5

Resultado de la fiabilidad de la variable gestión del mantenimiento

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	23

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	87,1000	80,411	,033	,809
VAR00002	87,6000	81,411	-,059	,817
VAR00003	87,4500	78,892	,126	,806
VAR00004	87,4500	80,892	,008	,808
VAR00005	88,3000	68,747	,659	,778
VAR00006	87,7000	71,800	,484	,789
VAR00007	87,2500	74,724	,591	,789
VAR00008	87,3000	77,168	,195	,805
VAR00009	88,0000	69,474	,532	,785
VAR00010	87,7000	73,589	,517	,789
VAR00011	88,0000	72,526	,438	,792
VAR00012	87,9000	73,253	,472	,790
VAR00013	87,6000	71,411	,634	,783
VAR00014	87,8500	75,924	,254	,802
VAR00015	87,8500	72,555	,431	,792
VAR00016	87,8000	78,800	,089	,810
VAR00017	87,8500	78,134	,112	,810
VAR00018	88,0500	73,313	,580	,787
VAR00019	87,9000	79,147	,072	,811
VAR00020	88,0000	69,684	,547	,784
VAR00021	87,8500	76,239	,255	,801
VAR00022	87,7000	73,484	,662	,786
VAR00023	87,2000	73,958	,578	,788

Base de dato de la prueba piloto de la variable satisfacción del usuario

	Satisfacción del usuario																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	4	3	5	2	3	4	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	3	2	5
2	4	4	3	2	5	4	4	5	5	2	3	4	5	3	5	5	5	5	4	3	5	1
3	5	3	4	2	3	2	1	3	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5
4	5	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	2	3	3	4
5	4	4	3	4	2	3	4	3	3	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5
6	5	5	5	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
7	5	4	3	3	3	4	5	3	4	5	3	3	4	5	5	4	5	3	3	3	2	4
8	5	4	4	3	4	3	5	3	4	4	3	2	4	5	4	4	5	4	3	4	4	5
9	4	4	3	2	3	4	4	2	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	2	3
10	3	3	3	2	3	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	3	4
11	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	3	4	5	2	4	5	3	3	5	5	4
12	3	5	3	2	4	3	3	5	5	4	2	4	4	5	5	5	3	3	3	2	4	3
13	4	4	4	3	3	3	2	2	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	3	3	3	3
14	3	3	3	2	3	1	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	3	4
15	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3
16	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	2	2	4	3	3
17	4	3	4	3	4	5	2	1	3	5	4	3	4	5	4	5	5	4	1	3	2	5
18	3	4	3	3	3	1	2	2	2	4	2	2	4	5	5	5	5	4	3	3	4	3
19	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3
20	5	5	5	4	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	2

Resultado de la fiabilidad de la variable satisfacción del usuario

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	80,5000	63,842	,629	,743
VAR00002	80,7000	67,379	,492	,754
VAR00003	81,0500	63,524	,703	,740
VAR00004	81,6500	66,976	,299	,763
VAR00005	81,2500	69,145	,197	,770
VAR00006	81,2000	62,589	,475	,749
VAR00007	81,3000	65,063	,364	,759
VAR00008	81,5500	69,313	,152	,774
VAR00009	80,5000	70,263	,145	,772
VAR00010	80,3000	69,063	,305	,763
VAR00011	80,9000	63,989	,513	,748
VAR00012	80,8500	65,187	,475	,751
VAR00013	80,2500	67,250	,590	,752
VAR00014	80,0000	70,632	,205	,767
VAR00015	80,0500	73,208	-,034	,781
VAR00016	80,0000	71,263	,181	,768
VAR00017	80,1500	67,397	,489	,754
VAR00018	80,7500	68,934	,219	,768
VAR00019	81,6500	62,766	,500	,747
VAR00020	81,0000	69,684	,202	,768
VAR00021	81,1000	66,516	,316	,762
VAR00022	80,9500	73,418	-,067	,790

