



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO**

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA

**Mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los  
usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Suxo Yapuchura, Daniel (ORCID: 0000-0001-6770-6057)

**ASESOR:**

Dr. Limas Huatuco, David Ángel (ORCID: 0000-0003-4776-2152)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

LIMA — PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A Benjamín, mi padre por haberme transmitido el amor al estudio y la superación personal.

A Cristina, mi madre, que desde el cielo guía mi camino. Por haberme inculcado el amor, la perseverancia y por sus sabios consejos.

A mi familia, por haberme apoyado en el desarrollo de esta maestría para poder alcanzar el cumplimiento de esta meta en mi vida profesional.

### **Agradecimiento**

A Dios sobre todas las cosas, por brindarme la salud y protegerme de toda enfermedad.

A mis padres por su apoyo incondicional y por darme fortaleza a seguir cada día.

A mis profesores por sus enseñanzas y a la Escuela de Posgrado de maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de alcanzar este logro profesional y la enseñanza brindada.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	7
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2. Variables y operacionalización .....	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis .....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	24
3.5. Procedimientos.....	27
3.6. Método de análisis de datos.....	28
3.7. Aspectos éticos .....	29
IV. RESULTADOS.....	30
V. DISCUSIÓN.....	58
VI. CONCLUSIONES .....	64
VII. RECOMENDACIONES .....	66
REFERENCIAS .....	67
ANEXOS .....	74

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de las variables de investigación	21
Tabla 2. Validación de juicio de expertos	26
Tabla 3. Confiabilidad de los instrumentos	27
Tabla 4. Dimensión 1 – Edificación	30
Tabla 5. Dimensión 1 – Edificación (análisis por preguntas)	31
Tabla 6. Dimensión 2 – Instalaciones	32
Tabla 7. Dimensión 2 – Instalaciones (análisis por preguntas)	33
Tabla 8. Dimensión 3 – Mobiliario	34
Tabla 9. Dimensión 3 – Mobiliario (análisis por preguntas)	35
Tabla 10. Dimensión 4 – Equipos	36
Tabla 11. Dimensión 4 – Equipos (análisis por preguntas)	37
Tabla 12. Variable 1 – Mantenimiento de locales educativos	38
Tabla 13. Variable 1 – Mantenimiento de locales escolares (análisis por dimensiones)	39
Tabla 14. Dimensión 1 – Elementos Tangibles	40
Tabla 15. Dimensión 1 – Elementos Tangibles (análisis por preguntas)	41
Tabla 16. Dimensión 2 – Fiabilidad	42
Tabla 17. Dimensión 2 – Fiabilidad (análisis por preguntas)	44
Tabla 18. Dimensión 3 – Capacidad de Respuesta	44
Tabla 19. Dimensión 3 – Capacidad de Respuesta (análisis por preguntas)	46
Tabla 20. Dimensión 4 – Seguridad	47
Tabla 21. Dimensión 4 – Seguridad (análisis por preguntas)	48
Tabla 22. Variable 2 – Satisfacción del usuario	49
Tabla 23. Variable 2 – Satisfacción del usuario (análisis por dimensiones)	50
Tabla 24. Resultados de la prueba de Kolmogórov-Smirnov	51
Tabla 25. Contrastación de hipótesis específica 1	52
Tabla 26. Contrastación de hipótesis específica 2	53
Tabla 27. Contrastación de hipótesis específica 3	54
Tabla 28. Contrastación de hipótesis específica 4	55
Tabla 29. Contrastación de hipótesis general	56

## Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Dimensión “Edificación” .....	30
Figura 2. Dimensión “Instalaciones” .....	32
Figura 3. Dimensión “Mobiliario” .....	34
Figura 4. Dimensión “Equipos” .....	36
Figura 5. Variable “Mantenimiento de locales educativos” .....	38
Figura 6. Dimensión “Elementos Tangibles” .....	40
Figura 7. Dimensión “Fiabilidad” .....	43
Figura 8. Dimensión “Capacidad de Respuesta” .....	45
Figura 9. Dimensión “Seguridad” .....	47
Figura 10. Variable “Satisfacción del usuario” .....	49

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021. Para ello, consideró un tipo de investigación aplicada, con un enfoque cuantitativo. Asimismo, empleó un diseño no experimental de corte transversal y de nivel correlacional. La población estuvo constituida, por los apoderados de los estudiantes de la Institución Educativa San Antonio de Jicamarca. Para la recolección de información se confeccionaron dos cuestionarios: Uno para la variable mantenimiento de locales educativos y el otro para la variable satisfacción del usuario, que se aplicó a una muestra representativa de 326 padres de familia. Respecto a los resultados, se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,255, de igual forma un p-valor de 0,000. Por lo que, existe relación directa y significativa entre las dos variables de investigación, precisando que el nivel de correlación obtenido es positiva baja. Finalmente se concluyó que, hay una relación directa – baja entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la citada Institución Educativa, lo que implicaría que, priorizar acciones de mejora en relación al mantenimiento aumentaría la percepción de la calidad del servicio educativo a los apoderados. Por ende, la satisfacción que estos tengan sobre el servicio educativo público.

**Palabras Clave:** Mantenimiento, locales, educativo, satisfacción, usuario.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between the maintenance of educational premises and the satisfaction of the users of the I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021. For this, he considered a type of applied research, with a quantitative approach. Likewise, a non-experimental cross-sectional and correlational-level design was used. The population was constituted by the parents of the students of the San Antonio de Jicamarca Educational Institution. For the collection of information, two questionnaires were prepared: One for the variable maintenance of educational facilities and the other for the variable user satisfaction, which was applied to a representative sample of 326 parents. Regarding the results, a Spearman's Rho value of 0.255 was obtained, as well as a p-value of 0.000. Therefore, there is a direct and significant relationship between the two research variables, specifying that the level of correlation obtained is low positive. Finally, it was concluded that there is a direct - low relationship between the maintenance of educational premises and the satisfaction of the users of the aforementioned Educational Institution, which would imply that prioritizing improvement actions in relation to maintenance would increase the perception of the quality of the service. educational to parents. Therefore, the satisfaction that they have about the public educational service.

**Key Words:** Maintenance, premises, educational, satisfaction, user.



## I. INTRODUCCIÓN

Dotar de mejores condiciones de infraestructura y de ambientes académicos es una problemática a nivel mundial, la misma que tendría que ser priorizada como una política educativa, a fin de generar una atmósfera óptima que ayude a contar con un ecosistema idóneo para el proceso de enseñanza aprendizaje (Quesada, 2019). Y de esta manera, incida en la satisfacción por recibir el servicio educativo; considerando además que tanto estudiantes como docentes, pasan gran parte de su tiempo dentro de las instituciones educativas, evidenciando que si el ambiente físico fuera atractivo e interesante a la población estudiantil, facilitaría el proceso de enseñanza (Delgado, 2009), más ahora a nivel mundial; a causa de la COVID-19, uno de los pilares para volver a la enseñanza presencial, es contar con una infraestructura y ambientes que mitiguen el riesgo a la exposición y contagio.

A nivel latinoamericano, el Banco de Desarrollo de América Latina (2016), resalta la importancia de contar con escuelas en buen estado de conservación, toda vez que resultan determinantes que, para lograr que los estudiantes obtengan los resultados académicos esperados. Tal es así que, esta necesidad se encuentra priorizada dentro de los objetivos de desarrollo sostenible al 2030 (Organización de las Naciones Unidas, 2015), exactamente en el objetivo 4: Educación de Calidad, que en el numeral 4.a precisa la relevancia de contar con centros educativos con adecuadas instalaciones, las mismas que brinden a los estudiantes de toda índole, las mejores condiciones que promuevan el aprendizaje, de manera segura, inclusiva y eficaz.

Al respecto Hanushek (1995), determinó que la adecuada conservación de las instalaciones escolares y el aprendizaje guardan relación positiva. Asimismo, Vélez, Schiefelbein y Valenzuela (1993), precisaron de similar manera, resultados positivos entre la calidad en la que se encuentra los locales educativos y el aprendizaje, en base a la revisión de 70 modelos de funciones productivas desarrolladas durante un periodo de 20 años en América Latina.

A nivel nacional, se presenta grandes problemas de conservación de locales educativos, puesto que, según el Instituto Nacional de Estadísticas e

Informática [INEI], al 2013, un 51% de los locales escolares requería de reforzamiento y rehabilitación de estructuras, un 25% de sustitución de infraestructura (demolición), un 15% de mantenimiento no estructural, y sólo un 9% no requiere de intervención. Esto trae como consecuencia que, los estudiantes en una gran mayoría reciban el servicio escolar en ambientes con malas condiciones de conservación.

Ante ello, el Ministerio de Educación [MINEDU], ha establecido políticas primordiales, para que la calidad del servicio educativo aumente. De tal forma lograr que los aprendizajes mejoren en los estudiantes, dentro de los cuales figure la Infraestructura educativa.

En ese contexto, se genera el Programa Nacional de Infraestructura Educativa [PRONIED], del MINEDU, el cual tiene el objetivo de ampliar, mejorar, equipar y dar mantenimiento a los locales educativos públicos de educación básica y educación superior pedagógica, tecnológica y técnico – productiva, alineado a los objetivos de mejora universal de la calidad de educación, responsable de llevar a cabo, el financiamiento de la gestión del programa de mantenimiento de locales educativos, mediante el cual de forma anual se transfiere recursos económicos de forma directa a los responsables de los locales educativos, para que realicen intervenciones puntuales que ayuden a darles mantenimiento y brindar un adecuado servicio educativo de forma anual.

Toda la edificación, mobiliario, instalaciones y equipos, entre otros aspectos que involucra este programa, debe estar listo para el buen inicio del año escolar desde el año 2012, por lo que, el MINEDU considera al mantenimiento preventivo de locales escolares como un componente estratégico para iniciar el año escolar. En tal sentido, el MINEDU transfiere el presupuesto a las cuentas generadas para los responsables de mantenimiento, que generalmente son los directores designados o encargados para dicho periodo escolar, ubicándolos, y brindándoles las resoluciones de encargatura o designación, en tal sentido encontrarse expeditos para que puedan dar inicio a las acciones planificadas, la habilitación de cuentas y que estos fondos se empleen de manera rápida y oportuna.

Sin embargo, durante los últimos años se ha visto que la falta de supervisión y apoyo técnico, dejan como resultados que varios locales escolares no ejecuten eficientemente este presupuesto (Calderón, 2018). Tal es así que, al 2014 un 20% de los locales a nivel nacional tuvo un gasto ineficiente de 65,9 millones de soles, lo que repercute en la calidad de servicio educativo y por ende en la satisfacción de los usuarios.

A nivel local, la Defensoría del Pueblo (2020), advirtió que, en diversas instituciones educativas de Lima, existen infraestructuras deterioradas, inconclusas y deficientes que podrían causar daño a la integridad de los estudiantes. Al respecto, la presente investigación aborda el caso específico de la I.E. San Antonio de Jicamarca, que al ser una institución educativa pública, que cuenta con los tres niveles educativos (inicial, primaria y secundaria) adscrita a la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, cuenta con un presupuesto anual superior a los quince mil soles. Asimismo, los procedimientos que se ejecutan con el citado presupuesto se guían en base a la Resolución Ministerial 557-2020-MINEDU; que aprobó la norma técnica denominada “Disposiciones generales para la ejecución de mantenimiento y acondicionamiento de infraestructura educativa” cuya finalidad es realizar acciones de mejora en la infraestructura física que incidan en la calidad de la prestación de servicio educativo, conforme a los principios de eficiencia, transparencia, equidad y legalidad del buen uso de los recursos públicos. En ese sentido, resulta pertinente conocer de qué manera se viene ejecutando las acciones de mantenimiento del local educativo, y como ésta se relaciona con la satisfacción de los usuarios escolares que reciben el servicio público educacional.

En tal sentido, esta investigación denominada “Mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021”, de manera que se desarrolló como problema general: ¿Cuál es la relación entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021?, y los problemas específicos son: 1) ¿De qué manera la edificación del local educativo se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca

- Lima, 2021?, 2) ¿De qué manera las instalaciones del local educativo se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021?, 3) ¿De qué manera el mobiliario del local educativo se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021?, y 4) ¿De qué manera los equipos del local educativo se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021?.

Teniendo en cuenta la descripción problemática, se indica la justificación teórica, que busca solucionar un problema de carácter público, el cual contará con una infraestructura de calidad mediante la efectiva realización de mantenimiento de locales educativos, para que de esta manera mejorar la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, permitiendo de tal forma generar nuevo conocimiento, respecto al eficiente uso de los recursos públicos y de ser necesario la realización de acciones como medidas correctivas o preventivas que servirá de base a futuras investigaciones.

En relación a la justificación metodológica, se precisa que la presente investigación generará una metodología de recopilación de información a los actores escolares, la cual contará con un instrumento validado y confiable, el mismo que puede ser replicado en distintas instituciones educativas o de ser preciso a nivel de las Unidades de Gestión Educativa Local o de las Direcciones Regionales de Educación, a nivel nacional, cuyos resultados ayudarán a mejorar las políticas públicas relacionadas a la conservación y mantenimiento de locales educativos.

Por otro lado, se tiene como justificación social, la posibilidad de hacer partícipes a los apoderados de los actores escolares en la toma de decisiones de forma masiva, recopilando sus percepciones sobre las necesidades educativas con relación al local educativo, que consideran se tengan a priorizar. Más aún que, en el contexto de la COVID-19, uno de los factores fundamentales para la reincorporación a la presencialidad o semi presencialidad de los estudiantes, es la seguridad que los apoderados tengan sobre el adecuado estado de mantenimiento y adaptabilidad a la nueva realidad del local escolar.

En relación al tema presupuestal, la investigación brinda una justificación económica, puesto que si bien será financiado con recursos de la tesis, una vez elaborado se contará con un instrumento que contiene la secuencia lógica de pasos a tener en cuenta para aplicarlos en otros locales educativos por los propios docentes y/o equipo directivo, y como se precisó líneas arriba, estos resultados ayuden a la gestión institucional a tomar decisiones más inclusivas y concertadas, generando de forma directa la satisfacción de los usuarios del servicio educativo.

Por último, sobre la justificación normativa, se evidencia la posibilidad de seguir generando una mejora continua en cuanto a los procesos bajo los cuales se desarrollan las actividades del programa. Asimismo, que estos se encuentren alineados a brindar una adecuada calidad de servicio que incida en la percepción de satisfacción de parte de los miembros de la comunidad educativa y que a su vez genere valor público denotando que la gestión del equipo directivo es eficiente y eficaz.

Ahora bien, la investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021, y como objetivos específicos se busca: 1) Determinar la relación que existe entre la edificación del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca – Lima,2021; 2) Determinar la relación que existe entre las instalaciones del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca – Lima,2021; 3) Determinar la relación que existe entre el mobiliario del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca – Lima,2021 y 4) Determinar la relación que existe entre los equipos del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca – Lima,2021.

Con respecto a las hipótesis de la investigación realizada, se estableció la hipótesis general: Existe relación significativa entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca – Lima, 2021. En ese sentido las hipótesis específicas son: 1) Existe relación significativa entre la edificación del local educativo y la satisfacción de

los usuarios de la I.E. San Antonio Jicamarca - Lima, 2021; 2) Existe relación significativa entre las instalaciones del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021; 3) Existe relación significativa entre el mobiliario del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021 y 4) Existe relación significativa entre los equipos del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación al desarrollo del marco teórico, en primera instancia se tiene los siguientes antecedentes nacionales sobre las variables de investigación:

Anampi (2019), en su tesis titulada *“Evaluación del programa de mantenimiento de locales escolares educativos en el marco de la Ley N° 27785 en la Red N° 5 del distrito de Puente Piedra, año 2018”* (Tesis doctoral), cuyo objetivo primordial fue el cumplimiento de los procedimientos del programa de mantenimiento de locales educativos al amparo del marco normativo establecido en la Ley N° 27785 en la Red N° 5 del distrito de Puente Piedra. Para ello, aplicó y diseñó una metodología de tipo básica, de enfoque cuantitativo, basado en el método inductivo, con un diseño de estudio de casos. Llegando a la conclusión que, es imprescindible contar con ambientes en buen estado de conservación, que ofrezcan garantías para que los estudiantes se desenvuelvan de manera adecuada y segura en las clases. Lo antes descrito, aporta al conocimiento científico puesto que resalta la importancia de contar con una infraestructura en buen estado de conservación y en este entender la relevancia que tiene el programa de mantenimiento de locales escolares, para coadyuvar en la mejora de la satisfacción de los estudiantes para el desarrollo de sus actividades académicas.

Asimismo, Calderón (2018), en su artículo de investigación denominado *“Modelo de aseguramiento de la calidad para los procesos del programa de mantenimiento de locales escolares del Ministerio de Educación, en el año 2017”* (Revista Ciencia y Tecnología). Tuvo como objetivo central, el poder desarrollar una metodología para asegurar la calidad de los procesos del Programa de Mantenimiento de Locales Escolares del Ministerio de Educación, para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo aplicada, de nivel explicativo, con un diseño de carácter experimental de corte transversal. Llegando a la conclusión que, se desarrolló un método mediante el cual se logre asegurar la calidad de los procesos del programa de mantenimiento, mejorando de forma efectiva la gestión del mantenimiento en la provincia de Jorge Basadre de la región Tacna. A partir de ello, se afirma que dicha investigación contribuye al

conocimiento científico, toda vez que, profundiza el manejo de la variable mantenimiento de locales educativos.

Por otro lado, Calle (2018), en su tesis titulada "*Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04 - Lima*" (Tesis de maestría). Tuvo como objetivo principal, analizar si el programa de mantenimiento de locales educativos cumple de manera oportuna con la finalidad pública de garantizar el buen inicio del año académico. Asimismo, si el PRONIED organismo que forma parte del Ministerio de Educación hace el depósito de forma oportuna y responsable a los locales educativos dentro de los plazos establecidos. Para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo básico, de nivel descriptivo correlacional, con un diseño de carácter no experimental de corte transversal. Llegando a la conclusión que, existe una relación moderada con un valor de 0,581 entre las dos variables de investigación en la UGEL 04. La presente investigación aporta al conocimiento científico incidiendo en el grado de relación que determinó, luego de la aplicación de los instrumentos de estudio sobre similares variables de investigación en el sector educación.

De igual manera, Caso (2018), en su tesis titulada "*Gestión de recursos financieros y mantenimiento del local escolar en instituciones educativas de la red 3 de la UGEL 06 - 2014*" (Tesis de maestría). Consideró como objetivo central del trabajo, establecer si existe una relación entre la gestión de recursos financieros y el mantenimiento de locales escolares. Para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo sustantivo, adicionalmente un diseño no experimental, de subcategoría correlacional, contando con un corte transversal y abordando el enfoque cuantitativo. Llegando a la conclusión que, la gestión de recursos financieros y el mantenimiento de local escolar tienen relación directa. A partir de dicha investigación podemos afirmar que, una mejor gestión de recursos financieros mejorará el mantenimiento que se realice en la infraestructura de las instituciones educativas.

Por último, Damas y Oliva (2017), en su tesis titulada "*Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes de las instituciones educativas de la UGEL N° 01, distrito San Juan Miraflores, Lima, 2015*" (Tesis doctoral).



Cuyo principal objetivo fue determinar si la gestión educativa institucional tiene relación con la satisfacción de los estudiantes de la UGEL antes citada, para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo básico, con enfoque cuantitativo, empleando un método hipotético deductivo. Llegando a la conclusión que, la gestión educativa institucional se vincula directamente con la satisfacción de los estudiantes. A partir de ello, se afirma que dicha investigación amplía el conocimiento existente precisando que, de existir una mejora en la gestión educativa institucional, repercutirá en la mejora de la calidad del servicio educativa. Al respecto, es preciso mencionar que la gestión de mantenimiento forma parte de la gestión institucional desarrollada en este tipo de locales educativos.