Base de dato de la gestión de mantenimiento

Gestión de mantenimiento																											
Programación											Ejecución										Evalu.						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23				
1	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	39	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	49	4	4	8	96
2	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5	40	4	5	5	5	1	1	2	3	4	5	5	40	4	4	8	88
3	5	4	5	5	3	4	5	2	4	4	41	2	4	4	1	3	4	3	4	5	5	4	39	4	5	9	89
4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	37	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	37	4	3	7	81
5	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	36	4	4	4	4	4	3	3	3	5	1	4	39	4	5	9	84
6	5	2	4	4	5	5	5	5	3	3	41	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	49	4	5	9	99
7	5	4	5	5	2	2	4	5	2	3	37	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34	3	4	7	78
8	5	4	5	5	3	3	4	5	2	3	39	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	35	3	4	7	81
9	4	5	5	4	2	4	5	5	2	3	39	4	4	3	5	4	5	5	4	2	3	3	42	4	5	9	90
10	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	45	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	42	5	5	10	97
11	3	4	5	3	5	3	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	4	2	5	2	5	5	46	4	5	9	97
12	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	42	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	2	44	5	5	10	96
13	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	49	4	5	9	105
14	3	3	4	4	4	5	5	5	2	4	39	2	5	4	5	5	5	5	3	4	3	2	43	4	5	9	91
15	4	5	3	4	2	4	4	5	5	4	40	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	37	3	2	5	82
16	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	40	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	40	4	4	8	88
17	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	44	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	38	3	5	8	90
18	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	36	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	40	4	4	8	84
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	48	5	5	10	107
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	50	5	5	10	110
21	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	39	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	49	4	4	8	96
22	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5	40	4	5	5	5	1	1	2	3	4	5	5	40	4	4	8	88
23	5	4	5	5	3	4	5	2	4	4	41	2	4	4	1	3	4	3	4	5	5	4	39	4	5	9	89
24	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	37	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	37	4	3	7	81
25	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	36	4	4	4	4	4	3	3	3	5	1	4	39	4	5	9	84
26	5	2	4	4	5	5	5	5	3	3	41	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	49	4	5	9	99
27	5	4	5	5	2	2	4	5	2	3	37	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34	3	4	7	78
28	5	4	5	5	3	3	4	5	2	3	39	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	35	3	4	7	81
29	4	5	5	4	2	4	5	5	2	3	39	4	4	3	5	4	5	5	4	2	3	3	42	4	5	9	90
30	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	45	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	42	5	5	10	97

31	3	4	5	3	5	3	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	4	2	5	2	5	5	46	4	5	9	97
32	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	42	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	2	44	5	5	10	96
33	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	49	4	5	9	105
34	3	3	4	4	4	5	5	5	2	4	39	2	5	4	5	5	5	3	4	3	2	43	4	5	9	91	
35	4	5	3	4	2	4	4	5	5	4	40	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	37	3	3	6	83
36	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	40	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	40	4	4	8	88	
37	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	44	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	38	3	5	8	90
38	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	36	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	40	4	4	8	84
39	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	48	5	5	10	107
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	50	5	5	10	110
41	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	39	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	49	4	4	8	96
42	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5	40	4	5	5	5	1	1	2	3	4	5	5	40	4	4	8	88
43	5	4	5	5	3	4	5	2	4	4	41	2	4	4	1	3	4	3	4	5	5	4	39	4	5	9	89
44	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	37	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	37	4	3	7	81
45	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	36	4	4	4	4	4	3	3	3	5	1	4	39	4	5	9	84
46	5	2	4	4	5	5	5	5	3	3	41	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	49	4	5	9	99
47	5	4	5	5	2	2	4	5	2	3	37	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34	3	4	7	78
48	5	4	5	5	3	3	4	5	2	3	39	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	35	3	4	7	81
49	4	5	5	4	2	4	5	5	2	3	39	4	4	3	5	4	5	5	4	2	3	3	42	4	5	9	90
50	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	45	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	42	5	5	10	97
51	3	4	5	3	5	3	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	4	2	5	2	5	5	46	4	5	9	97
52	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	42	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	2	44	5	5	10	96
53	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	49	4	5	9	105
54	3	3	4	4	4	5	5	5	2	4	39	2	5	4	5	5	5	5	3	4	3	2	43	4	5	9	91
55	4	5	3	4	2	4	4	5	5	4	40	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	37	3	3	6	83
56	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	40	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	40	4	4	8	88
57	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	44	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	38	3	5	8	90
58	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	36	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	40	4	4	8	84
59	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	48	5	5	10	107
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	50	5	5	10	110
61	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	39	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	49	4	4	8	96
62	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5	40	4	5	5	5	1	1	2	3	4	5	5	40	4	4	8	88

63	5	4	5	5	3	4	5	2	4	4	41	2	4	4	1	3	4	3	4	5	5	4	39	4	5	9	89
64	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	37	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	37	4	3	7	81
65	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	36	4	4	4	4	4	3	3	3	5	1	4	39	4	5	9	84
66	5	2	4	4	5	5	5	5	5	3	41	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	49	4	5	9	99
67	5	4	5	5	2	2	4	5	2	3	37	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34	3	4	7	78
68	5	4	5	5	3	3	4	5	2	3	39	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	35	3	4	7	81
69	4	5	5	4	2	4	5	5	2	3	39	4	4	3	5	4	5	5	4	2	3	3	42	4	5	9	90
70	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	45	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	42	5	5	10	97
71	3	4	5	3	5	3	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	4	2	5	2	5	5	46	4	5	9	97
72	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	42	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	2	44	5	5	10	96
73	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	49	4	5	9	105
74	3	3	4	4	4	5	5	5	2	4	39	2	5	4	5	5	5	5	3	4	3	2	43	4	5	9	91
75	4	5	3	4	2	4	4	5	5	4	40	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	37	3	3	6	83
76	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	40	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	40	4	4	8	88
77	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	44	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	38	3	5	8	90
78	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	36	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	40	4	4	8	84
79	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	48	5	5	10	107
80	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	50	5	5	10	110
81	5	3	3	4	3	5	4	4	4	5	39	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	49	4	4	8	96
82	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5	40	4	5	5	5	1	1	2	3	4	5	5	40	4	4	8	88
83	5	4	5	5	3	4	5	2	4	4	41	2	4	4	1	3	4	3	4	5	5	4	39	4	5	9	89
84	5	3	4	4	3	4	4	4	4	3	37	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	37	4	3	7	81
85	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	36	4	4	4	4	4	3	3	3	5	1	4	39	4	5	9	84
86	5	2	4	4	5	5	5	5	3	3	41	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	49	4	5	9	99
87	5	4	5	5	2	2	4	5	2	3	37	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34	3	4	7	78
88	5	4	5	5	3	3	4	5	2	3	39	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	35	3	4	7	81
89	4	5	5	4	2	4	5	5	2	3	39	4	4	3	5	4	5	5	4	2	3	3	42	4	5	9	90
90	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	45	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	42	5	5	10	97

91	3	4	5	3	5	3	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	4	2	5	2	5	5	46	4	5	9	97
92	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	42	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	2	44	5	5	10	96
93	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	49	4	5	9	105
94	3	3	4	4	4	5	5	5	2	4	39	2	5	4	5	5	5	5	3	4	3	2	43	4	5	9	91
95	4	5	3	4	2	4	4	5	5	4	40	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	37	3	3	6	83
96	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	40	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	40	4	4	8	88
97	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	44	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	38	3	5	8	90
98	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	36	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	40	4	4	8	84
99	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	48	5	5	10	107
100	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	50	5	5	10	110
101	5	3	3	4	3	5	4	4	5	3	39	3	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	49	4	4	8	96
102	5	5	5	4	2	3	4	4	3	5	40	4	5	5	5	1	1	2	3	4	5	5	40	4	4	8	88
103	5	4	5	5	3	4	5	2	4	4	41	2	4	4	1	3	4	3	4	5	5	4	39	4	5	9	89
104	5	3	4	4	3	4	4	4	3	3	37	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	37	4	3	7	81
105	4	3	3	4	4	4	4	2	4	4	36	4	4	4	4	4	3	3	3	5	1	4	39	4	5	9	84
106	5	2	4	4	5	5	5	5	3	3	41	5	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	49	4	5	9	99
107	5	4	5	5	2	2	4	5	2	3	37	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	34	3	4	7	78
108	5	4	5	5	3	3	4	5	2	3	39	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	35	3	4	7	81
109	4	5	5	4	2	4	5	5	2	3	39	4	4	3	5	4	5	5	4	2	3	3	42	4	5	9	90
110	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	45	5	4	5	4	3	3	3	4	3	4	4	42	5	5	10	97
111	3	4	5	3	5	3	5	4	5	5	42	4	5	5	4	5	4	2	5	2	5	5	46	4	5	9	97
112	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	42	4	4	5	4	4	5	4	4	5	3	2	44	5	5	10	96
113	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	49	4	5	9	105
114	3	3	4	4	4	5	5	5	2	4	39	2	5	4	5	5	5	5	3	4	3	2	43	4	5	9	91
115	4	5	3	4	2	4	4	5	5	4	40	3	3	3	4	4	5	2	3	3	3	4	37	3	3	6	83
116	4	5	4	4	3	5	4	4	3	4	40	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	40	4	4	8	88
117	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	44	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3	4	38	3	5	8	90
118	5	5	3	4	3	2	3	4	3	4	36	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	40	4	4	8	84
119	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	4	48	5	5	10	107
120	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	50	5	5	10	110