Como antecedentes internacionales vinculados al análisis de variables del presente trabajo de investigación tenemos:

Osorio & Rodríguez (2019), en su artículo de investigación denominado *“Fortalecimiento de la infraestructura educativa para la implementación de la jornada única escolar en el departamento del Valle del Cauca”* (Especialización en Gestión de Proyectos). Tuvo como objetivo central determinar los requerimientos para el fortalecimiento de la infraestructura de los 11 establecimientos educativos priorizados en el Valle del Cauca para implementar la jornada única escolar. Para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo básica con una perspectiva cuantitativa, de diseño exploratorio descriptivo. Llegando a la conclusión que, las mejoras en la infraestructura educativa generan una mejora en la situación educativa, y esta debe de ser acorde a las necesidades de estudiantes y docentes, para que aumente significativamente la calidad educativa. En tal sentido, la citada investigación aporta al conocimiento de las variables de investigación resaltando la importancia de contar con una infraestructura educativa en óptimas condiciones para mejorar los niveles de calidad educativa y que los estudiantes se sientan satisfechos con el servicio público recibido.

Asimismo, Quesada (2019), en su artículo de investigación denominado *“Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífica central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas”* (Revista de

educación), cuyo objetivo principal fue evaluar la condición actual de las instalaciones físicas de las aulas escolares e instituciones educativas de la región del Pacífico central. Para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo básica con un enfoque de investigación mixto, considerando el tipo exploratorio y descriptivo, ya sea para los componentes de la infraestructura educativa y como repercuten directamente en el aprendizaje. Llegando a la conclusión que, instalaciones físicas en adecuado estado de conservación va relacionado directamente con la generación de satisfacción usuaria y aumento del rendimiento académico de los estudiantes. A partir de ello, se desprende que dicha investigación aporta al conocimiento de las variables de investigación toda vez que evidencia la relación entre contar con una infraestructura educativa en buen estado de conservación para mejorar los niveles de aprendizaje de los estudiantes.

Por otro lado, Miranda (2018), en su artículo de investigación denominado "*Políticas de infraestructura educativa y su efecto en el aprendizaje de los estudiantes: Un análisis comparado en países de América Latina*" (Revista Latinoamericana de Educación Comparada), cuyo objetivo principal fue analizar el proceso de aprendizaje de estudiantes de 15 países de Latinoamérica en relación a las nuevas metodologías vinculadas a políticas públicas que atienden a cada tipo de infraestructura en la citada región. Para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo básica centrada en un análisis comparativo de las políticas de infraestructura educativa de los países latinoamericanos. Llegando a la conclusión que, las brechas en infraestructura educativa son amplias entre las escuelas que atienden a estudiantes con bajos recursos y a otros estudiantes de mejor economía, lo antes descrito evidencia la importancia de la infraestructura educativa dentro del desarrollo escolar en los centros educacionales del ámbito de América latina.

De igual manera, Alonso (2016), en su investigación denominado "*Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén*" (Revista de la educación superior), cuyo objetivo principal fue evaluar los antecedentes vinculación a generar recomendaciones del servicio recibido por el sistema universitario. Para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo básica mediante

la aplicación de cuestionario en base a una escala de Likert. Concluyendo de esta forma que en lo relacionado a la calidad se hace necesario tener instalaciones limpias, modernas y espacios adecuados para el mejoramiento de enseñanza y aprendizaje, así como mobiliario, adicionalmente tener una fuerte relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción. Lo antes descrito, aporta en el conocimiento científico precisa la importancia de los elementos tangibles para obtener un mayor grado de relación entre las variables.

Finamente, Sotelo (2016), en su artículo de investigación denominado "*Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008*" (Revista Iberoamericana de Investigación y Desarrollo), cuyo objetivo central fue generar un modelo basado en un instrumento que permita realizar la medición de la satisfacción que presentan los usuarios de centros de educativos considerando la normativa relacionada a la 9001:2008. Para ello aplicó y diseño una metodología de tipo básica mediante un cuestionario utilizando la escala de Likert para medir las expectativas de los usuarios. Llegando a la conclusión que, es posible diseñar un instrumento que mida las dimensiones de la calidad de servicio en referencia a las normas aplicables de calidad. Asimismo, es preciso mencionar que el instrumento obtuvo un valor de 0,895 de alfa de Cronbach demostrando tener alta confiabilidad para tener resultados más concretos. Lo antes descrito, aporta al conocimiento científico puesto que brinda un mecanismo aplicable en el sector educación para medir la satisfacción que muestran los usuarios sobre el servicio educacional recibido.

Como soporte teórico de la investigación correspondientes a la variable mantenimiento de locales educativos, tenemos a Faga (2000), quien define a la gestión, como la actividad dirigida con la finalidad de brindar los recursos necesarios para lograr cumplir con el objetivo dentro de la entidad y/o organización. Asimismo, el MINEDU (2015), precisa que el mantenimiento de locales educativos consiste en la ejecución de acciones inmediatas en la infraestructura educativa, instalaciones y mobiliario de los centros escolares con la intención de preservar, minimizar daños y deficiencias en la

infraestructura física, garantizando las condiciones de calidad y funcionabilidad del local escolar. Por último, de la inversión sobre el tiempo de vida útil.

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

Por otro lado, Pastor (2019), precisa dos tipos de mantenimiento en función al momento de su intervención: Mantenimiento correctivo y mantenimiento preventivo. En relación al mantenimiento correctivo, el BID menciona que corrige las fallas o averías de la infraestructura una vez que son observables, por lo que el mantenimiento se realiza a posterior para subsanar estas deficiencias. Ahora bien, en relación al mantenimiento preventivo, precisa que se realiza con antelación a la presencia de alguna avería, con la finalidad de mantener un nivel de servicio determinado y extender la vida útil de la infraestructura, en lugar de esperar que se produzca alguna falla, se programan intervenciones de manera sistemática.

En ese contexto, en el Perú se desarrolla de forma anual el Programa de Mantenimiento (MINEDU, 2014), a cargo del PRONIED, que tiene la finalidad de mejorar la infraestructura educativa en todos los niveles de educación básica regular, como por ejemplo la reposición de mobiliario educativo, el pintado y equipamiento menor, las cuales están a cargo de los responsables de mantenimiento con el apoyo y orientación técnica del PRONIED.

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

Por ello, es preciso analizar las dimensiones del mantenimiento de locales educativos, ya que según MINEDU (2021) existen 4 dimensiones: (1) Edificación, (2) Instalaciones, (3) Mobiliario y (4) Equipos.

La dimensión Edificación, según MINEDU (2021), contempla la infraestructura educativa destinada a brindar el servicio pública de educación, las mismas que se encuentran divididas en ambientes de nivel inicial, primaria y secundaria. Asimismo, los ambientes destinados a los laboratorios y de uso común destinado al esparcimiento recreativo.

La dimensión Instalaciones, según MINEDU (2021), contempla las distintas especialidades de instalaciones sanitarias de agua y desagüe e instalaciones eléctricas con las que cuenta la infraestructura educativa que forman parte de las intervenciones del mantenimiento de locales educativos.

La dimensión Mobiliario, según MINEDU (2021), abarca los diversos muebles escolares que se encuentran dentro de los ambientes signados de la institución educativa cuya finalidad es ser empleadas por los usuarios del servicio educativo brindado y lo constituyen las carpetas, sillas, pupitres, pizarras del aula escolar.

La dimensión Equipos, según MINEDU (2021), abarca las diversas herramientas tecnológicas educativas como son las computadoras, laptops, tablets, cañones multimedia y televisiones, ubicadas en los laboratorios y aulas escolares cuya finalidad es brindarles una ventaja educacional en la transmisión de los conocimientos.

En ese mismo sentido, en las líneas precedentes se procede a describir las bases teóricas relacionadas a la variable satisfacción del usuario:

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

Para Reyes, Mayo y Loredo (2009), la satisfacción viene a ser la respuesta que el cliente tiene sobre un determinado servicio, el mismo que tiene su razón de ser en el nivel de placer que ha generado, cumpliendo entonces de cierta manera las expectativas iniciales. Por su parte, la norma ISO 9000, define este término como la percepción que tiene el cliente sobre el nivel que un determinado producto logró cumplir la expectativa generada.

Aunado a ellos, Mano & Oliver (1993), define como la respuesta del usuario motivado por los elementos cognitivos, así como afectivos vinculados a la compra de productos o al consumo de servicios. Zeithaml, Berry & Parasuraman (1993), sugirieron que la satisfacción que perciben los usuarios es directamente vinculada a la valoración de los usuarios sobre la calidad de servicio, a la calidad del precio y el producto que adquiere.

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

Ahora bien, de forma general desde un punto de vista de la economía, esta se centra en la medida de la satisfacción, teniendo como resultado o producto final, la existencia o no de consumidores y productos, no considerando aspectos psicosociales que llevan a un juicio de percepción de la satisfacción.

En cambio, desde la perspectiva más psicológica se encuentra orientado al proceso de evaluación (Johnson y Fornell, 1991).

Por el contrario, Westbrook (1980), teniendo como referencia lo precisado por Hunt (1977), postuló que la satisfacción no debiese entenderse a partir del procesamiento de datos recabados, sino que, debe estar fundamentada sobre el componente afectivo del proceso consumir o no.

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

Por ello, es preciso analizar las dimensiones que corresponden a la satisfacción del usuario, ya que según Ziethaml, Parasuraman & Berry (1988) existen 4 dimensiones: (1) Elementos tangibles, (2) Fiabilidad, (3) Capacidad de respuesta y (4) Seguridad.

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

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

La dimensión Capacidad de Respuesta, según Ziethaml et al. (1988), conlleva la predisposición e iniciativa personal del proveedor del servicio. En

este caso servicio público, para apoyar a los usuarios y propiciar un servicio celer, dicho de otra manera, es la cortesía y el trato amable que se proyecta, del colaborador a los usuarios, denotando formas empáticas en su trato agradables a la percepción del usuario.

La dimensión Seguridad, según Ziethaml et al. (1988), viene a ser el grado de conocimiento, así como la atención mostrada por los colaboradores y las habilidades que estos pudiesen tener. Las mismas que, generan un entorno de confianza y de credibilidad hacia los usuarios finales, para lo cual el colaborador debe tener conocimiento especializado en relación a la gestión del talento de personas.

Respecto, a las bases teóricas que, vinculan las dos variables de investigación se tiene que Calle (2018), describe la importancia de desarrollar acciones de mantenimiento dentro de la infraestructura física de las instituciones educativas, toda vez que, dichas acciones generan de forma directa mejores condiciones de calidad y de comodidad para el desarrollo de las labores académicas. De igual forma, considera fundamental para el desarrollo del ambiente de trabajo, mejorar las normas técnicas de diseño de infraestructura educativa, las cuales luego del trabajo de campo realizado denoto que no siempre cumplen con brindar un adecuado confort o en su defecto no existió una coordinación previa entre los aspectos pedagógicos y la propuesta arquitectónica. Asimismo, no se considera las nuevas tendencias a nivel internacional en materia de buenas prácticas educativas para adaptar las aulas escolares a los nuevos tiempos y necesidades académicas.

De igual forma, Anampi (2019), sostiene que el mejoramiento de la infraestructura educativa debe ser materia de nuevas políticas estatales, remodelando y cerrando de manera progresiva la brecha de inoperatividad y riesgo existente en el territorio peruano. Asimismo, atendiendo las nuevas necesidades educativas, priorizando la ejecución efectiva del presupuesto otorgado, optimizando la participación ciudadana de la comunidad educativa en cuanto a necesidades existentes para aumentar la satisfacción del servicio educativo y minimizando la percepción sobre actos de corrupción que se podrían generar en base a la ausencia de control sobre la administración del



recurso público. En concordancia con lo precisado, el monitoreo constante sobre las acciones desarrolladas en los locales educativos permite evidenciar el gasto eficiente. De igual manera, estimula el impacto positivo de inversión estatal y generar una percepción favorable en los actores estudiantiles vinculadas en el proceso.

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

Aunado a ello, los trabajos precisados en el antecedente se enmarcan dentro del postulado de Piscoya (2009), que menciona en relación a la tendencia epistemológica hace la independización y contraposición de los conceptos relacionados a las variables de estudio, relacionados a los sustentos conceptuales y los facticos, la comprensión de las ciencias aplicadas al desarrollo de la investigación, considerando los antecedentes cualitativos y los cuantitativos, vinculados al desarrollo del capítulo, permitiendo de esta forma encontrar el estado del área de las citadas variables, tanto en el plano internacional, como en el nacional, y de ser preciso con información vinculada a la realidad local.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

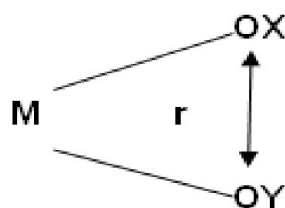
Esta investigación se ejecutó bajo el tipo aplicada, Baena (2017), ya que busca generar conocimiento con la aplicación directa a la problemática de estudio. A partir de lo cual se genera nuevo conocimiento, en este caso en particular vinculados al mantenimiento de locales educativos y la satisfacción que perciben los usuarios.

Aunado a ello, se menciona que dicha investigación tuvo un enfoque cuantitativo (Reidl, 2012), buscó conocer cómo es la generación de valor público de la ejecución del Programa de Mantenimiento en la II.EE. San Antonio de Jicamarca, en base a los fenómenos de estudio que existan en la actualidad de transparencia de gestión.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

La citada investigación, se desarrolló bajo el diseño no experimental (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), toda vez que, no se han alterado las variables de estudio. Adicionalmente se menciona que posee un corte transversal, toda vez que, la información será recabada en un momento en el tiempo a una muestra predefinida.

Por último, indicar que esta investigación consideró abordarlo desde un nivel de investigación correlacional, asimismo considerando un corte transversal, ya que, buscó determinar el grado de relación entre la variable gestión del mantenimiento de locales educativos y satisfacción del usuario, tal como se aprecia en el siguiente esquema:



- M = Muestra
- OX = Variable "Mantenimiento de locales educativos".

- OY = Variable "Satisfacción del usuario".
- r = Correlación

Asimismo, la investigación se ha enmarcado dentro del método hipotético deductivo, toda vez que permitió determinar si las hipótesis consideradas en la investigación presentan una relación entre las variables de estudio. En cuanto a la hipótesis nula o hipótesis verdadera, al respecto Popper (2008), menciona que dicho método busca generar en la hipótesis a partir de dos premisas la contrastación empírica, que posteriormente sirvan para establecer la correlación de variables.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **3.2.1. Variables**

##### **Variable 1: Mantenimiento de locales educativos**

###### **Definición conceptual:**

Son aquellas actividades que se ejecutan de manera oportuna respecto a la edificación, mobiliario e instalaciones con la finalidad de prevenir, neutralizar los daños y deterioros en la infraestructura de los locales escolares y el mobiliario, para garantizar que las condiciones de calidad, de funcionamiento y confort de la población sean las óptimas. (MINEDU, 2015)

###### **Definición operacional:**

Analiza el conocimiento respecto a la gestión del mantenimiento de locales escolares, mediante la aplicación de encuestas, tomando con consideración las dimensiones edificación, instalaciones, mobiliario, equipos.

###### **Indicadores**

Los indicadores de la variable Mantenimiento de locales educativos serán los ambientes físicos, laboratorios, áreas de esparcimiento, instalación de agua, instalación de desagüe, instalación eléctrica, carpetas, sillas, pupitres, computadora, laptops, cañones multimedia y televisiones.

### **Escala de medición**

La variable 1 presentará una escala de medición ordinal.

### **Variable 2: satisfacción del usuario**

#### **Definición conceptual:**

La satisfacción del usuario es el sentimiento positivo que caracteriza al usuario en relación al ambiente donde percibe un servicio, es el resultado de la evaluación de las características de este (Ziethaml et al., 1988).

#### **Definición operacional:**

Analiza el conocimiento respecto a la satisfacción del usuario mediante la aplicación de encuestas, tomando en cuenta las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.

#### **Indicadores**

Los indicadores de la variable satisfacción del usuario serán los ambientes, instalaciones, materiales y medios, mobiliario, servidores generan respeto, servidores cumplen con su trabajo, cero errores, disposición para ayudar al usuario, predisposición, comportamiento adecuado del personal, personal con conocimiento de sus funciones y amabilidad en el trato.

### **Escala de medición**

La variable 2 presentará una escala de medición ordinal.

### 3.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1.

Operacionalización de las variables de investigación

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1 Mantenimiento de locales educativos	Son aquellas acciones que se ejecutan de manera oportuna respecto a la edificación, instalaciones y mobiliario con la finalidad de prevenir, neutralizar los daños y deterioros en la infraestructura de los locales escolares y el mobiliario, para garantizar que las condiciones de calidad, de funcionamiento y confort de la población estudiantil sean las óptimas. (MINEDU, 2015)	Analiza el conocimiento respecto al mantenimiento de locales escolares, mediante la aplicación de encuestas, tomando con consideración las dimensiones edificación, instalaciones, mobiliario, equipos	X1.Edificación	X1.1.Ambientes físicos X1.2.Laboratorios X1.3.Áreas de esparcimiento	Ordinal
			X2.Instalaciones	X2.1.Instalación de agua X2.2.Instalación de desagüe X2.3.Instalación eléctrica	Ordinal
			X3.Mobiliario	X3.1.Carpetas X3.2.Sillas X3.3.Pupitres X3.4.Pizarra	Ordinal
			X4.Equipos	X4.1.Computadora X4.2.Laptops X4.3. Cañones multimedia X4.4.Televisiones	Ordinal
VARIABLE 2 Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es el sentimiento positivo que caracteriza al usuario en relación al ambiente donde percibe un servicio, es el resultado de la evaluación de las características de este (Ziehaml, 1988).	Analiza el conocimiento respecto a la satisfacción del usuario mediante la aplicación de encuestas, tomando en cuenta las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.	Y1.Elementos tangibles	Y1.1. Ambientes Y1.2. Instalaciones Y1.3. Materiales y medios Y1.4. Mobiliario	Ordinal
			Y2.Fiabilidad	Y2.1. Servidores generan respeto Y2.2. Servidores cumplen con su trabajo Y2.3. Cero errores	Ordinal
			Y3.Capacidad de respuesta	Y3.1. Disposición para ayudar al usuario Y3.2. Predisposición	Ordinal
			Y4.Seguridad	Y4.1. Comportamiento adecuado del personal Y4.2. Personal con conocimiento de sus funciones Y4.3. Amabilidad en el trato.	Ordinal

Fuente: Elaboración Propia

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

#### **3.3.1. Población:**

La población según Ventura (2017) es un conjunto de individuos, que son materia de un análisis a profundidad para vincularlos a un fenómeno deseado de investigar. En tal sentido, la población de la presente investigación fue constituida por los 2 124 apoderados de los estudiantes de la I.E. San Antonio de Jicamarca, obtenido del censo realizado por la Unidad de Estadística Educativa del Ministerio de Educación del Perú en el año 2021.

Adicionalmente, es preciso indicar los criterios de inclusión y exclusión empleados para el desarrollo del trabajo:

- a) **Inclusión:** Sobre este punto se ha considerado encuestar a los apoderados que tengan estudiantes matriculados en los tres niveles educativos del local escolar, teniendo la misma posibilidad de ser encuestados.
- b) **Exclusión:** No se ha considerado para el desarrollo del trabajo a los docentes, equipo directivo ni personal administrativo, ya que la finalidad es tener una percepción desde el punto de vista de los apoderados.

#### **3.3.2. Muestra:**

Respecto a la muestra, esta debe entenderse como representación de la población de estudio, es decir un subconjunto de ella, que refleja sus características (Valderrama, 2013), en tal sentido para la obtención de la muestra, se ha considerado los siguientes supuestos y formula:

- Nivel de confiabilidad del 95%. ( $Z = 1,96$ )
- Margen de error + 5,00%. ( $e$ )
- Probabilidad de ocurrencia 50%. ( $P$ )
- Tamaño de la población es 2 124 ( $N$ )

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

$$2\ 124 * 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)$$

$$n = \frac{\text{-----}}{(2\ 124 - 1) * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.50 * (1 - 0.50)}$$

$$n = 326$$

Por lo que, se tomó en cuenta el total de 326 apoderados de estudiantes matriculados en la I.E. San Antonio de Jicamarca.