Base de dato de la satisfacción del usuario

	Elementos Tangibles								Fiabilidad						Capacidad de respuesta				Seguridad								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22					
1	5	4	3	5	2	3	4	3	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	20	4	3	2	5	14	92
2	4	4	3	2	5	4	4	5	31	5	2	3	4	5	3	22	5	5	5	5	20	4	3	5	1	13	86
3	5	3	4	2	3	2	1	3	23	4	5	3	4	4	5	25	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	86
4	5	4	3	3	3	3	3	4	28	5	4	4	3	4	4	24	5	4	4	3	16	2	3	3	4	12	80
5	4	4	3	4	2	3	4	3	27	3	5	4	4	4	3	23	3	3	4	4	14	3	3	4	5	15	79
6	5	5	5	2	2	5	3	5	32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	101
7	5	4	3	3	3	4	5	3	30	4	5	3	3	4	5	24	5	4	5	3	17	3	3	2	4	12	83
8	5	4	4	3	4	3	5	3	31	4	4	3	2	4	5	22	4	4	5	4	17	3	4	4	5	16	86
9	4	4	3	2	3	4	4	2	26	5	4	4	4	5	4	26	5	5	5	3	18	3	4	2	3	12	82
10	3	3	3	2	3	5	3	3	25	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	1	5	3	4	13	86
11	5	4	5	5	5	4	5	4	37	4	5	3	3	4	5	24	2	4	5	3	14	3	5	5	4	17	92
12	3	5	3	2	4	3	3	5	28	5	4	2	4	4	5	24	5	5	3	3	16	3	2	4	3	12	80
13	4	4	4	3	3	3	2	2	25	5	4	4	4	5	5	27	5	5	4	3	17	3	3	3	3	12	81
14	3	3	3	2	3	1	3	3	21	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	1	5	3	4	13	82
15	3	3	3	2	3	3	2	2	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	70
16	3	4	3	3	3	3	3	4	26	3	4	3	4	4	5	23	5	5	4	2	16	2	4	3	3	12	77
17	4	3	4	3	4	5	2	1	26	3	5	4	3	4	5	24	4	5	5	4	18	1	3	2	5	11	79
18	3	4	3	3	3	1	2	2	21	2	4	2	2	4	5	19	5	5	5	4	19	3	3	4	3	13	72
19	5	5	5	5	5	5	5	3	38	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	3	18	4	3	5	3	15	99
20	5	5	5	4	5	5	4	2	35	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	5	4	5	2	16	100
21	5	4	3	5	2	3	4	3	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	20	4	3	2	5	14	92
22	4	4	3	2	5	4	4	5	31	5	2	3	4	5	3	22	5	5	5	5	20	4	3	5	1	13	86
23	5	3	4	2	3	2	1	3	23	4	5	3	4	4	5	25	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	86
24	5	4	3	3	3	3	3	4	28	5	4	4	3	4	4	24	5	4	4	3	16	2	3	3	4	12	80
25	4	4	3	4	2	3	4	3	27	3	5	4	4	4	3	23	3	3	4	4	14	3	3	4	5	15	79
26	5	5	5	2	2	5	3	5	32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	101
27	5	4	3	3	3	4	5	3	30	4	5	3	3	4	5	24	5	4	5	3	17	3	3	2	4	12	83
28	5	4	4	3	4	3	5	3	31	4	4	3	2	4	5	22	4	4	5	4	17	3	4	4	5	16	86
29	4	4	3	2	3	4	4	2	26	5	4	4	4	5	4	26	5	5	5	3	18	3	4	2	3	12	82
30	3	3	3	2	3	5	3	3	25	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	1	5	3	4	13	86