### 3.3.3. Muestreo:

El muestreo viene a ser las características mediante las cuales se ha determinado un tipo de procedimiento o regla para que sea factible seleccionar un determinado número de elementos que forman parte de una población previamente establecida (Mata, 1997).

En tal sentido, para el citado trabajo de investigación, se ha tenido a bien emplear un muestreo de tipo no probabilístico, el cual viene a ser una técnica por medio de que no se depende de la probabilidad sino de las características de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). De igual manera, se ha realizado una muestra de forma aleatoria simple, ya que existe idéntica probabilidad de ser seleccionados (López, 2004).

### 3.3.4. Unidad de análisis:

El citado proyecto de tesis consideró para la unidad de análisis 326 apoderados de estudiantes de la I.E. San Antonio de Jicamarca, la cual se encuentra ubicada en

el Centro Poblado de Jicamarca Anexo 22, que pertenece al Distrito de San Antonio, de la Provincia de Huarochirí, dentro de la región Lima. Sin embargo, administrativamente depende de la UGEL 05 del Distrito de San Juan de Lurigancho.

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

#### **3.4.1. Técnica:**

La técnica empleada durante el desarrollo del presente trabajo de investigación fue:

**Encuesta;** sobre la definición de encuesta es de indicar que es una metodología de recolección de data (información) de manera estandarizada, la misma que tiene la característica de ser aplicable en una población establecida, limitada por preguntas que conforman un cuestionario (Cea, 1999).

Se caracteriza por estar rigurosamente estandariza, está basada en los pilares metodológicos de positivismo y neopositivismo. Además de adherir al diseño de estándares para el desarrollo de la investigación.

#### **3.4.2. Instrumento:**

Respecto a la recolección de datos, la presente investigación consideró lo siguiente:

**Cuestionario:** Esta técnica es para la investigación social, ya que presente gran utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que permite obtener (Carrasco, 2009). En este cuestionario se plasman las dimensiones a evaluar en la presente investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La peculiaridad de los cuestionarios son el conjunto de preguntas con el que cuenta, los cuales nos permiten en conjunto alcanzar el objetivo planteado, ya que el desarrollo de este, generará la data necesaria.



Para el caso específico de esta investigación se ha elaborado las siguientes fichas técnicas:

**1) Ficha técnica sobre “Mantenimiento de locales educativos”:**

- Denominación: Cuestionario de Mantenimiento de locales educativos
- Elaborado por: Daniel Suxo Yapuchura
- Tiempo: 10 minutos
- Forma de administración: Virtual
- Escala: Likert

**2) Ficha técnica sobre “Satisfacción del usuario”:**

- Denominación: Cuestionario de satisfacción del usuario
- Elaborado por: Daniel Suxo Yapuchura
- Tiempo: 10 minutos
- Forma de administración: Virtual
- Escala: Likert

Por otro lado, es preciso indicar que la validez de los instrumentos puede ser medido de manera concreta y directa (Carrasco, 2018), es la procedencia y eficacia de un instrumento medible (Ñaupas et al, 2018).

De lo antes mencionado, en relación a la validación del contenido de los instrumentos, se ha considerado la validación a tres expertos, que se encuentran detallados en los anexos de la presente. Asimismo, se ha considerado los formatos con respuestas dicotómicas establecidos por la Universidad Cesar Vallejo, obteniendo un resultado general de “Aplicable”, tal como se detalla a continuación:

**Tabla 2.***Validación de juicio de expertos*

<b>Variables</b>	<b>Nº</b>	<b>Nombre y apellidos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión</b>
V1: Mantenimiento de locales educativos	1	Grisely Rosalie Quispe Vilca	Magister en Dirección y Gestión de Empresas - MBA	Aplicable
	2	Dennys Geovanni Calderón Paniagua	Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad	Aplicable
V2: Satisfacción del usuario	3	Cynthia Nohely Hinojosa Huaracallo	Maestro en Contabilidad, Tributación y Auditoría	Aplicable

*Fuente:* Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Se ha seleccionado al primer experto, toda vez que ha laborado en el sector educación y tiene pleno conocimiento del proceso mediante el cual se ejecuta el programa de mantenimiento, adicionalmente labora en el sector público, es investigadora y es docente de posgrado en la maestría de gestión pública; el segundo experto de similar forma ha laborado como especialista en infraestructura a cargo del programa de mantenimiento en el sur del Perú. Asimismo, es docente e investigador en temas relacionados a la ejecución de los mantenimientos en locales educativos. Asimismo, es docente de la maestría en gestión pública; por último, se ha seleccionado al tercer experto, ya que ha ocupado diversos cargos gerenciales en entidades del estado en el sur del país, conocimiento que le permite solventar su opinión crítica sobre las variables e investigación.

Sobre la confiabilidad, esta es definida como el rango en la que los resultados serán similares, al momento de aplicarse de manera reiterada el instrumento al mismo individuo y/o objeto (Hernández, Fernández y Baptista, 2014), aunado a ello el Alfa de Cronbach, es un indicador estadístico usado para cuantificar la confiabilidad de un instrumento (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018).

En tal sentido, se empleó el criterio del Alfa de Cronbach, considerando el desarrollo de una prueba piloto de 66 apoderados de estudiantes de la unidad de estudio previamente establecida, cuyos valores se detallan a continuación:

**Tabla 3.**

*Confiabilidad de los instrumentos*

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Nº de elementos</b>
Mantenimiento de locales educativos	0,858	13
Satisfacción del usuario	0,951	15

*Fuente:* Elaboración propia.

De lo expresado, en relación a la variable “Mantenimiento de locales educativos”, se obtuvo un valor de 0,858; lo que significa que es “Bueno”. Asimismo, para la variable “Satisfacción del usuario”, se obtuvo un valor de 0,951; lo que significa que es “Excelente”, los valores detallados del procedimiento del Alfa de Cronbach se encuentran detallados en los anexos, los mismos que denotan la posibilidad de ser aplicados en la muestra.

### **3.5. Procedimientos**

Los procedimientos son el conjunto de acciones que se desarrollan para alcanzar un resultado deseado (Valderrama, 2013). En tal sentido, luego de contar con el proyecto de investigación aprobado, se inicia con el procedimiento de recopilación de datos relacionado a las variables de mencionada investigación.

A continuación, se procedió con la elaboración del instrumento de campo, mediante los cuales se realizó la toma de datos a la muestra previamente establecida.

En el caso de este estudio, al ser un aleatorio simple, todos los apoderados tienen la misma posibilidad de ser encuestados.

Subsiguientemente a la aplicación del instrumento, con las pesquisas obtenidas se procedió a realizar el procesamiento de la data recopilada seguidamente se

procedió a interpretar los resultados, considerando las normas éticas del investigador.

Posteriormente se confeccionó la controversia de resultados y la contrastación de hipótesis, para redactar las conclusiones y proponer las recomendaciones pertinentes según los niveles obtenidos por cada dimensión estudiada.

Para lo cual descrito líneas arriba, se determinó la confiabilidad mediante la Prueba de Alfa de Cronbach, la prueba de normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov y la prueba estadística mediante el Rho de Spearman.

Acto seguido, se pasó por la revisión del docente asesor, quien brindó precisiones para mejorar el trabajo, y que este goce del rigor científico requerido por la universidad.

Seguidamente se elaboró la discusión de resultados y la contrastación de hipótesis, para redactar las conclusiones y proponer las recomendaciones pertinentes.

Por último, se procedió a realizar la revisión del informe final de tesis con el docente asesor, ejecutar el levantamiento de observaciones y se presentó el entregable final.

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

En relación a la metodología para el análisis de datos, la presente investigación consideró que, luego de la identificación de muestra, la aplicación del citado instrumento, se empleó el software SPSS v24,0 para el desarrollo de la prueba de normalidad en base al tamaño de la población de la muestra que, al ser superior a 50, fue mediante el método de Kolmogórov-Smirnov. Asimismo, se consideró la realización de una prueba para verificar las hipótesis del trabajo y se expresó los resultados en cuadros de porcentaje, tablas de frecuencias y diagramas de barra.

Por último, en relación al análisis de las variables y dimensiones, se empleó la escala de Likert con cinco opciones, las cuales se detallan a continuación: (1) Muy

en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.

### **3.7. Aspectos éticos**

Esta investigación se contó con total autenticidad y veracidad respecto a la generación del instrumento de campo, trabajo de campo para aplicar el instrumento, análisis estadístico de la información recabada y evaluación de los resultados obtenidos, los mismos que guardaran coherencia con el marco normativo aplicable y reglamentos vigentes de la Universidad Cesar Vallejo.

Como se precisó líneas arriba, el tema ético es fundamental para desarrollar de forma evidencia un trabajo que cumpla con la rigurosidad científica requerida, por lo que adicionalmente se gestionó los permisos necesarios para incorporar en el título el nombre de la entidad que es materia de análisis.

Finalmente, se detalló que la citada investigación, no tienen ninguna intención personal en contra de la unidad de análisis seleccionada, sino que encuentra alineada al objetivo de optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados de la variable “Mantenimiento de locales educativos”

A continuación, se precisa el análisis de resultados de la dimensión “Edificación”:

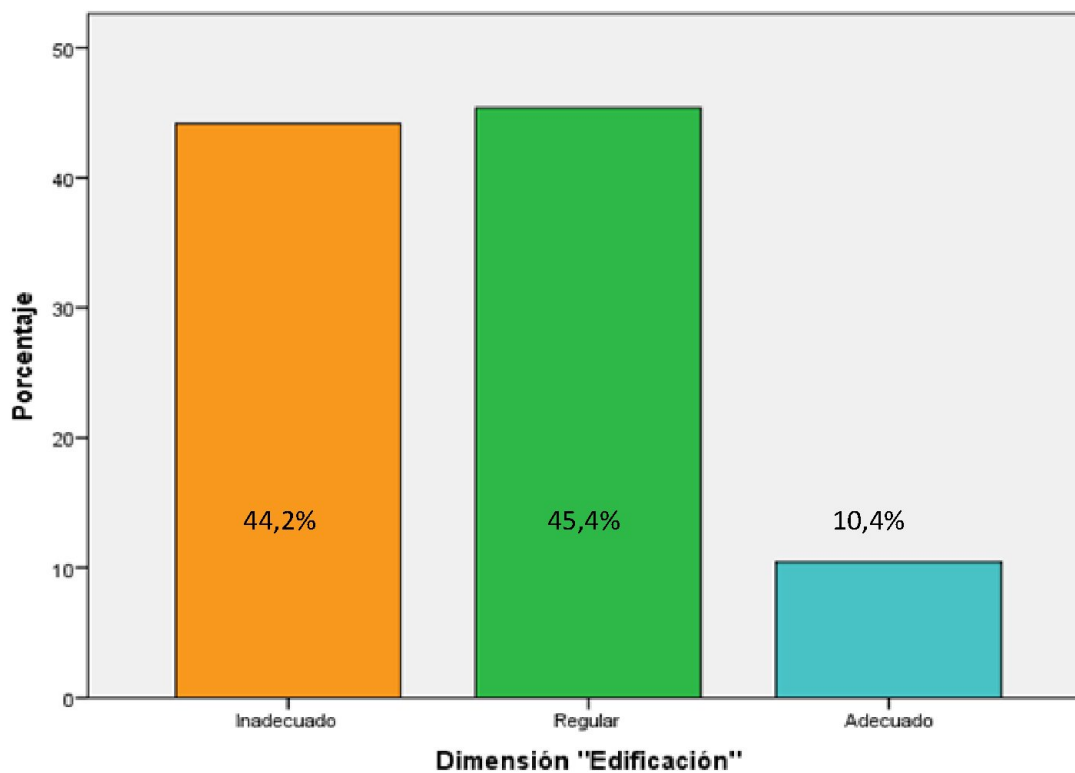
**Tabla 4.**

*Dimensión 1 – Edificación*

Nivel	Apoderados	%
Inadecuado	144	44,2%
Regular	148	45,4%
Adecuado	34	10,4%
Total	326	100,0%

Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”

**Figura 1. Dimensión “Edificación”**



Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”

De los resultados mostrados en la Tabla 4 y Figura 1, relacionados a la dimensión “Edificación” se tiene que el 44,2% de los apoderados perciben que no se han realizado acciones vinculadas para hacer frente a la problemática de contar con una edificación de calidad. Asimismo, el 45,4% de los apoderados considera que es de nivel regular, y solo un 10,4% precisa que se cuenta con una adecuada edificación cómoda y acogedora que cumple sus expectativas.

Aunado a ello, la Tabla 5, muestra la información descriptiva por cada una de las preguntas que conforman dicha dimensión, donde se tiene que los aspectos más preocupantes según la percepción de los apoderados es la deficiencia en las instalaciones físicas de los ambientes, ya que no las consideran cómodas, acogedoras.

**Tabla 5.**

*Dimensión 1 – Edificación (análisis por preguntas)*

Pregunta		Usuario	%
1. Considera usted que las instalaciones físicas de la I.E. son cómodas y acogedores.	Nunca	13	4,0%
	Casi nunca	89	27,3%
	A veces	45	13,8%
	Casi siempre	149	45,7%
	Siempre	30	9,2%
2. Considera que las instalaciones físicas de los laboratorios de la I.E. son cómodas y acogedores.	Nunca	21	6,4%
	Casi nunca	78	23,9%
	A veces	71	21,8%
	Casi siempre	131	40,2%
	Siempre	25	7,7%
3. Considera que las áreas de esparcimiento de la I.E. responden a mis expectativas.	Nunca	20	6,1%
	Casi nunca	81	24,8%
	A veces	53	16,3%
	Casi siempre	147	45,1%
	Siempre	25	7,7%

Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”

A continuación, se precisa el análisis de resultados de la dimensión “Instalaciones”:

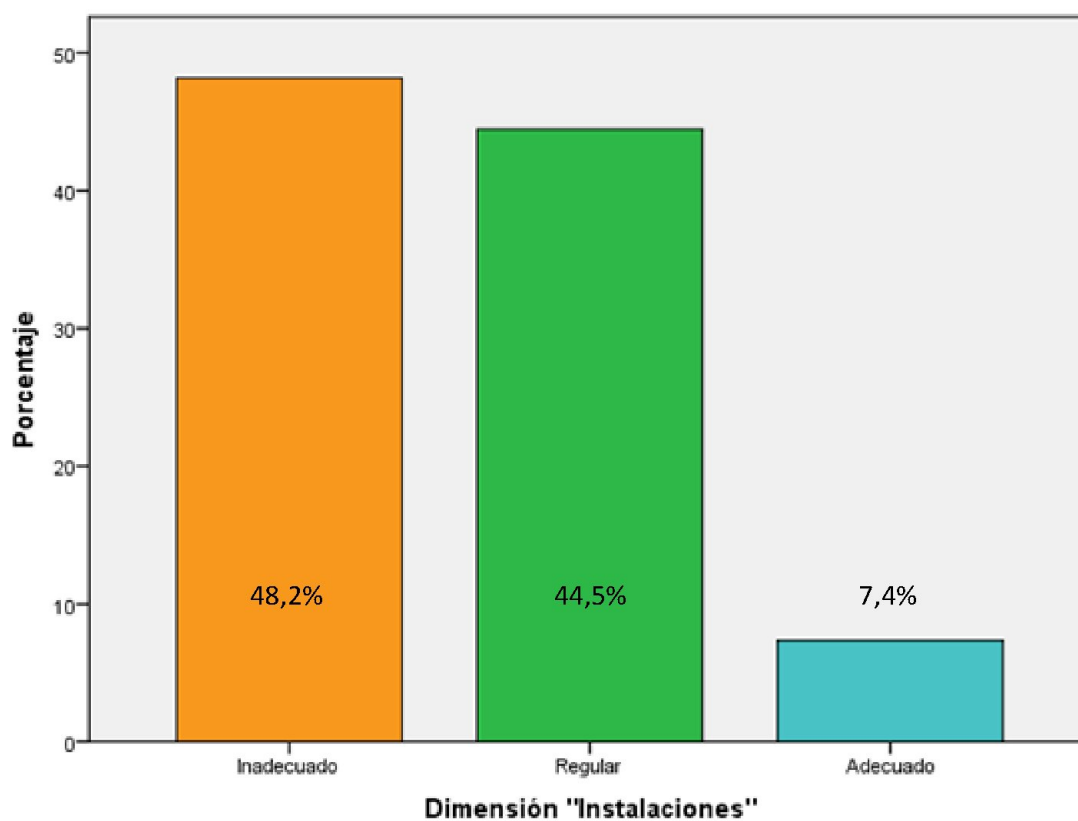
**Tabla 6.**

*Dimensión 2 – Instalaciones*

Nivel	Apoderados	%
Inadecuado	157	48,2%
Regular	145	44,5%
Adecuado	24	7,4%
Total	326	100,0%

Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”

**Figura 2. Dimensión “Instalaciones”**



Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”



De los resultados mostrados en la Tabla 6 y Figura 2, relacionados a la dimensión “Instalaciones” se tiene que el 48,2% de los apoderados perciben que no se han realizado acciones priorizadas a contar con buenas instalaciones para la prestación del servicio educativo. Asimismo, el 44,5% de los apoderados considera que es de nivel regular, y solo un 7,4% precisa que se cuenta con instalaciones adecuadas, aceptables para brindar un adecuado servicio educativo.

Aunado a ello, la Tabla 7, muestra la información descriptiva por cada una de las preguntas que conforman dicha dimensión, donde se tiene que los aspectos más preocupantes según la percepción de los apoderados son las instalaciones de agua y desagüe, especialmente considerando que nos encontramos en un contexto distinto por la COVID-19.

**Tabla 7.**

*Dimensión 2 – Instalaciones (análisis por preguntas)*

Pregunta		Usuario	%
4. Considera que las instalaciones de agua de la I.E. son suficientes para la prestación del servicio.	Nunca	68	20,9%
	Casi nunca	97	29,8%
	A veces	44	13,5%
	Casi siempre	94	28,8%
	Siempre	23	7,1%
5. Considera que las instalaciones de desagüe de la I.E. se encuentran en buen estado de conservación para la prestación del servicio.	Nunca	59	18,1%
	Casi nunca	97	29,8%
	A veces	54	16,6%
	Casi siempre	95	29,1%
	Siempre	21	6,4%
6. Considera que las instalaciones eléctricas de la I.E. se encuentran en buen estado de conservación generando seguridad y confianza.	Nunca	30	9,2%
	Casi nunca	75	23,0%
	A veces	52	16,0%
	Casi siempre	145	44,5%
	Siempre	24	7,4%

Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”

A continuación, se precisa el análisis de resultados de la dimensión “Mobiliario”:

**Tabla 8.**

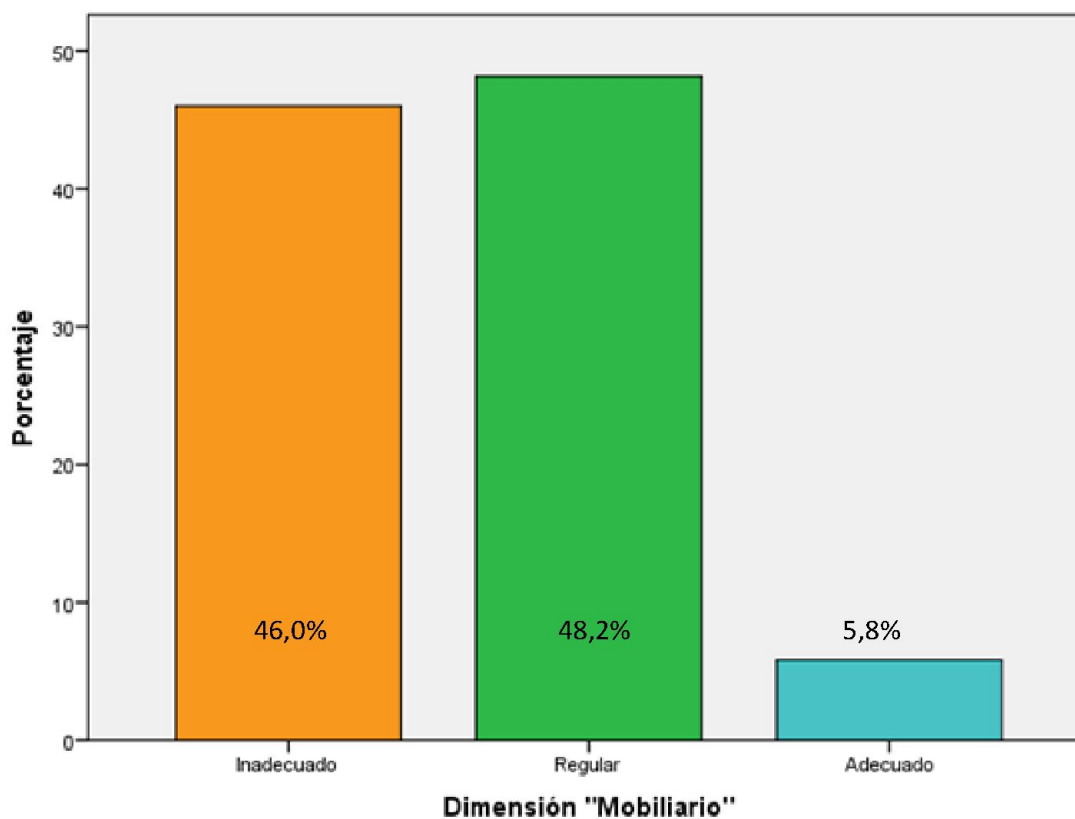
*Dimensión 3 – Mobiliario*

Nivel	Apoderados	%
Inadecuado	150	46,0%
Regular	157	48,2%
Adecuado	19	5,8%
Total	326	100,0%

Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”

**Figura 3.**

*Dimensión “Mobiliario”*



Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”

De los resultados mostrados en la Tabla 8 y Figura 3, relacionados a la dimensión “Mobiliario” se tiene que el 46,0% de los apoderados perciben que no se cuenta con mobiliario adecuado y en buen estado de conservación para la prestación del servicio educativo. Asimismo, el 48,2% de los apoderados considera que es de nivel regular, y solo un 5,8% precisa que se cuenta con mobiliario adecuado y en buen estado de conservación para brindar un adecuado servicio educativo.

Aunado a ello, la Tabla 9, muestra la información descriptiva por cada una de las preguntas que conforman dicha dimensión, donde se tiene que los aspectos más preocupantes según la percepción de los apoderados son las el estado de conservación de las carpetas, sillas y pupitres, empleados para brindar el servicio educativo de manera cómoda.

**Tabla 9.**

*Dimensión 3 – Mobiliario (análisis por preguntas)*

Pregunta	Usuario	%
7. Considero que las carpetas se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	Nunca	40 12,3%
	Casi nunca	100 30,7%
	A veces	50 15,3%
	Casi siempre	118 36,2%
	Siempre	18 5,5%
8. Considero que las sillas se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	Nunca	26 11,0%
	Casi nunca	110 33,7%
	A veces	53 16,3%
	Casi siempre	107 32,8%
	Siempre	20 6,1%
9. Considero que los pupitres se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	Nunca	36 11,0%
	Casi nunca	102 31,3%
	A veces	56 17,2%
	Casi siempre	118 36,2%
	Siempre	14 4,3%

Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”

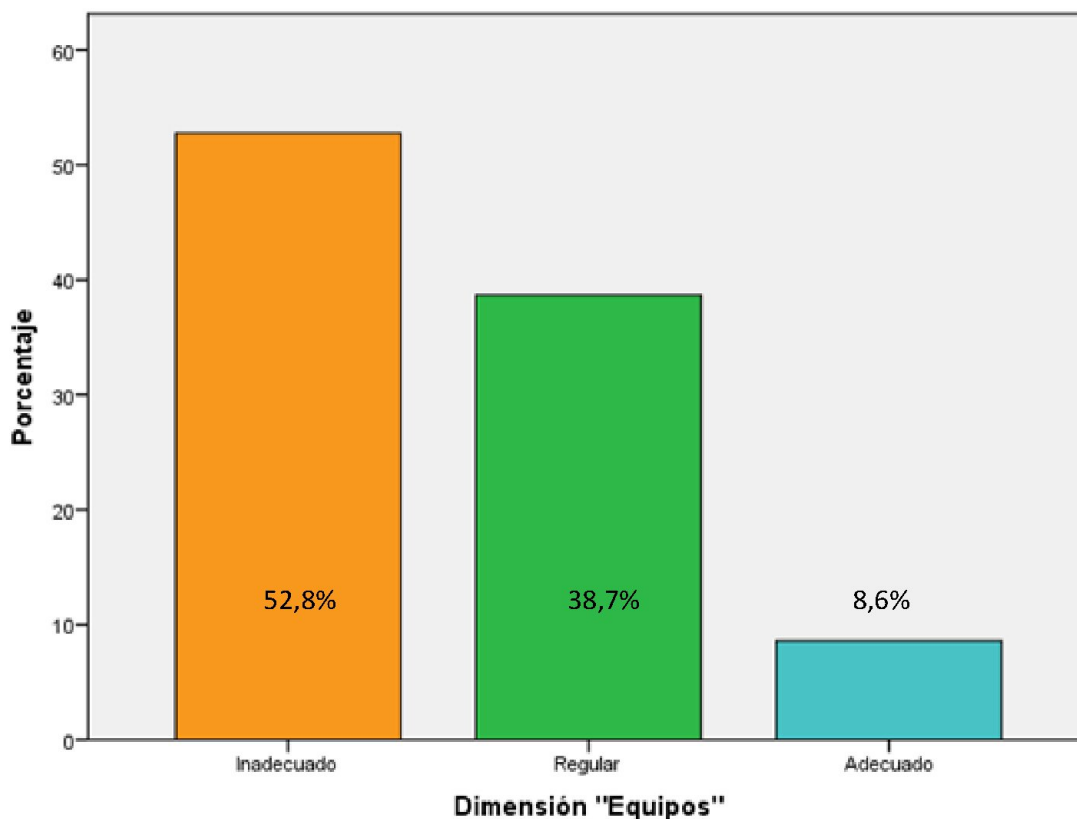
A continuación, se precisa el análisis de resultados de la dimensión “Equipos”:

**Tabla 10.** Dimensión 4 – Equipos

Nivel	Apoderados	%
Inadecuado	172	52,8%
Regular	126	38,7%
Adecuado	28	8,6%
Total	326	100,0%

Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”

**Figura 4.** Dimensión “Equipos”



Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”

De los resultados mostrados en la Tabla 10 y Figura 4, relacionados a la dimensión “Equipos” se tiene que el 52,8% de los apoderados perciben que no se cuenta con equipos tecnológicos modernos y suficientes para la prestación del servicio educativo. Asimismo, el 38,7% de los apoderados considera que es

de nivel regular, y solo un 8,6% precisa que se cuenta con equipos modernos y suficientes para brindar un adecuado servicio educativo.

Aunado a ello, la Tabla 11, muestra la información descriptiva por cada una de las preguntas que conforman dicha dimensión, donde se tiene que los aspectos más preocupantes según la percepción de los apoderados es que la institución educativa no cuenta con computadoras, laptops, cañones y televisores modernos y suficientes para brindar el servicio educativo de manera cómoda, siendo el último el más preocupante.

**Tabla 11.** Dimensión 4 – Equipos (análisis por preguntas)

Pregunta		Usuario	%
10. Considero que la I.E. cuenta con computadoras modernas para el brindar el servicio educativo.	Nunca	55	16,9%
	Casi nunca	100	33,7%
	A veces	55	16,9%
	Casi siempre	84	25,8%
	Siempre	22	6,7%
11. Considero que la I.E. cuenta laptops modernas y suficientes para el brindar el servicio educativo.	Nunca	55	16,9%
	Casi nunca	113	34,7%
	A veces	50	15,3%
	Casi siempre	83	25,5%
	Siempre	25	7,7%
12. Considero que la I.E. cuenta con cañones multimedios modernos en cada aula para el brindar el servicio educativo.	Nunca	55	16,9%
	Casi nunca	105	32,2%
	A veces	72	22,1%
	Casi siempre	71	21,8%
	Siempre	23	7,1%
13. Considero que la I.E. cuenta con televisores modernos en cada aula para el brindar el servicio educativo.	Nunca	86	26,4%
	Casi nunca	100	30,7%
	A veces	51	15,6%
	Casi siempre	61	18,7%
	Siempre	28	8,6%

Fuente: Cuestionario "Mantenimiento de locales educativos"

A continuación, se precisa el análisis de resultados de la variable “Mantenimiento de locales educativos”:

**Tabla 12.**

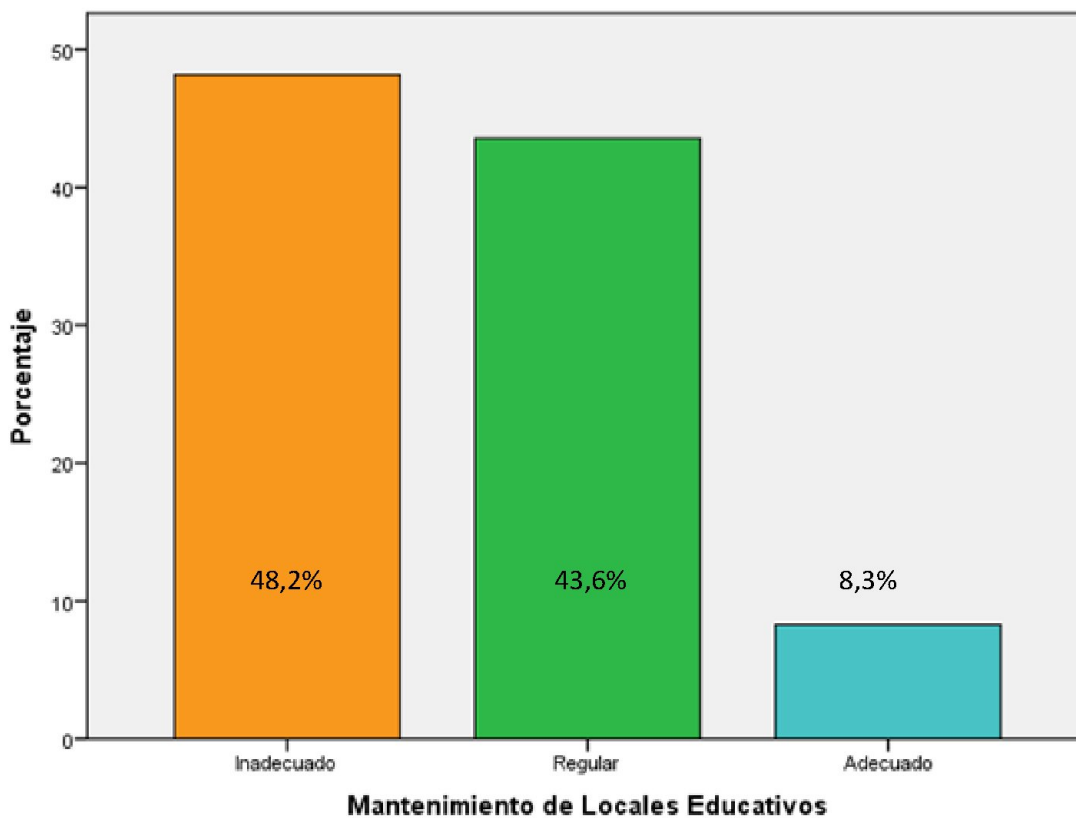
Variable 1 – Mantenimiento de locales educativos

Nivel	Apoderados	%
Inadecuado	157	48,2%
Regular	142	43,6%
Adecuado	27	8,3%
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>100,0%</b>

Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”

**Figura 5.**

Variable “Mantenimiento de locales educativos”



Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”

De los resultados mostrados en la Tabla 12 y Figura 5, relacionados a la variable “Mantenimiento de locales educativos” se tiene que el 48,2% de los apoderados perciben como inadecuado, las acciones realizadas para un buen mantenimiento de locales educativos. Asimismo, el 43,6% lo percibe como regular, y sólo un 8,3% percibe como adecuado las acciones realizadas vinculadas al mantenimiento de locales educativos para brindar un servicio de calidad.

Aunado a ello, la Tabla 13, muestra la información descriptiva por cada dimensión de la variable, en tal sentido se percibe que la dimensión “Equipos”, es la que preocupa con mayor intensidad en los apoderados, seguidamente la dimensión “Instalaciones”, en tercera instancia la dimensión “Mobiliario ” y por último la dimensión “Edificación”, de lo antes descrito, es necesario darle mayor incidencia a estos aspectos en el citado orden de prelación para priorizarlos con el presupuesto de mantenimiento que brinda el Ministerio de Educación a través del Programa Nacional de Infraestructura Educativa de forma anual.

**Tabla 13.**

*Variable 1 – Mantenimiento de locales escolares (análisis por dimensiones)*

Dimensión		Usuario	%
Edificación	Inadecuado	144	44,2%
	Regular	148	45,4%
	Adecuado	34	10,4%
Instalaciones	Inadecuado	157	48,2%
	Regular	145	44,5%
	Adecuado	24	7,4%
Mobiliario	Inadecuado	150	46,0%
	Regular	157	48,2%
	Adecuado	19	5,8%
Equipos	Inadecuado	172	52,8%
	Regular	126	38,7%
	Adecuado	28	8,6%

Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos”

#### 4.2. Resultados de la variable “Satisfacción de los usuarios”

A continuación, se precisa el análisis de resultados de la dimensión “Elementos Tangibles”:

**Tabla 14.**

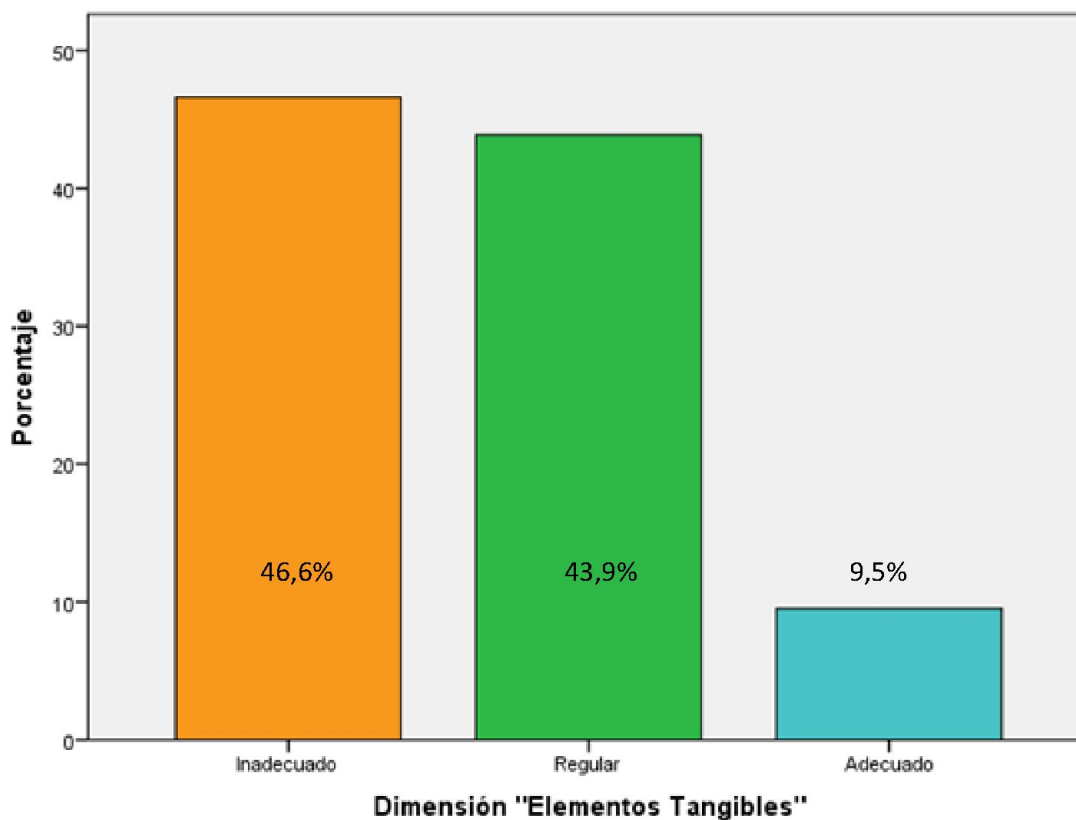
*Dimensión 1 – Elementos Tangibles*

Nivel	Apoderados	%
Inadecuado	152	46,6%
Regular	143	43,9%
Adecuado	31	9,5%
Total	326	100,0%

Fuente: Cuestionario “Satisfacción del usuario”

**Figura 6.**

*Dimensión “Elementos Tangibles”*



Fuente: Cuestionario “Satisfacción del usuario”



De los resultados mostrados en la Tabla 14 y Figura 6, relacionados a la dimensión “Elementos Tangibles” se tiene que el 46,6% de los apoderados perciben que no se cuenta con una buena infraestructura física, ambientes, materiales, medios tecnológicos y mobiliario ergonómico para la prestación del servicio educativo. Asimismo, el 43,9% de los apoderados considera que es de nivel regular, y solo un 9,5% precisa que se cuenta con una buena infraestructura, instalaciones y mobiliario para brindar un adecuado servicio educativo.

Aunado a ello, la Tabla 15, muestra la información descriptiva por cada una de las preguntas que conforman dicha dimensión, donde se tiene que los aspectos más preocupantes según la percepción de los apoderados es que la infraestructura física de la institución educativa no se encuentra en buen estado de conservación, así como recursos tecnológicos deficientes.