31	5	4	5	5	5	4	5	4	37	4	5	3	3	4	5	24	2	4	5	3	14	3	5	5	4	17	92
32	3	5	3	2	4	3	3	5	28	5	4	2	4	4	5	24	5	5	3	3	16	3	2	4	3	12	80
33	4	4	4	3	3	3	2	2	25	5	4	4	4	5	5	27	5	5	4	3	17	3	3	3	3	12	81
34	3	3	3	2	3	1	3	3	21	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	1	5	3	4	13	82
35	3	3	3	2	3	3	2	2	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	70
36	3	4	3	3	3	3	3	4	26	3	4	3	4	4	5	23	5	5	4	2	16	2	4	3	3	12	77
37	4	3	4	3	4	5	2	1	26	3	5	4	3	4	5	24	4	5	5	4	18	1	3	2	5	11	79
38	3	4	3	3	3	1	2	2	21	2	4	2	2	4	5	19	5	5	5	4	19	3	3	4	3	13	72
39	5	5	5	5	5	5	5	3	38	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	3	18	4	3	5	3	15	99
40	5	5	5	4	5	5	4	2	35	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	5	4	5	2	16	100
41	5	4	3	5	2	3	4	3	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	20	4	3	2	5	14	92
42	4	4	3	2	5	4	4	5	31	5	2	3	4	5	3	22	5	5	5	5	20	4	3	5	1	13	86
43	5	3	4	2	3	2	1	3	23	4	5	3	4	4	5	25	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	86
44	5	4	3	3	3	3	3	4	28	5	4	4	3	4	4	24	5	4	4	3	16	2	3	3	4	12	80
45	4	4	3	4	2	3	4	3	27	3	5	4	4	4	3	23	3	3	4	4	14	3	3	4	5	15	79
46	5	5	5	2	2	5	3	5	32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	101
47	5	4	3	3	3	4	5	3	30	4	5	3	3	4	5	24	5	4	5	3	17	3	3	2	4	12	83
48	5	4	4	3	4	3	5	3	31	4	4	3	2	4	5	22	4	4	5	4	17	3	4	4	5	16	86
49	4	4	3	2	3	4	4	2	26	5	4	4	4	5	4	26	5	5	5	3	18	3	4	2	3	12	82
50	3	3	3	2	3	5	3	3	25	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	1	5	3	4	13	86
51	5	4	5	5	5	4	5	4	37	4	5	3	3	4	5	24	2	4	5	3	14	3	5	5	4	17	92
52	3	5	3	2	4	3	3	5	28	5	4	2	4	4	5	24	5	5	3	3	16	3	2	4	3	12	80
53	4	4	4	3	3	3	2	2	25	5	4	4	4	5	5	27	5	5	4	3	17	3	3	3	3	12	81
54	3	3	3	2	3	1	3	3	21	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	1	5	3	4	13	82
55	3	3	3	2	3	3	2	2	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	70
56	3	4	3	3	3	3	3	4	26	3	4	3	4	4	5	23	5	5	4	2	16	2	4	3	3	12	77
57	4	3	4	3	4	5	2	1	26	3	5	4	3	4	5	24	4	5	5	4	18	1	3	2	5	11	79
58	3	4	3	3	3	1	2	2	21	2	4	2	2	4	5	19	5	5	5	4	19	3	3	4	3	13	72
59	5	5	5	5	5	5	5	3	38	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	3	18	4	3	5	3	15	99
60	5	5	5	4	5	5	4	2	35	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	5	4	5	2	16	100