**Tabla 15.**

*Dimensión 1 – Elementos Tangibles (análisis por preguntas)*

Pregunta		Usuario	%
1. Considera que el estado actual de la infraestructura física de la I.E. permite brindar un servicio de calidad a los usuarios.	Nunca	23	7,1%
	Casi nunca	94	28,8%
	A veces	46	14,1%
	Casi siempre	142	43,6%
	Siempre	21	6,4%
2. Considera que las instalaciones y ambientes de la I.E. brindan comodidad a los usuarios.	Nunca	16	4,9%
	Casi nunca	91	27,9%
	A veces	51	15,6%
	Casi siempre	145	44,5%
	Siempre	23	7,1%
3. Considera que los materiales empleados por la I.E. para el	Nunca	13	4,0%
	Casi nunca	77	23,6%
	A veces	59	18,1%

servicio educativo atraen la atención de los usuarios.	Casi siempre	157	48,2%
	Siempre	20	6,1%
4. Considera que los medios tecnológicos empleados por la I.E. para el servicio educativo atraen la atención de los usuarios.	Nunca	19	5,8%
	Casi nunca	76	23,3%
	A veces	64	19,6%
	Casi siempre	145	44,5%
	Siempre	22	6,7%
5. Considera importante que la I.E. cuente con mobiliario ergonómico para aumentar la calidad educativa hacia los usuarios	Nunca	14	4,3%
	Casi nunca	49	15,0%
	A veces	41	12,6%
	Casi siempre	169	51,8%
	Siempre	53	16,3%

Fuente: Cuestionario "Satisfacción del usuario"

A continuación, se precisa el análisis de resultados de la dimensión "Fiabilidad":

**Tabla 16.**

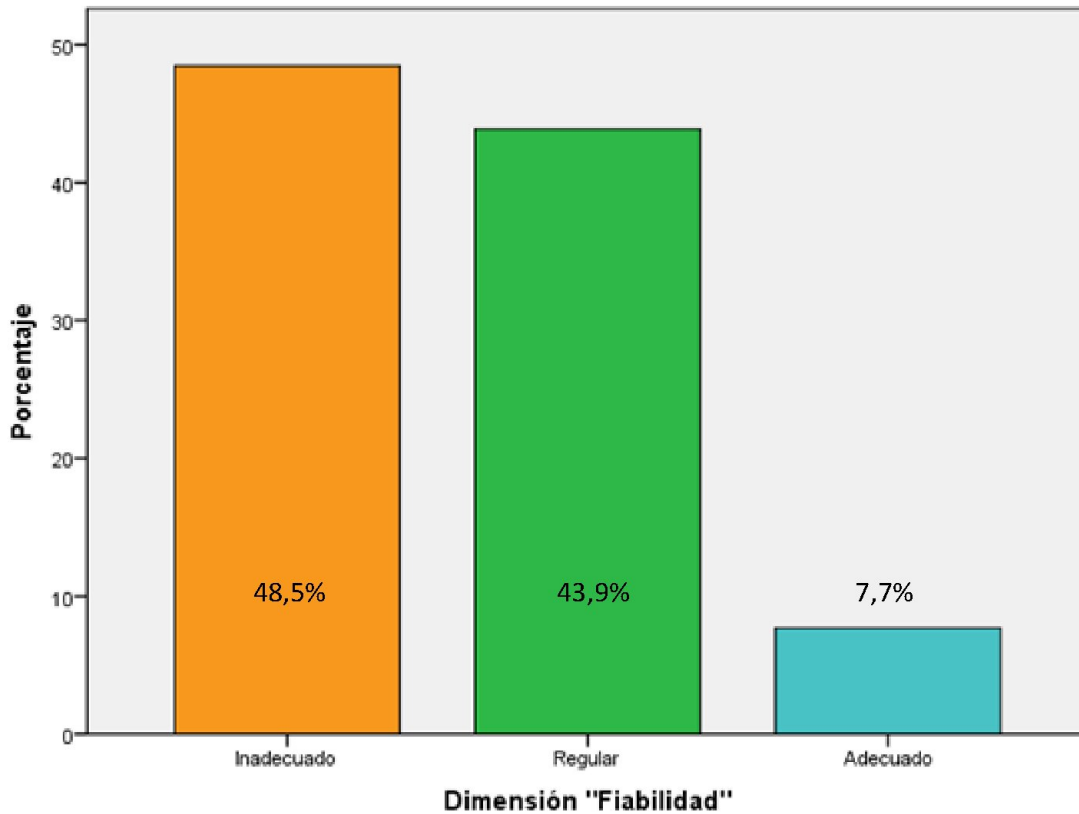
Dimensión 2 – Fiabilidad

Nivel	Apoderados	%
Inadecuado	158	48,5%
Regular	143	43,9%
Adecuado	25	7,7%
Total	326	100,0%

Fuente: Cuestionario "Satisfacción del usuario"

**Figura 7.**

*Dimensión "Fiabilidad"*



Fuente: Cuestionario "Satisfacción del usuario"

De los resultados mostrados en la Tabla 16 y Figura 7, relacionados a la dimensión "Fiabilidad" se tiene que el 48,5% de los apoderados perciben que no se cumple con lo ofertado relacionado a la calidad del servicio educativo, asimismo el 43,9% de los apoderados considera que es de nivel regular, y solo un 7,7% precisa que se si se cumple los criterios priorizados vinculados a la fiabilidad del servicio educativo.

Aunado a ello, la Tabla 17, muestra la información descriptiva por cada una de las preguntas que conforman dicha dimensión, donde se tiene que los aspectos más preocupantes según la percepción de los apoderados son los recursos materiales y tecnológicos disponibles de forma eficiente para brindar el servicio educativo.

**Tabla 17.***Dimensión 2 – Fiabilidad (análisis por preguntas)*

Pregunta		Usuario	%
6. Considera que el servicio educativo de la I.E. se realiza acorde a lo ofertado generando confianza y respeto.	Nunca	4	12,3%
	Casi nunca	47	30,7%
	A veces	49	15,3%
	Casi siempre	202	36,2%
	Siempre	24	5,5%
7. Considera que el personal de la I.E. brinda el servicio educativo empleando los recursos materiales y tecnologías disponibles de forma eficiente.	Nunca	9	11,0%
	Casi nunca	53	33,7%
	A veces	42	16,3%
	Casi siempre	199	32,8%
	Siempre	23	6,1%
8. Considera que el servicio educativo brindado por la I.E. a los usuarios se caracteriza por no cometer errores.	Nunca	10	11,0%
	Casi nunca	84	31,3%
	A veces	82	17,2%
	Casi siempre	132	36,2%
	Siempre	18	4,3%

Fuente: Cuestionario "Satisfacción del usuario"

A continuación, se precisa el análisis de resultados de la dimensión "Capacidad de Respuesta":

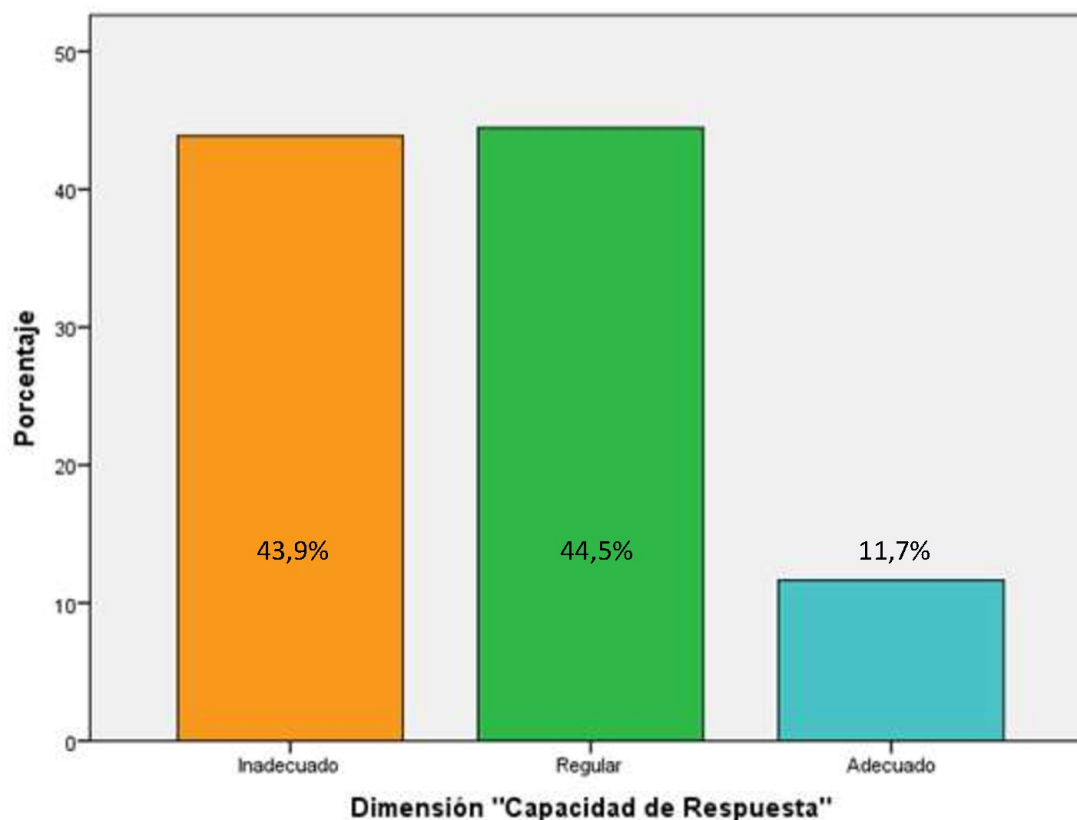
**Tabla 18.***Dimensión 3 – Capacidad de Respuesta*

Nivel	Apoderados	%
Inadecuado	143	43,9%
Regular	145	44,5%
Adecuado	38	11,7%
Total	326	100,0%

Fuente: Cuestionario "Satisfacción del usuario"

**Figura 8.**

*Dimensión "Capacidad de Respuesta"*



Fuente: Cuestionario "Satisfacción del usuario"

De los resultados mostrados en la Tabla 18 y Figura 8, relacionados a la dimensión "Capacidad de Respuesta" se tiene que el 44,5% considera de nivel regular la capacidad de respuesta. Sin embargo, el 43,9% lo considera como inadecuado, denotándose que presentaría dificultades al impartir el servicio educativo, y únicamente el 11,7% precisa que la capacidad de respuesta es de nivel adecuado cumpliendo las expectativas de los usuarios del servicio educativo.

Aunado a ello, la Tabla 19, muestra la información descriptiva por cada una de las preguntas que conforman dicha dimensión, donde se tiene que el aspecto más preocupante por los apoderados es el tiempo en el cual se imparte el servicio educativo, puesto que, no se perciben sea suficiente y oportuno.

**Tabla 19.***Dimensión 3 – Capacidad de Respuesta (análisis por preguntas)*

Pregunta		Usuario	%
9. Considera que el personal de la I.E. que brinda el servicio educativo demuestra tener empatía con las dificultades que presenten los usuarios.	Nunca	7	2,1%
	Casi nunca	49	15,0%
	A veces	54	16,6%
	Casi siempre	187	57,4%
	Siempre	29	8,9%
10. Considera que el tiempo en el cual se imparte el servicio educativo por la I.E. a los usuarios es suficiente y oportuno	Nunca	10	3,1%
	Casi nunca	66	20,2%
	A veces	49	15,0%
	Casi siempre	184	56,4%
	Siempre	17	5,2%
11. Considera que el servicio educativo de la I.E. se brinda con predisposición y trato amable hacia los usuarios.	Nunca	10	3,1%
	Casi nunca	34	10,4%
	A veces	41	12,6%
	Casi siempre	213	65,3%
	Siempre	28	8,6%
12. Considera que el servicio educativo de la I.E. se brinda en un horario adecuado para los usuarios.	Nunca	5	1,5%
	Casi nunca	38	11,7%
	A veces	39	12,0%
	Casi siempre	215	66,0%
	Siempre	29	8,9%

Fuente: Cuestionario "Satisfacción del usuario"

A continuación, se precisa el análisis de resultados de la dimensión “Seguridad”:

**Tabla 20.**

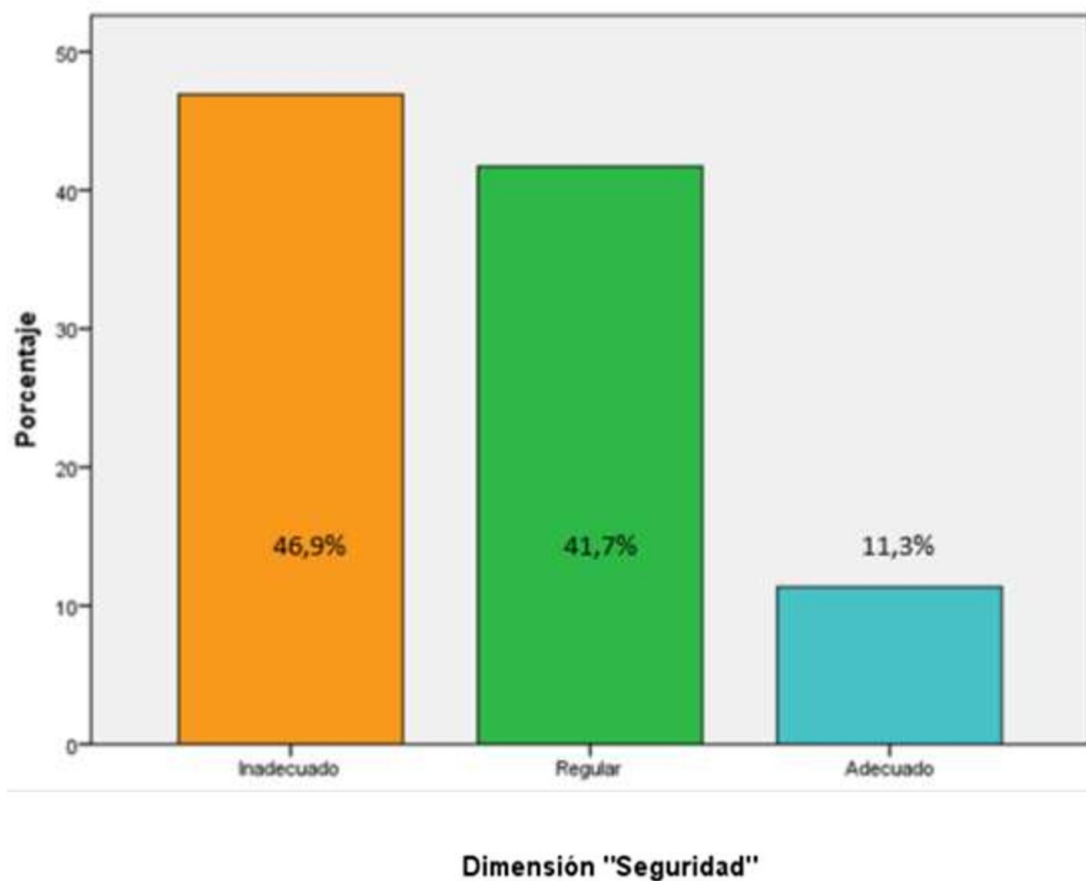
*Dimensión 4 – Seguridad*

Nivel	Apoderados	%
Inadecuado	153	46,9%
Regular	136	41,7%
Adecuado	37	11,3%
Total	326	100,0%

Fuente: Cuestionario “Satisfacción del usuario”

**Figura 9.**

*Dimensión “Seguridad”*



Fuente: Cuestionario “Satisfacción del usuario”

De los resultados mostrados en la Tabla 20 y Figura 9, relacionados a la dimensión “Seguridad” se tiene que el 46,9% considera de nivel inadecuado la seguridad. Asimismo, el 41,7% precisa de nivel regular, y únicamente el 11,3% de nivel adecuado, al respecto deja en evidencia una oportunidad de mejora relacionado a los conocimientos del personal, uso de herramientas tecnológicas y el trato al brindar el servicio educativo.

Aunado a ello, la Tabla 21, muestra la información descriptiva por cada una de las preguntas que conforman dicha dimensión, donde se tiene que el aspecto más preocupante por los apoderados es la relacionada a la capacitación que tiene el personal docente para emplear las herramientas tecnológicas al momento de brindar el servicio educativo a los estudiantes.

**Tabla 21.**

*Dimensión 4 – Seguridad (análisis por preguntas)*

Pregunta		Usuario	%
13. Considera que el conocimiento del personal de la I.E. que brinda el servicio educativo genera confianza en los usuarios	Nunca	1	0,3%
	Casi nunca	34	10,4%
	A veces	47	14,4%
	Casi siempre	218	66,9%
	Siempre	26	8,0%
14. Considera que el personal de la I.E. conoce cómo utilizar las herramientas tecnológicas para brindar el servicio educativo a los usuarios de forma eficiente.	Nunca	5	1,5%
	Casi nunca	45	13,8%
	A veces	51	15,6%
	Casi siempre	199	61,0%
	Siempre	26	8,0%
15. Considera que la I.E. se caracteriza por un trato amable al brindar el servicio educativo a los usuarios.	Nunca	6	1,8%
	Casi nunca	35	10,7%
	A veces	49	15,0%
	Casi siempre	204	62,6%
	Siempre	32	9,8%

Fuente: Cuestionario “Satisfacción del usuario”



A continuación, se precisa el análisis de resultados de la variable “Satisfacción del usuario”:

**Tabla 22.**

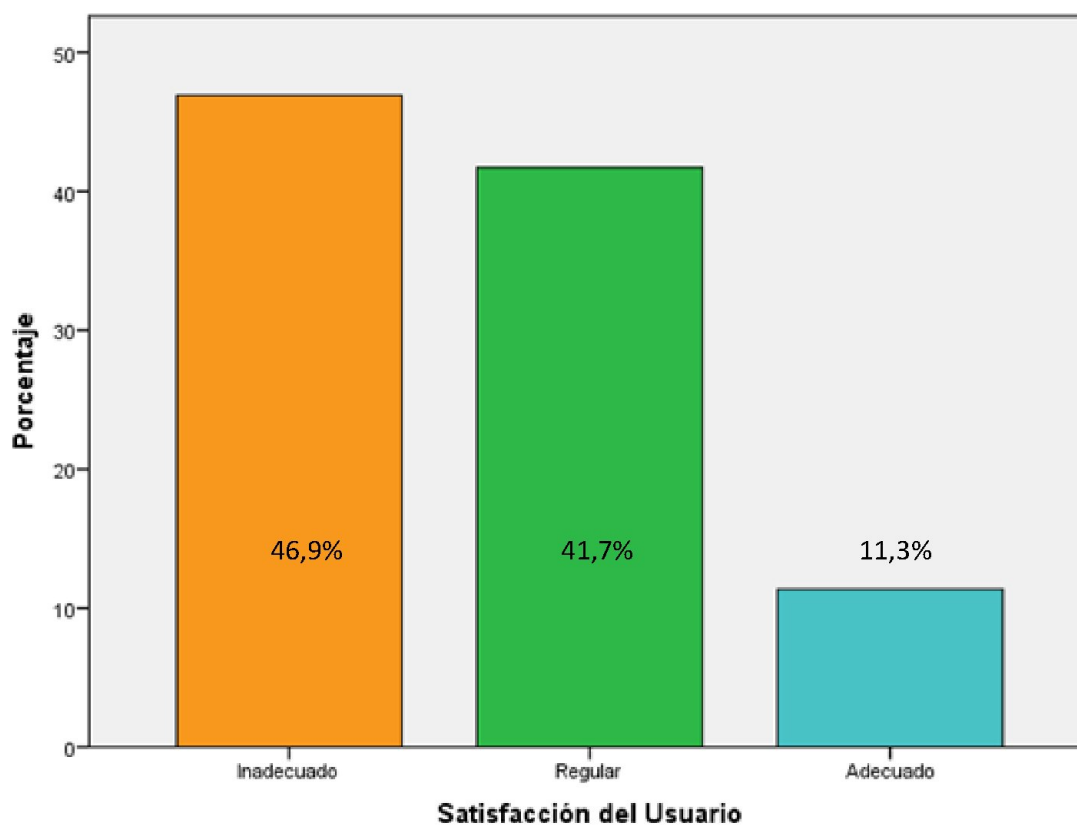
*Variable 2 – Satisfacción del usuario*

Nivel	Apoderados	%
Inadecuado	153	46,9%
Regular	136	41,7%
Adecuado	37	11,3%
Total	326	100,0%

Fuente: Cuestionario “Satisfacción del usuario”

**Figura 10.**

*Variable “Satisfacción del usuario”*



Fuente: Cuestionario “Satisfacción del usuario”

De los resultados mostrados en la Tabla 22 y Figura 10, relacionados a la variable “Satisfacción del usuario” se tiene que el 46,9% de los apoderados no se encuentra satisfacción con el servicio escolar recibido reflejado con un nivel inadecuado. Asimismo, el 41,7% percibe un nivel regular de satisfacción y únicamente el 11,3% percibe un nivel adecuado de satisfacción del servicio educativo recibido.

Aunado a ello, la Tabla 23, muestra la información descriptiva por cada dimensión de la variable, en tal sentido se percibe que la dimensión “Fiabilidad”, es la que preocupa con mayor intensidad en la percepción de los apoderados, seguidamente la dimensión “Seguridad”, en tercera instancia la dimensión “Elementos Tangibles” y por último la dimensión “Capacidad de respuesta”, de lo antes descrito. Es oportuno poder generar mecanismo de mejora en la enseñanza para que los apoderados perciban una mejor calidad de servicio educativo que indica en su satisfacción.

**Tabla 23.**

*Variable 2 – Satisfacción del usuario (análisis por dimensiones)*

Dimensión		Usuario	%
Elementos Tangibles	Inadecuado	152	46,6%
	Regular	143	43,9%
	Adecuado	31	9,5%
Fiabilidad	Inadecuado	158	48,5%
	Regular	143	43,9%
	Adecuado	25	7,7%
Capacidad de Respuesta	Inadecuado	143	43,9%
	Regular	145	44,5%
	Adecuado	38	11,7%
Seguridad	Inadecuado	153	46,9%
	Regular	136	41,7%
	Adecuado	37	11,3%

Fuente: Cuestionario “Satisfacción del usuario”

### 4.3. Prueba de normalidad

Para efectuar la prueba de normalidad se ha planteado los siguientes supuestos:

**Ho:** Los datos provienen de una distribución normal

**Hi:** Los datos no provienen de una distribución normal

Sobre lo descrito, es preciso indicar que si el SIG o p-valor es mayor a 0,05, se acepta Ho. Sin embargo, si el SIG o p-valor es menor a 0,05 se rechaza Ho.

Considerando que se tiene una muestra superior a 30, es preciso indicar que se ha considerado el desarrollo de la prueba de Kolmogórov-Smirnov, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 24.**

*Resultados de la prueba de Kolmogórov-Smirnov*

Variables	Apoderados	Significancia (p-valor)
Mantenimiento de locales educativos	326	0,004
Satisfacción del usuario	326	0,000

Fuente: Cuestionario "Mantenimiento de locales educativos" y "Satisfacción del usuario"

Interpretación:

- **Variable "Mantenimiento de locales educativos":** Se ha obtenido un resultado de 0,004, lo cual es menor que 0,05, por lo que se rechaza Ho, de esta manera interpretamos que dicha variable no proviene de una distribución normal.
- **Variable "Satisfacción del usuario":** Se ha obtenido un resultado de 0,000, lo cual es menor que 0,05, por lo que se rechaza Ho. De esta manera interpretamos que dicha variable no proviene de una distribución normal.

## 4.4. Prueba estadística

### 4.4.1. Contraste de las hipótesis específicas

a) La primera hipótesis específica es:

- **Ho:** No existe relación directa y significativa entre la edificación del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021.
- **H1:** Existe relación directa y significativa entre la edificación del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021.

Se ha empleado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo resultado fue:

**Tabla 25.**

*Contrastación de hipótesis específica 1*

			Edificación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Edificación	Coeficiente de correlación	1,000	<b>0,199</b>
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	326	326
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	<b>0,199</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	326	326

Fuente: Cuestionario "Mantenimiento de locales educativos" y "Satisfacción del usuario"

De donde se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,199 con un p-valor de 0,000. Por tanto, como el p-valor es menor a 0,05 se procede a rechazar Ho. En tal sentido, se tiene que existe relación directa y significativa entre la dimensión de Edificación y la Satisfacción

de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021, adicionalmente es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva baja.

b) La segunda hipótesis específica es:

- **Ho:** No existe relación directa y significativa entre las instalaciones del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021
- **H1:** Existe relación directa y significativa entre las instalaciones del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021

Se ha empleado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo resultado fue:

**Tabla 26.**  
*Contrastación de hipótesis específica 2*

			Instalaciones	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Instalaciones	Coeficiente de correlación	1,000	<b>0,238</b>
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	326	326
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	<b>0,238</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	326	326

Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos” y “Satisfacción del usuario”

De donde se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,238 con un p-valor de 0,000. Por tanto, como el p-valor es menor a 0,05 se procede a rechazar Ho. En tal sentido, se tiene que existe relación directa y significativa entre la dimensión de Instalaciones y la

Satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021, adicionalmente es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva baja.

c) La tercera hipótesis específica es:

- **Ho:** No existe relación directa y significativa entre el mobiliario del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021
- **H1:** Existe relación directa y significativa entre el mobiliario del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021

Se ha empleado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo resultado fue:

**Tabla 27.**  
*Contrastación de hipótesis específica 3*

			Mobiliario	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Mobiliario	Coeficiente de correlación	1,000	<b>0,235</b>
		Sig. (bilateral)		0,000
		N	326	326
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	<b>0,235</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	
		N	326	326

Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos” y “Satisfacción del usuario”

De donde se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,235 con un p-valor de 0,000. Por tanto, como el p-valor es menor a 0,05 se procede a rechazar Ho, en tal sentido se tiene que existe relación directa y significativa entre la dimensión de Mobiliario y la Satisfacción de los

usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021, adicionalmente es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva baja.

d) La cuarta hipótesis específica es:

- **Ho:** No existe relación directa y significativa entre los equipos del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021.
- **H1:** Existe relación directa y significativa entre los equipos del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021.

Se ha empleado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo resultado fue:

**Tabla 28.**

*Contrastación de hipótesis específica 4*

		Equipos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Equipos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	326
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	<b>0,240</b>
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	326

Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos” y “Satisfacción del usuario”

De donde se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,240 con un p-valor de 0,000. Por tanto, como el p-valor es menor a 0,05 se procede a rechazar Ho, en tal sentido se tiene que existe relación directa y significativa entre la dimensión de Equipos y la Satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021, adicionalmente es

preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva baja.

#### 4.4.2. Contraste de la hipótesis general

La hipótesis general precisa lo siguiente:

- **Ho:** No existe relación directa y significativa entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021
- **H1:** Existe relación directa y significativa entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021

Se ha empleado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, cuyo resultado fue:

**Tabla 29.**

*Contrastación de hipótesis general*

		Mantenimiento de locales educativos	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Mantenimiento de locales educativos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	326
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	<b>0,255</b>
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	326	326

Fuente: Cuestionario “Mantenimiento de locales educativos” y “Satisfacción del usuario”



De donde se ha obtenido un valor de Rho de Spearman de 0,255 con un p-valor de 0,000. Por tanto, como el p-valor es menor a 0,05 se procede a rechazar  $H_0$ . En tal sentido, se tiene que, existe relación directa y significativa entre el Mantenimiento de locales educativos y la Satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca - Lima, 2021. Adicionalmente, es preciso indicar que según Martínez y Campos (2015), el valor de correlación obtenido es positiva baja.

## V. DISCUSIÓN

En el presente capítulo se analizará y discutirá los resultados obtenidos para las variables de mantenimiento de locales educativos y satisfacción de usuarios, con sus respectivas dimensiones, cuyo propósito fue establecer la relación que existe en las citadas variables.

Al respecto de los resultados obtenidos se ha evidenciado que existe relación directa y baja entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios, en la I.E. San Antonio de Jicamarca, durante el año 2021, puesto que se ha determinado un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,480 y un valor p de 0,000, lo que denota que si bien la relación no es moderada o alta, existe aspectos en los cuales se puede incidir para mejorar la percepción sobre el citado local escolar como por ejemplo la fiabilidad que brinda el servicio educativo, o como la seguridad y los elementos tangibles con los que cuentan. De esta manera, aumentar la satisfacción de los apoderados de estudiantes de la institución educativa.

Lo descrito, es concordante con lo encontrado por Osorio (2019), puesto que, precisa que la infraestructura es uno de los tres pilares básicos para contar con una educación asertiva, tal es así que, en el país de Colombia, se ha planteado una reforma para mejorar la infraestructura educativa. De esta manera, se brinda un mejor servicio educativo, y de forma indirecta se mitigue la desigualdad educativa que existe debido a las mejores condiciones económicas de uno u otro centro educacional.

De igual forma, con lo precisado por Miranda (2018), ya que si bien a nivel latinoamericano, se están gestionando políticas públicas con tendencia a mejorar la jornada escolar, la región no ha cambiado su visión tradicional sobre la infraestructura, y las acciones de mantenimiento que deben darse en ella, con la intención de estas sean funcionales con las condiciones geográficas y climatológicas del sitio en el cual se encuentran, de tal manera que permitan ayudar al cierre de brechas de aprendizaje y desigualdad en cada región. Por

último, indica que dichas mejoras en temas vinculados al mantenimiento de los locales escolares deben guardar relación con:

- Crear sistemas dinámicos que generen el conocimiento pertinente sobre el estado situacional de la infraestructura de los locales educativos.
- Fortalecer la articulación institucional en las instancias nacionales y municipales, a partir de un marco de actuación de buena gobernanza entre los actores intervinientes.
- Promover una política de atención al mantenimiento y la rehabilitación de locales educativos que implementen fuertes medidas de seguridad educativa que favorezcan el mantenimiento y cuidado de infraestructura educativa.

Asimismo, los resultados obtenidos concuerdan con Calle (2018), ya que, puesto que ha determinado que existe relación entre las variables de gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y la satisfacción de los usuarios de la UGEL 04 de Lima. Sin embargo, a diferencia del presente trabajo que obtuvo un nivel bajo de correlación, el citado autor obtuvo un valor de 0,581, lo que representa que el nivel de correlación es moderado.

Ahora bien, sobre la primera hipótesis, los resultados evidencian que existe relación directa y baja entre la edificación y la satisfacción de los usuarios, en la I.E. San Antonio de Jicamarca, durante el año 2021, puesto que se ha determinado un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,199 y un valor p de 0,000, esto quiere decir que hacer mejoras en lo relacionado a las instalaciones físicas de la edificación aportaría a mejorar la percepción de los apoderados sobre la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes.

De manera similar, guarda vinculación con lo mencionado por Anampi (2019), toda vez que la mejora de infraestructura educativa debe ser considerada como una política de estado, tal es así que el Ministerio de Educación viene garantizando la operatividad de locales educativas y

priorizando acciones para atender la demanda educativa y disminuir los riesgos que puedan originarse en ellos. Aunado a ello, precisa el notable interés por contar con edificaciones educativas de calidad, destacando que para ejecutar las acciones de mantenimiento el presupuesto brindado por el Ministerio de Educación es fundamental, así como el sistema Wasichay, plataforma digital interna mediante la cual se operativiza los procesos de mantenimiento, para garantizar que los estudiantes cuentan con instalaciones físicas adecuadas que garanticen los aprendizajes fundamentales que recibirán.

También con Sotelo (2016) en relación a la satisfacción de los usuarios, toda vez que, el instrumento base presentado por dicho autor elaborado para medir instituciones de educación superior, ha sido adaptado en la medida de lo posible a la unidad de análisis, que viene a ser una institución educativa de educación básica regular, que posterior a los resultados, concuerda en la factibilidad para medir dicha percepción

Sobre la segunda hipótesis, los resultados evidencian que existe relación directa y baja entre las instalaciones y la satisfacción de los usuarios, en la I.E. San Antonio de Jicamarca, durante el año 2021, puesto que se ha determinado un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,199 y un valor p de 0,000; en tal sentido si bien es cierto la calidad del servicio educativo tendría otros factores que incidirían con mayor significancia, ya que las instituciones educativas cuentan con un presupuesto para acciones de mantenimiento de forma anual, es importante priorizar el cuidado adecuado de las instalaciones ya sean de agua, desagüe e instalaciones eléctricas, sobre todo las dos primeras teniendo en consideración las nuevas condiciones de bioseguridad a causa de la COVID-19.

Dichos resultados coinciden con las afirmaciones de Caso (2018), toda vez que, la adecuada gestión de los recursos financieros para priorizar las actividades de mayor impacto resulta fundamental para realizar un adecuado mantenimiento del local educativo, teniendo como premisa que si se realiza un eficiente mantenimiento del local educativo con los recursos económicos

asignados, incidirá en el nivel de satisfacción de los miembros de la comunidad educativa.

Sobre la tercera hipótesis, los resultados evidencian que existe relación directa y baja entre el mobiliario y la satisfacción de los usuarios, en la I.E. San Antonio de Jicamarca, durante el año 2021, puesto que, se ha determinado un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,235 y un valor p de 0,000; en tal sentido se denota la importancia que los apoderados le brindan a contar con mobiliario en buen estado de conservación, situación que tendría que ser considerada por la comisión de mantenimiento de forma anual, como una prioridad para disminuir esta brecha interna de la institución educativa, con las partidas de mantenimiento y adquisición de mobiliario, ya sea carpetas, sillas y pupitres, considerando las nuevas medidas de bioseguridad y el distanciamiento social que tendría que existir en los centros educativos.

De forma similar opina Damas y Ávalos (2017), quienes precisan que la gestión de recursos financieros y materiales, se relacionan significativamente con la satisfacción de los estudiantes, a razón que la administración y distribución de materiales entre ellos incluidos los mobiliarios, tienen que hacerse de forma equitativa, para el logro de los aprendizajes y con la intención de mantener un clima agradable que promueva la enseñanza. Asimismo, indique realizar una adecuada planificación de actividades en temas vinculados a las funciones administrativas, como lo es el programa de mantenimiento, generará un diagnóstico eficiente para priorizar y proponer soluciones acertada que satisfagan a la comunidad educativa.

Sobre la cuarta hipótesis, los resultados evidencian que existe relación directa y baja entre los equipos y la satisfacción de los usuarios, en la I.E. San Antonio de Jicamarca, durante el año 2021, puesto que se ha determinado un valor de coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,240 y un valor p de 0,000; lo cual quiere decir que, en la medida que se pueda hacer acciones de mejora para dotar a la institución educativa de equipos como computadoras,

laptops, cañones y televisores, la percepción de los apoderados aumentará, sintiendo mejoras en la oferta del servicio educativo.

Dichos resultados coinciden con lo afirmado por Miranda (2018), ya que uno de los puntos fundamentales que este autor destaca en la mejora del local educativo, para aumentar la satisfacción de los usuarios es contar con recurso de provisión de tecnologías de información y comunicación, ya que, los apoderados no valoraron de forma satisfactoria este aspecto, permitiendo de tal manera identificar una oportunidad de mejora, factible de realizar con el presupuesto de mantenimiento de locales educativos que brinda el Ministerio de Educación.

De forma similar Dos Santos (2016) comenta la importancia de no descuidar los aspectos tangibles del servicio educativo, ya que contar con instalaciones limpias, mobiliario cómodo y espacios adecuados, generan mayor satisfacción por el servicio brindando y la intención de recomendar dicho servicio, quedando sentado de forma clara la influencia que existe entre la actitud de los consumidores sobre la satisfacción al percibir el servicio educativo brindado, ya que la satisfacción incidirá en el deseo de los estudiantes de asistir o desertar de diversas instituciones. La calidad de servicio educativo y la satisfacción que se desprenda de este puede mejorarse a raíz de implementar estrategias, ya sea tangibles o intangibles que generen confianza en las expectativas de los usuarios.

Finalmente, hacer mención que si bien la significancia en la presente investigación es baja, la realidad social evidencia que de forma anual los centros educativos reciben un presupuesto de mantenimiento para gestionar la adecuada conservación de los locales educativa, tal es así que para el año 2021, se cuenta con la Norma Técnica “Disposiciones específicas para la ejecución del Programa de Mantenimiento 2021”, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 005-2021-MINEDU de 6 de enero de 2021, mediante la cual se puede priorizar intervenciones en espacios físicos de la edificación, servicios higiénicos e instalaciones eléctricos, reparación y adquisición de

mobiliario educativo , por ultimo compra de equipamiento tecnológico, por lo que los resultados generados de la presente investigación deben servir de orientación a las comisiones de mantenimiento que se forman para incidir en hacer un adecuado diagnostico situación de cada institución educativa, y sobre la base de ese análisis, ejecutar las acciones para que genere un impacto positivo en la percepción de los apoderados y por ende en la satisfacción de los estudiantes evidenciando un gasto eficiente de los recursos brindado por el Ministerio de Educación que genera valor público.

Adicionalmente, es importante destacar que el presente trabajo generó un instrumento de recolección de datos de campo, que puede ser replicado en la etapa de planificación de actividades, para seleccionar aquellas intervenciones que según la óptica de los miembros de la comunidad educativa resultan de mayor relevancia el grado de necesidad que muestran, y que se complementa con la investigación de Calderón (2018), quien generó un modelo de aseguramiento de la calidad para la etapa de ejecución y cierre de los procesos del programa de mantenimiento de locales educativos, el cual como precisó en sus conclusiones logro demostrar que aumenta la calidad de los procesos incidiendo en realizar un gasto eficiente de este presupuesto buscando aumentar la calidad en los procesos, por ende en el resultado final que percibe la comunidad educativa, aumentando el grado de satisfacción de los mismos.

## VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación directa y baja ( $Rho: 0,255$  y  $p$ -valor de  $0,000$ ), entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca; lo cual implica que priorizar acciones de mejora en relación al mantenimiento del local educativo aumentaría la percepción de la calidad del servicio educativo de los apoderados, específicamente en la adquisición de nuevos equipos tecnológicos que ayuden en el proceso de aprendizaje de los estudiantes, sobre todo en este contexto de educación a distancia y semipresencial que viene implementando el Ministerio de Educación, aprovechando los recursos que brinda de forma anual el Programa Nacional de Infraestructura Educativa.

Segunda: Existe relación directa y baja ( $Rho: 0,199$  y  $p$ -valor de  $0,000$ ), entre el estado de conservación de la edificación y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca; lo cual implica que priorizar acciones de mejora en relación a las instalaciones físicas, con el presupuesto de manteniendo incidiría directamente con la percepción que tenga los apoderados sobre la calidad del servicio educativo que reciban los estudiantes.

Tercera: Existe relación directa y baja ( $Rho: 0,238$  y  $p$ -valor de  $0,000$ ), entre el estado de conservación de las instalaciones y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca; lo cual implica que mejorar las instalaciones de agua y desagüe incidirían en la percepción de los apoderados generando mayor seguridad al momento de enviar a los estudiantes al centro educativo, sobre todo en el contexto que nos encontramos a causa de la COVID-19.

Cuarta: Existe relación directa y baja ( $Rho: 0,235$  y  $p$ -valor de  $0,000$ ), entre el estado de conservación del mobiliario y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca; lo cual implica que priorizar



acciones de mantenimiento y adquisición de carpetas, sillas y pupitres incidiría en la percepción de los apoderados, sobre adecuadas condiciones para la prestación del servicio educativo.

Quinta: Existe relación directa y baja ( $Rho: 0,235$  y  $p$ -valor de  $0,000$ ), entre el estado de conservación de los equipos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca; lo cual implica que priorizar la adquisición de nuevos equipos tecnológicos, generaría en los apoderados una mejor percepción sobre la satisfacción del servicio educativo, ya que se aumentaría la calidad de recursos para brindar la enseñanza pública.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera: La institución educativa debe mejorar la priorización de actividades de mantenimiento para realizar aquellas acciones que generen un impacto positivo en la percepción de los apoderados sobre las adecuadas condiciones en las que se brinda el servicio educativo, sobre todo considerando que de forma anual recibe presupuesto por el Ministerio de Educación para dicho fin.
- Segunda: Se debe considerar poder realizar una evaluación de forma periódica al estado de conservación en el que se encuentra las instalaciones físicas, de las aulas, laboratorios y áreas de esparcimiento, con finalidad de tomar las acciones de mantenimiento preventivo de forma oportuna coadyuvando a la labor de enseñanza aprendizaje en un ambiente cómodo y agradable.
- Tercera: Bajo la nueva normatividad a causa de la COVID-19, se tiene que gestionar la conservación y operatividad de las instalaciones de agua, desagüe y eléctricas de forma permanente, con la finalidad de brindar seguridad a los apoderados sobre los protocolos de bioseguridad a tenerse en cuenta para el retorno parcial y gradual a la presencialidad.
- Cuarta: Realizar la actualización del estado de conservación de los bienes patrimoniales como carpetas, sillas y pupitres, para determinar la necesidad de priorizar con el presupuesto de mantenimiento la reparación o reposición de mobiliario para los ambientes en los cuales se brinde el servicio educativo.
- Quinta: El responsable de mantenimiento tiene que considerar la implementación progresiva de más recursos y equipos tecnológicos que sirvan de medios de comunicación e interacción con los estudiantes en el contexto de educación a distancia y semipresencial.