61	5	4	3	5	2	3	4	3	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	20	4	3	2	5	14	92
62	4	4	3	2	5	4	4	5	31	5	2	3	4	5	3	22	5	5	5	5	20	4	3	5	1	13	86
63	5	3	4	2	3	2	1	3	23	4	5	3	4	4	5	25	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	86
64	5	4	3	3	3	3	3	4	28	5	4	4	3	4	4	24	5	4	4	3	16	2	3	3	4	12	80
65	4	4	3	4	2	3	4	3	27	3	5	4	4	4	3	23	3	3	4	4	14	3	3	4	5	15	79
66	5	5	5	2	2	5	3	5	32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	101
67	5	4	3	3	3	4	5	3	30	4	5	3	3	4	5	24	5	4	5	3	17	3	3	2	4	12	83
68	5	4	4	3	4	3	5	3	31	4	4	3	2	4	5	22	4	4	5	4	17	3	4	4	5	16	86
69	4	4	3	2	3	4	4	2	26	5	4	4	4	5	4	26	5	5	5	3	18	3	4	2	3	12	82
70	3	3	3	2	3	5	3	3	25	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	1	5	3	4	13	86
71	5	4	5	5	5	4	5	4	37	4	5	3	3	4	5	24	2	4	5	3	14	3	5	5	4	17	92
72	3	5	3	2	4	3	3	5	28	5	4	2	4	4	5	24	5	5	3	3	16	3	2	4	3	12	80
73	4	4	4	3	3	3	2	2	25	5	4	4	4	5	5	27	5	5	4	3	17	3	3	3	3	12	81
74	3	3	3	2	3	1	3	3	21	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	1	5	3	4	13	82
75	3	3	3	2	3	3	2	2	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	70
76	3	4	3	3	3	3	3	4	26	3	4	3	4	4	5	23	5	5	4	2	16	2	4	3	3	12	77
77	4	3	4	3	4	5	2	1	26	3	5	4	3	4	5	24	4	5	5	4	18	1	3	2	5	11	79
78	3	4	3	3	3	1	2	2	21	2	4	2	2	4	5	19	5	5	5	4	19	3	3	4	3	13	72
79	5	5	5	5	5	5	5	3	38	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	3	18	4	3	5	3	15	99
80	5	5	5	4	5	5	4	2	35	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	5	4	5	2	16	100
81	5	4	3	5	2	3	4	3	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	20	4	3	2	5	14	92
82	4	4	3	2	5	4	4	5	31	5	2	3	4	5	3	22	5	5	5	5	20	4	3	5	1	13	86
83	5	3	4	2	3	2	1	3	23	4	5	3	4	4	5	25	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	86
84	5	4	3	3	3	3	3	4	28	5	4	4	3	4	4	24	5	4	4	3	16	2	3	3	4	12	80
85	4	4	3	4	2	3	4	3	27	3	5	4	4	4	3	23	3	3	4	4	14	3	3	4	5	15	79
86	5	5	5	2	2	5	3	5	32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	101
87	5	4	3	3	3	4	5	3	30	4	5	3	3	4	5	24	5	4	5	3	17	3	3	2	4	12	83
88	5	4	4	3	4	3	5	3	31	4	4	3	2	4	5	22	4	4	5	4	17	3	4	4	5	16	86
89	4	4	3	2	3	4	4	2	26	5	4	4	4	5	4	26	5	5	5	3	18	3	4	2	3	12	82
90	3	3	3	2	3	5	3	3	25	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	1	5	3	4	13	86