## REFERENCIAS

- Alonso, M. (2016). "Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén", *Revista de la Educación Superior* (Vol. 45 N° 178). Disponible en:[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-27602016000200079](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602016000200079)
- Anampi, C. (2019). *Evaluación del programa de mantenimiento de locales educativos en el marco de la Ley N° 27785 en la Red N° 5 del distrito de Puente Piedra, año 2018*. (Tesis doctoral), Universidad Cesar Vallejo, recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25344/Anampi\\_ACDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25344/Anampi_ACDR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arana, J. (2018). *Propuesta de reforzamiento estructural para devolver la funcionalidad al pabellón P-3 de la Institución Educativa Santa Fortunata en el distrito de Moquegua*. (Tesis de maestría), Universidad José Carlos Mariátegui, recuperado de:  
<http://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/504>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). Grupo Editorial Patria. Obtenido de [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf).
- Banco de Desarrollo de América Latina. (4 de octubre de 2016), *La importancia de tener una buena infraestructura escolar*. Disponible en:  
<https://www.caf.com/es/actualidad/noticias/2016/10/la-importancia-de-tener-una-buena-infraestructura-escolar/>
- Calderón, D. & Vilca, G. (2021). Metodología de control social de proyectos para mejorar la supervisión de obras públicas. *Revista Arquitek (Número 191-enero a julio 2021)*, pp. 35-49. Disponible en:  
<https://doi.org/10.47796/ra.2021i19.491>
- Calderón, D. (2016). Metodología para el aseguramiento de la calidad de los procesos del programa de mantenimiento de locales escolares en la región

Tacna. *Revista Veritas et Scientia – (Vol. 5 Núm. 2-2016)*, pp. 176-184.  
Disponible en: <https://doi.org/10.47796/ves.v5i2.208>

Calderón, D. (2018). Modelo de aseguramiento de la calidad para los procesos del programa de mantenimiento de locales escolares del Ministerio de Educación, en el año 2017. *Revista Ciencia y Tecnología para el desarrollo – UJCM (Número especial-2018)*, pp. 176-184. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.37260/rctd.v4i0.133>

Calle, H. (2018). *Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04, Lima*. (Tesis de maestría), Universidad Cesar Vallejo, recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18475/Calle\\_AHM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18475/Calle_AHM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carrasco, S. (2018). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos.

Caso, I. (2018). *Gestión de recursos financieros y mantenimiento del local escolar en instituciones educativas de la red 3 de la UGEL 06–2014*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, recuperado de: <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2079512>

Castillo, R., Prieto, A., & Zambrano, E. (2013). *Elementos de la gestión de mantenimiento en las instituciones públicas de educación superior del municipio Cabimas*. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales (Número 25-2013)* Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/NegotiumRevistadecienciasgerenciales/2013/no25/4.pdf>

Cea, M. (1999). *Metodología cuantitativa, estrategias y técnicas de investigación social*. Madrid; McGraw Hill.

Damas, G., & Oliva, J. (2017). *Gestión educativa institucional y la satisfacción de los estudiantes en las instituciones educativas de la Ugel N° 01, distrito San Juan de Miraflores, Lima, 2015*. (Tesis doctoral), Universidad Cesar Vallejo,

recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4884/Damas\\_VGE-%20Oliva\\_AJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4884/Damas_VGE-%20Oliva_AJG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Delgado, V. (2009). *Organización del aula de Educación Primaria en centros educativos de Burgos y su provincia*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de Burgos. Recuperado de Repositorio Institucional de la Universidad de Burgos.

Easterly, W., Timothy, I. y Servén, L. (2008). "Walking up the down escalator: Public investment and fiscal stability". *World Bank Research Observer* 23(1):37–56.

Escobar, S. (2014). "Análisis económico de la brecha en infraestructura educativa en la región Piura al 2012". (Tesis de licenciatura), Universidad Nacional de Piura, recuperado de:  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/448/ECO-ESC-DIO-14.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Faga, H. (2006). "Cómo profundizar en el análisis de sus costos para tomar mejores decisiones empresariales", Buenos Aires: Granica, 2000.

Fornell, C.; Johnson, M.; Anderson, E.; Cha, J. & Bryant, B. (1996). *The American Customer Satisfaction Index: nature, purpose, and findings*. *The Journal of Marketing*, 7-18.

Hanushek, E. (1995). "Interpreting Recent Research on Schooling in Developing Countries", *World Bank Research Observer*, vol. 10, No. 2, págs. 227–46

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.; Mc Graw Hill Educación, Ed.).

Howard and Sheth (1969). *The theory of Behavior*. Mc. Graw Hill. New York.

Hunt, H. (1977). CS/D Overview and Future Research Directions. En Hunt (eds.), *Conceptualization and Measurement of Consumer Satisfaction and Dissatisfaction*, (pp. 455-488). Cambridge: Marketing Science Institute

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.
- Johnson, M. y Fornell, C. (1991). *A framework for comparing customer satisfaction across individuals and product categories*. Journal of Economic Psychology.
- López, F. (2018). Políticas de infraestructura educativa y su efecto en el aprendizaje de los estudiantes: un análisis comparado en países de América Latina. *Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, (Vol. 9 N° 13), pp. 154-174. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6572537.pdf>
- López, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74.
- Mano, H. y Oliver, R. (1993). Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: evaluation, feeling, and satisfaction. Journal of Consumer Research.
- Martínez, A. y Campos, W. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registrada con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista Mexicana de ingeniería biomédica* (Vol. 36 N° 3). Disponible en: <https://doi.org/10.17488/RMIB.36.3.4>
- Mata, M. & Macassi, S. (1997). *Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias*. Cuadernos de investigación No 5. ALER, Quito.
- Mata, M. (1994). Cómo conocer la audiencia de una emisora, los sondeos de audiencia. Cuadernos de investigación No. 3. ALER, Quito.
- Ministerio de Educación del Perú. (2014). *Decreto Supremo N° 004-2014-MINEDU, mediante el cual se crea el Programa Nacional de Infraestructura Educativa – PRONIED*.
- Ministerio de Educación del Perú. (2014). *Normas para la ejecución del mantenimiento de los locales escolares de las instituciones educativas públicas a nivel nacional*. Resolución de Secretaría General N° 004-2014-MINEDU, Lima.

- 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. (2020). Guía General “*Parámetros de mantenimiento de la infraestructura educativa*”
- Ministerio de Educación del Perú. (2021). Resolución Directoral Ejecutiva N° 011-2021-MINEDU-VMGI-PRONIED-DE, aprueba el “*Listado de locales educativos beneficiarios del Programa de Mantenimiento para el año 2021*”
- Ministerio de Educación del Perú. (2021). Resolución Ministerial N.º 005-2021-MINEDU, aprueba la norma técnica “*Disposiciones específicas para la ejecución del Programa de Mantenimiento 2021*”
- Ministerio de Educación del Perú. (2021). Resolución Ministerial N.º 245-2021-MINEDU, aprueba la “*Estrategia para el buen retorno del año escolar y consolidación de aprendizajes 2021 – 2022 BRAE-CA 2021 - 2022*”
- Miranda, F. (2018). “Políticas de infraestructura educativa y su efecto en el aprendizaje de los estudiantes: un análisis comparado en países de América Latina”, *Revista Latinoamericana de Educación Comparada (Vol. 9 N° 13)*, pp. 154-174. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6572537.pdf>
- Ñaupas H., Mejía E., Novoa, E. y Villagomez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis (4ª edición)*. Bogotá: Ediciones de la U, 2014. Recuperado de: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-lainv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision. *Journal of Marketing Research*, 17, 460-469.
- Oliver, R. (1993). *Cognitive, affective, and attribute bases of the satisfaction response*. *Journal of Consumer Research*, 20, 418-430. Recovered from: <https://academic.oup.com/jcr/article-abstract/20/3/418/1838986?redirectedFrom=fulltext>

- Organización de las Naciones Unidas. (2015). *Proyecto de documento final de la cumbre de las Naciones Unidas para la aprobación de la agenda para el desarrollo después de 2015*.  
<http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/69/L.85>
- Osorio, J., & Rodríguez, D. (2019). *Fortalecimiento de la infraestructura educativa para la implementación de la jornada única escolar en el departamento del valle del cauca*. (Trabajo de especialización). Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Recuperado de:  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/28080/darodriguezpino.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Padrón, G. (2006). *Bases del concepto de "investigación aplicada"* Consulted on:  
<http://padron.entretemas.com/InvAplicada/index.htm>.
- Pastor, C. (2019). *El mantenimiento como herramienta para conseguir infraestructura de alta calidad y durabilidad*. Washington, DC: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Quesada, M. (2019). Condiciones de la infraestructura educativa en la región pacífico central: los espacios escolares que promueven el aprendizaje en las aulas. *Revista Educación*, 43(1), 293-311. Disponible en:  
<https://doi.org/10.15517/revedu.v43i1.28179>
- Reyes, O. y Reyes, M. (2009). *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>.
- Rioja, F. (2003a). "Filling Potholes: Macroeconomic Effects of Maintenance versus New Investments in Public Infrastructure." *Journal of Public Economics* 87(9–10):2281– 304.



- Salazar, Icaza y Alejo (2018). *La importancia de la ética en la investigación. Revista Universidad y Sociedad (Vol. 10 No 1)*. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305#:~:text=Para%20que%20una%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica,Brien%20%26%20Broughton%2C%202007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305#:~:text=Para%20que%20una%20investigaci%C3%B3n%20cient%C3%ADfica,Brien%20%26%20Broughton%2C%202007)
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Recuperado de: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-eninvestigacion.pdf>
- Secretaría de Educación de Bogotá. (2008). *Manual de uso, conservación y mantenimiento de los colegios de la Secretaría de Educación Distrital*. Disponible en: [https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/sites/default/files/inline-files/Manual\\_Plantas\\_Fisicas.pdf](https://www.educacionbogota.edu.co/intrased/sites/default/files/inline-files/Manual_Plantas_Fisicas.pdf)
- Sotelo, J. (2016). "Instrumento para medir la satisfacción de usuarios en base a la norma ISO 9001:2008", *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo (Vol. 7 N° 13)*.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Segunda Edición. Editorial San Marcos – Perú.
- Vélez, E., Schiefelbein, E. y Valenzuela, J. (1993). "*Factor affecting achievement in primary education*". HRO Working Paper 2, World Bank
- Westbrook, R. (1980). *Intrapersonal affective influences on consumer satisfaction with products. Journal of Consumer Research*.
- Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1988). Communication and control processes in the delivery of service quality. *Journal of Marketing*, 52 (2), 35-48.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A. y Berry, L. (1988). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Lavel, S.A.

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE 1	Mantenimiento de locales escolares	Son aquellas acciones que se ejecutan de manera oportuna respecto a la edificación, instalaciones y mobiliario con la finalidad de prevenir, neutralizar los daños y deterioros en la infraestructura física del local escolar y el mobiliario, para garantizar que las condiciones de calidad, de funcionamiento y confort de la población estudiantil sean las óptimas. (MINEDU, 2015)	Analiza el conocimiento respecto al mantenimiento de locales escolares, mediante la aplicación de encuestas, tomando con consideración las dimensiones de edificación, instalaciones y mobiliario del mantenimiento de locales escolares.	Edificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientes físicos</li> <li>• Laboratorios</li> <li>• Áreas de esparcimiento</li> </ul>	Ordinal
				Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalación de agua</li> <li>• Instalación de desagüe</li> <li>• Instalación eléctrica</li> </ul>	Ordinal
				Mobiliario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Carpetas</li> <li>• Sillas</li> <li>• Pupitres</li> <li>• Pizarra</li> </ul>	Ordinal
				Equipos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Laptops</li> <li>• Cañones multimedia</li> <li>• Televisiones</li> </ul>	Ordinal
VARIABLE 2	Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es el sentimiento positivo que caracteriza al usuario en relación al ambiente donde percibe un servicio, es el resultado de la evaluación de las características de este (Ziethaml, 1988).	Analiza el conocimiento respecto a la satisfacción del usuario mediante la aplicación de encuestas, tomando en cuenta las dimensiones de elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientes</li> <li>• Instalaciones</li> <li>• Materiales y medios diseñados</li> <li>• Mobiliario</li> </ul>	Ordinal
				Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servidores generan confianza</li> <li>• Servidores cumplen con su trabajo</li> <li>• Sin errores</li> </ul>	Ordinal
				Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición para ayudar al usuario</li> <li>• Predisposición</li> </ul>	Ordinal
				Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento adecuado del personal</li> <li>• Personal con conocimiento de sus funciones</li> <li>• Amabilidad en el trato</li> </ul>	Ordinal

## Anexo 2. Matriz de consistencia de la investigación

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021.</p>	<p><b>Variable independiente:</b></p> <p><b>X. Mantenimiento de locales educativos</b></p> <p>X1 Edificación</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- X1.1 Ambientes físicos</li> <li>- X1.2 Laboratorios</li> <li>- X1.3 Áreas de esparcimiento</li> </ul> <p>X2 Instalaciones</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- X2.1 Instalaciones de agua</li> <li>- X2.2 Instalaciones de desagüe</li> <li>- X2.2 Instalaciones eléctricas</li> <li>- X2.3 Maquinarias</li> </ul> <p>X3 Mobiliario</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- X3.1 Carpetas</li> <li>- X3.2 Sillas</li> <li>- X3.3 Pupitres</li> <li>- X3.4 Pizarra</li> </ul> <p>X4 Equipos</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- X4.1 Computadora</li> <li>- X4.2 Laptops</li> <li>- X4.3 Cañones multimedia</li> <li>- X4.4 Televisiones</li> </ul>	<p><b>Enfoque</b></p> <p>Cuantitativo</p> <p><b>Método</b></p> <p>Hipotético deductivo.</p> <p><b>Tipo</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Nivel</b></p> <p>Correlacional y corte transversal</p> <p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>No probabilístico, forma aleatorio simple</p> <p><b>Población</b></p> <p>2 124 usuarios (Padres de familia de los estudiantes) de la I.E. San Antonio de Jicamarca</p> <p><b>Muestra</b></p> <p>Estratificada conformada por un total de 326 usuarios (padres de familia de los estudiantes) de la I.E. San Antonio de Jicamarca.</p> <p><b>Técnica</b></p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿De qué manera la edificación del local educativo se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021?</p> <p>2. ¿De qué manera las instalaciones del local educativo se relacionan con la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021?</p> <p>3. ¿De qué manera el mobiliario del local educativo se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021?</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Determinar la relación entre la edificación del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021.</p> <p>2. Determinar la relación entre las instalaciones del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021.</p> <p>3. Determinar la relación entre el mobiliario del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p><b>H1.</b> Existe relación significativa entre la edificación del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021</p> <p><b>H2.</b> Existe relación significativa entre las instalaciones del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021.</p> <p><b>H3.</b> Existe relación significativa entre el mobiliario del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021.</p>		

<p>4. ¿De qué manera los equipos del local educativo se relacionan con la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021?</p>	<p>4. Determinar la relación entre los equipos del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021.</p>	<p>Antonio de Jicamarca, 2021.</p> <p><b>H4.</b> Existe relación significativa entre los equipos del local educativo y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021.</p>	<p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p><b>Y. Satisfacción del usuario</b></p> <p>Y1 Elementos tangibles Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Y1.1. Ambientes</li> <li>- Y1.2. Instalaciones</li> <li>- Y1.3. Materiales y medios</li> <li>- Y1.4. Mobiliario</li> </ul> <p>Y2 Fiabilidad Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Y2.1. Servidores generan confianza</li> <li>- Y2.2. Servidores cumplen con su trabajo</li> <li>- Y2.3. Sin errores</li> </ul> <p>Y3 Capacidad de respuesta Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Y3.1 Disposición para ayudar al usuario</li> <li>- Y3.2 Predisposición</li> </ul> <p>Y4 Seguridad Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Y4.1. Comportamiento adecuado del personal</li> <li>- Y4.2. Personal con conocimiento de sus funciones</li> <li>- Y4.3. Amabilidad en el trato</li> </ul>	<p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>
---	---	---	--	--

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de campo

#### CUESTIONARIO “MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS”

**Tesis titulada: “Mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021”**

#### **CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS APODERADOS DE ESTUDIANTES DE LA II.EE. SAN ANTONIO DE JICAMARCA**

Estimado(a) apoderado, por la presente encuesta se pretende obtener información respecto al **Mantenimiento de Locales Educativos** [MLE], en la I.E. San Antonio de Jicamarca – 2021, para lo cual se le solicita su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la gestión del MLO a nivel de la institución educativa. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso, considerando las siguientes opciones:

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

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

El objetivo de este trabajo de investigación es analizar la relación entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021.

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO:**

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

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

Nº	PREGUNTA	A	B	C	D	E
	<b>EDIFICACIÓN</b>					
1	Considera usted que las instalaciones físicas de la I.E. son cómodas y acogedores.					
2	Considera que las instalaciones físicas de los laboratorios de la I.E. son cómodas y acogedores.					
3	Considera que las áreas de esparcimiento de la I.E. responden a mis expectativas.					
	<b>INSTALACIONES</b>					
4	Considera que las instalaciones de agua de la I.E. son suficientes para la prestación del servicio.					

5	Considera que las instalaciones de desagüe de la I.E. se encuentran en buen estado de conservación para la prestación del servicio.					
6	Considera que las instalaciones eléctricas de la I.E. se encuentran en buen estado de conservación generando seguridad y confianza.					
<b>MOBILIARIO</b>						
7	Considero que las carpetas se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.					
8	Considero que las sillas se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.					
9	Considero que los pupitres se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.					
<b>EQUIPOS</b>						
10	Considero que la I.E. cuenta con computadoras modernas para el brindar el servicio educativo.					
11	Considero que la I.E. cuenta laptops modernas y suficientes para el brindar el servicio educativo.					
12	Considero que la I.E. cuenta con cañones multimedios modernos en cada aula para el brindar el servicio educativo.					
13	Considero que la I.E. cuenta con televisores modernos en cada aula para el brindar el servicio educativo.					

**Gracias por su colaboración**

## CUESTIONARIO “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”

**Tesis titulada: “Mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021”**

### **CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS APODERADOS DE ESTUDIANTES DE LA II.EE. SAN ANTONIO DE JICAMARCA**

Estimado(a) apoderado, por la presente encuesta se pretende obtener información respecto a la **Satisfacción del usuario**, en la I.E. San Antonio de Jicamarca – 2021, para lo cual se le solicita su colaboración, respondiendo todas las preguntas que a continuación se adjuntan. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la calidad de servicio que indica en la satisfacción del usuario a nivel de la institución educativa. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso, considerando las siguientes opciones:

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

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

El objetivo de este trabajo de investigación es analizar la relación entre el mantenimiento de locales educativos y la satisfacción de los usuarios de la I.E. San Antonio de Jicamarca, 2021.

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO:**

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

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

Nº	PREGUNTA	A	B	C	D	E
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1	Considera que el estado actual de la infraestructura física de la I.E. permite brindar un servicio de calidad a los usuarios.					
2	Considera que las instalaciones y ambientes de la I.E. brindan comodidad a los usuarios.					
3	Considera que los materiales empleados por la I.E. para el servicio educativo atraen la atención de los usuarios.					
4	Considera que los medios tecnológicos empleados por la I.E. para el servicio educativo atraen la atención de los usuarios.					
5	Considera importante que la I.E. cuente con mobiliario ergonómico para aumentar la calidad educativa hacia los usuarios					
	<b>FIABILIDAD</b>					
6	Considera que el servicio educativo de la I.E. se realiza acorde a lo ofertado generando confianza y respeto.					



7	Considera que el personal de la I.E. brinda el servicio educativo empleando los recursos materiales y tecnologías disponibles de forma eficiente.					
8	Considera que el servicio educativo brindado por la I.E. a los usuarios se caracteriza por no cometer errores.					
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
9	Considera que el personal de la I.E. que brinda el servicio educativo demuestra tener empatía con las dificultades que presenten los usuarios.					
10	Considera que el tiempo en el cual se imparte el servicio educativo por la I.E. a los usuarios es suficiente y oportuno					
11	Considera que el servicio educativo de la I.E. se brinda con predisposición y trato amable hacia los usuarios.					
12	Considera que el servicio educativo de la I.E. se brinda en un horario adecuado para los usuarios.					
<b>SEGURIDAD</b>						
13	Considera que el conocimiento del personal de la I.E. que brinda el servicio educativo genera confianza en los usuarios					
14	Considera que el personal de la I.E. conoce cómo utilizar las herramientas tecnológicas para brindar el servicio educativo a los usuarios de forma eficiente.					
15	Considera que la I.E. se caracteriza por un trato amable al brindar el servicio educativo a los usuarios.					