91	5	4	5	5	5	4	5	4	37	4	5	3	3	4	5	24	2	4	5	3	14	3	5	5	4	17	92
92	3	5	3	2	4	3	3	5	28	5	4	2	4	4	5	24	5	5	3	3	16	3	2	4	3	12	80
93	4	4	4	3	3	3	2	2	25	5	4	4	4	5	5	27	5	5	4	3	17	3	3	3	3	12	81
94	3	3	3	2	3	1	3	3	21	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	1	5	3	4	13	82
95	3	3	3	2	3	3	2	2	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	70
96	3	4	3	3	3	3	3	4	26	3	4	3	4	4	5	23	5	5	4	2	16	2	4	3	3	12	77
97	4	3	4	3	4	5	2	1	26	3	5	4	3	4	5	24	4	5	5	4	18	1	3	2	5	11	79
98	3	4	3	3	3	1	2	2	21	2	4	2	2	4	5	19	5	5	5	4	19	3	3	4	3	13	72
99	5	5	5	5	5	5	5	3	38	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	3	18	4	3	5	3	15	99
100	5	5	5	4	5	5	4	2	35	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	5	4	5	2	16	100
101	5	4	3	5	2	3	4	3	29	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	20	4	3	2	5	14	92
102	4	4	3	2	5	4	4	5	31	5	2	3	4	5	3	22	5	5	5	5	20	4	3	5	1	13	86
103	5	3	4	2	3	2	1	3	23	4	5	3	4	4	5	25	5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	86
104	5	4	3	3	3	3	3	4	28	5	4	4	3	4	4	24	5	4	4	3	16	2	3	3	4	12	80
105	4	4	3	4	2	3	4	3	27	3	5	4	4	4	3	23	3	3	4	4	14	3	3	4	5	15	79
106	5	5	5	2	2	5	3	5	32	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	101
107	5	4	3	3	3	4	5	3	30	4	5	3	3	4	5	24	5	4	5	3	17	3	3	2	4	12	83
108	5	4	4	3	4	3	5	3	31	4	4	3	2	4	5	22	4	4	5	4	17	3	4	4	5	16	86
109	4	4	3	2	3	4	4	2	26	5	4	4	4	5	4	26	5	5	5	3	18	3	4	2	3	12	82
110	3	3	3	2	3	5	3	3	25	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	1	5	3	4	13	86
111	5	4	5	5	5	4	5	4	37	4	5	3	3	4	5	24	2	4	5	3	14	3	5	5	4	17	92
112	3	5	3	2	4	3	3	5	28	5	4	2	4	4	5	24	5	5	3	3	16	3	2	4	3	12	80
113	4	4	4	3	3	3	2	2	25	5	4	4	4	5	5	27	5	5	4	3	17	3	3	3	3	12	81
114	3	3	3	2	3	1	3	3	21	5	4	5	5	5	5	29	5	5	4	5	19	1	5	3	4	13	82
115	3	3	3	2	3	3	2	2	21	4	4	3	3	3	4	21	4	4	3	4	15	3	4	3	3	13	70
116	3	4	3	3	3	3	3	4	26	3	4	3	4	4	5	23	5	5	4	2	16	2	4	3	3	12	77
117	4	3	4	3	4	5	2	1	26	3	5	4	3	4	5	24	4	5	5	4	18	1	3	2	5	11	79
118	3	4	3	3	3	1	2	2	21	2	4	2	2	4	5	19	5	5	5	4	19	3	3	4	3	13	72
119	5	5	5	5	5	5	5	3	38	3	5	5	5	5	5	28	5	5	5	3	18	4	3	5	3	15	99
120	5	5	5	4	5	5	4	2	35	4	5	5	5	5	5	29	5	5	5	5	20	5	4	5	2	16	100



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

William Flores / 052-17

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

V°B° de tesis

ESCUELA DE POSGRADO

Helen Calli Acaachi

(Nombres y apellidos del solicitante)

con DNI N°

40064262

(Número de DNI)

domiciliado (a) en

Call 16 #608 Comas - Carabayelo

(Calle / Lote / M. / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción:

(Promoción)

del programa:

(Nombre del programa)

identificado con el código de matrícula N°

(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

V°B° de tesis en la cual estoy presentando tesis corregida a las observaciones que habian dado presento tesis corregida y tesis observada

Por lo expuesto, agradeceré ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

Lima, 15 de *agosto* de 2018

[Firma]

(Firma del solicitante)

Documentos que adjunto:

- a. *Tesis corregida co*
- b. *Tesis observada*
- c.
- d.

Cualquier consulta por favor comunicarse con

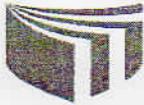
Teléfonos: *992 617 328*

Email: *hellery_copi@hcv*



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
15 AGO. 2018
RECIBIDO
Hora: *1:40 PM* Firma: *[Firma]*

[Firma]
[Firma]
[Firma]



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Calle Acuachy, Helen Meliza

D.N.I. : 40064262

Domicilio : Calle 16 # 608 Urb. Carabayallo - Comas

Teléfono : Fijo : Móvil : 992674379

E-mail : heleny_capi@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría : Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Calle Acuachy, Helen Meliza

Título de la tesis:

Gestión del Programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04-Lima

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : Helen Meliza

Fecha : 27/08/2018

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Pedro Félix Novoa Castillo, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis **Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04-Lima** presentado por **Helen Meliza Calle Acuache** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Lima, 18 de julio del 2018



Pedro Félix Novoa Castillo

DNI: 40184672

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04 - Lima.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTORA:
Br. Helen Meliza Calle Acuache

ASESOR:
Dra. Karen Allary Mendives



Resumen de coincidencias

25 %

1	yayos-aldia.blogspot...	1 %
2	2003584131	1 %
3	studyflo.es	1 %
4	Entregado a Facultad L...	1 %
5	Entregado a Universidad...	1 %
6	ensayogratias.com	1 %
7	Entregado a Universidad...	1 %
8	dspace.unapiquitos.ed...	1 %
9	ugelcoabambas.gob.pe	1 %
10	docslide.net	1 %