**Gracias por su colaboración**

#### Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos (Alpha de Cronbach)

Como lineamiento genérico, George y Mallery (2003), hace las siguientes recomendaciones para la evaluación de los coeficientes de Alfa de Cronbach:

Cuadro 1. Escala de interpretación del Alfa de Cronbach

Escala	Significado
Coefficiente alfa mayor a 0,9	Excelente
Coefficiente alfa mayor a 0,8	Bueno
Coefficiente alfa mayor a 0,7	Aceptable
Coefficiente alfa mayor a 0,6	Cuestionable
Coefficiente alfa mayor a 0,5	Pobre
Coefficiente alfa menor a 0,5	Inaceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

En tal sentido a continuación se procede a detallar los resultados obtenidos para las dos variables de investigación:

#### Respecto a la variable “MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,858	13

Sobre la primera variable se ha obtenido un valor de 0,858 para las 13 preguntas planteadas, de la revisión al cuadro 1 se concluye que este instrumento es factible de ser aplicado a la muestra seleccionada. Acto seguido se detalla los resultados por cada una de las preguntas planteadas en el citado cuestionario:

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera usted que las instalaciones físicas de la I.E. son cómodas y acogedores.	23,03	18,687	0,650	0,840
2. Considera que las instalaciones físicas de los laboratorios de la I.E. son cómodas y acogedores.	22,97	19,187	0,604	0,844
3. Considera que las áreas de esparcimiento de la I.E. responden a mis expectativas.	22,97	19,655	0,460	0,851
4. Considera usted que las instalaciones de agua de la I.E. son suficientes para la prestación del servicio.	23,14	18,965	0,516	0,848
5. Considera que las instalaciones de desagüe de la I.E. se encuentran en buen estado de conservación para la prestación del servicio.	23,02	18,953	0,513	0,848
6. Considera que las instalaciones eléctricas de la I.E. se encuentran en buen estado de conservación generando seguridad y confianza.	22,97	18,874	0,635	0,841
7. Considera usted que las carpetas se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	22,86	19,309	0,419	0,855

8. Considera que las sillas se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	22,98	18,703	0,558	0,845
9. Considera que los pupitres se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	22,94	19,934	0,398	0,855
10. Considera usted que la I.E. cuenta con computadoras modernas para brindar el servicio educativo.	23,14	19,215	0,467	0,851
11. Considera que la I.E. cuenta laptops modernas y suficientes para el brindar el servicio educativo.	23,09	18,710	0,538	0,847
12. Considera que la I.E. cuenta con cañones multimedios modernos en cada aula para el brindar el servicio educativo.	22,95	18,732	0,646	0,840
13. Considera que la I.E. cuenta con televisores modernos en cada aula para el brindar el servicio educativo.	23,02	19,515	0,404	0,855

### Respecto a la variable “SATISFACCIÓN DEL USUARIO”

<i>Estadísticas de fiabilidad</i>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,951	15

En relación a la segunda variable se ha obtenido un valor de 0,951 para las 15 preguntas planteadas, de la revisión al cuadro 1 se concluye que este instrumento es factible de ser aplicado a la muestra seleccionada. Acto seguido se detalla los resultados por cada una de las preguntas planteadas en el citado cuestionario:

*Estadísticas de total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. Considera que el estado actual de la infraestructura física de la I.E. permite brindar un servicio de calidad a los usuarios.	51,19	136,714	0,802	0,947
2. Considera que las instalaciones y ambientes de la I.E. brindan comodidad a los usuarios.	50,96	139,336	0,778	0,947
3. Considera que los materiales empleados por la I.E. para el servicio educativo atraen la atención de los usuarios.	51,00	139,471	0,791	0,947
4. Considera que los medios tecnológicos empleados por la I.E. para el servicio educativo atraen la atención de los usuarios.	51,14	141,038	0,658	0,950
5. Considera importante que la I.E. cuente con mobiliario ergonómico para aumentar la calidad educativa hacia los usuarios	50,62	146,238	0,541	0,952

6. Considera que el servicio educativo de la I.E. se realiza acorde a lo ofertado generando confianza y respeto.	50,72	138,085	0,838	0,946
7. Considera que el personal de la I.E. brinda el servicio educativo empleando los recursos materiales y tecnologías disponibles de forma eficiente.	50,83	140,793	0,776	0,947
8. Considera que el servicio educativo brindado por la I.E. a los usuarios se caracteriza por no cometer errores.	51,13	143,115	0,733	0,948
9. Considera que el personal de la I.E. que brinda el servicio educativo demuestra tener empatía con las dificultades que presenten los usuarios	50,78	140,996	0,807	0,946
10. Considera que el tiempo en el cual se imparte el servicio educativo por la I.E. a los usuarios es suficiente y oportuno	50,93	144,098	0,674	0,949
11. Considera que el servicio educativo de la I.E. se brinda con predisposición y trato amable hacia los usuarios.	50,72	142,614	0,717	0,948
12. Considera que el servicio educativo de la I.E. se brinda en un horario adecuado para los usuarios.	50,57	148,749	0,670	0,950
13. Considera que el conocimiento del personal de la I.E. que brinda el servicio educativo genera confianza en los usuarios	50,57	146,985	0,713	0,949

14. Considera que el personal de la I.E. conoce cómo utilizar las herramientas tecnológicas para brindar el servicio educativo a los usuarios de forma eficiente.	50,84	141,724	0,727	0,948
15. Considera que, al existir reclamos o dudas sobre el Programa de Mantenimiento, la I.E. lo resuelve de manera oportuna y con buen trato.	50,70	140,215	0,833	0,946

## Anexo 5. Validez de los instrumentos (Juicio de Expertos)

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS - DIMENSIÓN 1: Edificación</b>							
1	Considera usted que las instalaciones físicas de la I.E. son cómodas y acogedores.	X		X		X		
2	Considera que las instalaciones físicas de los laboratorios de la I.E. son cómodas y acogedores.	X		X		X		
3	Considera que las áreas de esparcimiento de la I.E. responden a mis expectativas.	X		X		X		
	<b>MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS - DIMENSIÓN 2: Instalaciones</b>							
4	Considera usted que las instalaciones de agua de la I.E. son suficientes para la prestación del servicio.	X		X		X		
5	Considera que las instalaciones de desagüe de la I.E. se encuentran en buen estado de conservación para la prestación del servicio.	X		X		X		
6	Considera que las instalaciones eléctricas de la I.E. se encuentran en buen estado de conservación generando seguridad y confianza.	X		X		X		
	<b>MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS - DIMENSIÓN 3: Mobiliario</b>							
7	Considera usted que las carpetas se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	X		X		X		
8	Considera que las sillas se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	X		X		X		
9	Considera que los pupitres se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	X		X		X		
	<b>MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS - DIMENSIÓN 4: Equipos</b>							
10	Considera usted que la I.E. cuenta con computadoras modernas para brindar el servicio educativo.	X		X		X		



11	Considera que la I.E. cuenta laptops modernas y suficientes para el brindar el servicio educativo.	X		X		X	
12	Considera que la I.E. cuenta con cañones multimedios modernos en cada aula para el brindar el servicio educativo.	X		X		X	
13	Considera que la I.E. cuenta con televisores modernos en cada aula para el brindar el servicio educativo.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** ..... De la evaluación se precisa que el instrumento es aplicable .....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: ..... Mtra. Cynthia Nohely Hinojosa Huaracallo ..... **DNI:** .....

**Especialidad del validador:** ..... Maestra en Contabilidad, Tributación y Auditoría .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

..... 12 ..... de ..... octubre ..... del 2021.

.....  
  
 .....  
**Firma del Experto Informante**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	Considera que el estado actual de la infraestructura física de la I.E. permite brindar un servicio de calidad a los usuarios.	X		X		X		
2	Considera que las instalaciones y ambientes de la I.E. brindan comodidad a los usuarios.	X		X		X		
3	Considera que los materiales empleados por la I.E. para el servicio educativo atraen la atención de los usuarios.	X		X		X		
4	Considera que los medios tecnológicos empleados por la I.E. para el servicio educativo atraen la atención de los usuarios.	X		X		X		
5	Considera importante que la I.E. cuente con mobiliario ergonómico para aumentar la calidad educativa hacia los usuarios	X		X		X		
	<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>							
6	Considera que el servicio educativo de la I.E. se realiza acorde a lo ofertado generando confianza y respeto.	X		X		X		
7	Considera que el personal de la I.E. brinda el servicio educativo empleando los recursos materiales y tecnologías disponibles de forma eficiente.	X		X		X		
8	Considera que el servicio educativo brindado por la I.E. a los usuarios se caracteriza por no cometer errores.	X		X		X		
	<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>							
9	Considera que el personal de la I.E. que brinda el servicio educativo demuestra tener empatía con las dificultades que presentan los usuarios.	X		X		X		
10	Considera que el tiempo en el cual se imparte el servicio educativo por la I.E. a los usuarios es suficiente y oportuno	X		X		X		
11	Considera que el servicio educativo de la I.E. se brinda con predisposición y trato amable hacia los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que el servicio educativo de la I.E. se brinda en un horario adecuado para los usuarios.	X		X		X		
	<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>							
13	Considera que el conocimiento del personal de la I.E. que brinda el servicio educativo genera confianza en los usuarios.	X		X		X		

14	Considera que el personal de la I.E. conoce cómo utilizar las herramientas tecnológicas para brindar el servicio educativo a los usuarios de forma eficiente.	X		X		X	
15	Considera que la I.E. se caracteriza por un trato amable al brindar el servicio educativo a los usuarios.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** ..... De la evaluación se precisa que el instrumento es aplicable .....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dt/ Mg: ..... Mtra. Cynthia Nohely Hinojosa Huaracallo ..... **DNI:** .....

**Especialidad del validador:** ..... Maestra en Contabilidad, Tributación y Auditoría .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

..... 12 ..... de octubre ..... del 2021.



.....  
**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS - DIMENSIÓN 1: Edificación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que las instalaciones físicas de la I.E. son cómodas y acogedores.	X		X		X		
2	Considera que las instalaciones físicas de los laboratorios de la I.E. son cómodas y acogedores.	X		X		X		
3	Considera que las áreas de esparcimiento de la I.E. responden a mis expectativas.	X		X		X		
	<b>MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS - DIMENSIÓN 2: Instalaciones</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Considera usted que las instalaciones de agua de la I.E. son suficientes para la prestación del servicio.	X		X		X		
5	Considera que las instalaciones de desagüe de la I.E. se encuentran en buen estado de conservación para la prestación del servicio.	X		X		X		
6	Considera que las instalaciones eléctricas de la I.E. se encuentran en buen estado de conservación generando seguridad y confianza.	X		X		X		
	<b>MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS - DIMENSIÓN 3: Mobiliario</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera usted que las carpetas se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	X		X		X		
8	Considera que las sillas se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	X		X		X		
9	Considera que los pupitres se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	X		X		X		
	<b>MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS - DIMENSIÓN 4: Equipos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera usted que la I.E. cuenta con computadoras modernas para brindar el servicio educativo.	X		X		X		

11	Considera que la I.E. cuenta laptops modernas y suficientes para el brindar el servicio educativo.	X		X		X	
12	Considera que la I.E. cuenta con cañones multimedios modernos en cada aula para el brindar el servicio educativo.	X		X		X	
13	Considera que la I.E. cuenta con televisores modernos en cada aula para el brindar el servicio educativo.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** .....

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/ Mg: MBA Grisely Rosalie Quispe Vilca ..... **DNI:** 45537118 .....

**Especialidad del validador:** Magister en Dirección y Gestión de Empresas - MBA .....

12 ..... de octubre ..... del 2021.

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

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

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

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

  
 .....  
**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	Considera que el estado actual de la infraestructura física de la I.E. permite brindar un servicio de calidad a los usuarios.	X		X		X		
2	Considera que las instalaciones y ambientes de la I.E. brindan comodidad a los usuarios.	X		X		X		
3	Considera que los materiales empleados por la I.E. para el servicio educativo atraen la atención de los usuarios.	X		X		X		
4	Considera que los medios tecnológicos empleados por la I.E. para el servicio educativo atraen la atención de los usuarios.	X		X		X		
5	Considera importante que la I.E. cuente con mobiliario ergonómico para aumentar la calidad educativa hacia los usuarios	X		X		X		
	<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>							
6	Considera que el servicio educativo de la I.E. se realiza acorde a lo ofertado generando confianza y respeto.	X		X		X		
7	Considera que el personal de la I.E. brinda el servicio educativo empleando los recursos materiales y tecnologías disponibles de forma eficiente.	X		X		X		
8	Considera que el servicio educativo brindado por la I.E. a los usuarios se caracteriza por no cometer errores.	X		X		X		
	<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>							
9	Considera que el personal de la I.E. que brinda el servicio educativo demuestra tener empatía con las dificultades que presentan los usuarios.	X		X		X		
10	Considera que el tiempo en el cual se imparte el servicio educativo por la I.E. a los usuarios es suficiente y oportuno	X		X		X		
11	Considera que el servicio educativo de la I.E. se brinda con predisposición y trato amable hacia los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que el servicio educativo de la I.E. se brinda en un horario adecuado para los usuarios.	X		X		X		
	<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>							
13	Considera que el conocimiento del personal de la I.E. que brinda el servicio educativo genera confianza en los usuarios.	X		X		X		

14	Considera que el personal de la I.E. conoce cómo utilizar las herramientas tecnológicas para brindar el servicio educativo a los usuarios de forma eficiente.	X		X		X	
15	Considera que la I.E. se caracteriza por un trato amable al brindar el servicio educativo a los usuarios.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ..... Se considera que el instrumento es aplicable .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ..... MBA Grisely Rosalie Quispe Vilca ..... DNI: ..... 45537118 .....

Especialidad del validador: ..... Magister en Dirección y Gestión de Empresas - MBA .....

..... 12 ..... de octubre ..... del 2021.

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

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

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

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



.....  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS - DIMENSIÓN 1: Edificación</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Considera usted que las instalaciones físicas de la I.E. son cómodas y acogedores.	X		X		X		
2	Considera que las instalaciones físicas de los laboratorios de la I.E. son cómodas y acogedores.	X		X		X		
3	Considera que las áreas de esparcimiento de la I.E. responden a mis expectativas.	X		X		X		
	<b>MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS - DIMENSIÓN 2: Instalaciones</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Considera usted que las instalaciones de agua de la I.E. son suficientes para la prestación del servicio.	X		X		X		
5	Considera que las instalaciones de desagüe de la I.E. se encuentran en buen estado de conservación para la prestación del servicio.	X		X		X		
6	Considera que las instalaciones eléctricas de la I.E. se encuentran en buen estado de conservación generando seguridad y confianza.	X		X		X		
	<b>MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS - DIMENSIÓN 3: Mobiliario</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Considera usted que las carpetas se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	X		X		X		
8	Considera que las sillas se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	X		X		X		
9	Considera que los pupitres se encuentran en buen estado de conservación siendo cómodas para brindar el servicio educativo.	X		X		X		
	<b>MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS - DIMENSIÓN 4: Equipos</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera usted que la I.E. cuenta con computadoras modernas para brindar el servicio educativo.	X		X		X		



11	Considera que la I.E. cuenta laptops modernas y suficientes para el brindar el servicio educativo.	X		X		X	
12	Considera que la I.E. cuenta con cañones multimedios modernos en cada aula para el brindar el servicio educativo.	X		X		X	
13	Considera que la I.E. cuenta con televisores modernos en cada aula para el brindar el servicio educativo.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ..... El instrumento es aplicable .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ..... Mtro. Dennys Giovanni Calderón Paniagua ..... DNI: ..... 70082745 .....

Especialidad del validador: ..... Maestro en gestión pública y gobernabilidad .....

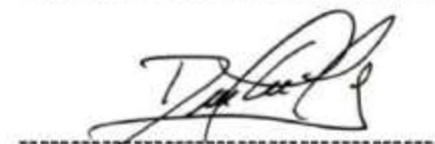
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

10 ..... de ..... octubre ..... del 2021.



Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>							
1	Considera que el estado actual de la infraestructura física de la I.E. permite brindar un servicio de calidad a los usuarios.	X		X		X		
2	Considera que las instalaciones y ambientes de la I.E. brindan comodidad a los usuarios.	X		X		X		
3	Considera que los materiales empleados por la I.E. para el servicio educativo atraen la atención de los usuarios.	X		X		X		
4	Considera que los medios tecnológicos empleados por la I.E. para el servicio educativo atraen la atención de los usuarios.	X		X		X		
5	Considera importante que la I.E. cuente con mobiliario ergonómico para aumentar la calidad educativa hacia los usuarios	X		X		X		
	<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Considera que el servicio educativo de la I.E. se realiza acorde a lo ofertado generando confianza y respeto.	X		X		X		
7	Considera que el personal de la I.E. brinda el servicio educativo empleando los recursos materiales y tecnologías disponibles de forma eficiente.	X		X		X		
8	Considera que el servicio educativo brindado por la I.E. a los usuarios se caracteriza por no cometer errores.	X		X		X		
	<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Considera que el personal de la I.E. que brinda el servicio educativo demuestra tener empatía con las dificultades que presenten los usuarios.	X		X		X		
10	Considera que el tiempo en el cual se imparte el servicio educativo por la I.E. a los usuarios es suficiente y oportuno	X		X		X		
11	Considera que el servicio educativo de la I.E. se brinda con predisposición y trato amable hacia los usuarios.	X		X		X		
12	Considera que el servicio educativo de la I.E. se brinda en un horario adecuado para los usuarios.	X		X		X		
	<b>SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - DIMENSIÓN 4: Seguridad</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que el conocimiento del personal de la I.E. que brinda el servicio educativo genera confianza en los usuarios.	X		X		X		

14	Considera que el personal de la I.E. conoce cómo utilizar las herramientas tecnológicas para brindar el servicio educativo a los usuarios de forma eficiente.	X		X		X	
15	Considera que la I.E. se caracteriza por un trato amable al brindar el servicio educativo a los usuarios.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ..... El instrumento es aplicable .....

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: ..... Mtro. Dennys Geovanni Calderón Paniagua ..... DNI: ..... 70082745 .....

Especialidad del validador: ..... Maestro en gestión pública y gobernabilidad .....

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
- <sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

..... 10 ..... de ..... octubre ..... del 2021. ....

  
 .....  
**Firma del Experto Informante**

## Anexo 6. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones



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

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:
I.E. San Antonio de Jicamarca	Código Modular: 0826024
Nombre del Titular o Representante legal: Directora de la I.E. San Antonio de Jicamarca	
Nombres y Apellidos: Celene Del Carmen, Orrego Dávila	DNI: 28105234

#### Consentimiento:

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

Nombre del Trabajo de Investigación	
"MANTENIMIENTO DE LOCALES EDUCATIVOS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA I.E. SAN ANTONIO DE JICAMARCA, 2021"	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Daniel Suazo Yapuchura	DNI: 09580839

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

Jicamarca Anexo 22, 12 de octubre del 2021.

Firma: \_\_\_\_\_

*(Titular o Representante legal de la Institución)*

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

## Anexo 7. Interpretación del coeficiente de correlación de Spearman

A continuación, se muestra la interpretación del coeficiente de correlación de Spearman, el mismo que fue empleado en la presente investigación para el desarrollo de la contrastación de hipótesis general y específicas:

Valor de Rho	Significado
- 1	Correlación negativa grande y perfecta
- 0,9 a - 0,99	Correlación negativa muy alta
- 0,7 a - 0,89	Correlación negativa alta
- 0,4 a - 0,69	Correlación negativa moderada
- 0,2 a - 0,39	Correlación negativa baja
- 0,01 a - 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015)