

UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA



**“INVERSIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LA
INFRAESTRUCTURA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN
LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA PROVINCIA DE
LEONCIO PRADO, 2023”**

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ECONOMISTA

MIRIAN APOLAYA PALOMINO

Tingo María – Perú

2024



UNIVERSIDAD NACIONAL AGRARIA DE LA SELVA
Tingo María
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
 Escuela Profesional de Economía



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N°13-2024-FCEA-EPE-UNAS

A los veinticinco días del mes de marzo de 2024, reunidos en la sala virtual de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, siendo las 3:10 p.m, se instaló el jurado calificador designado mediante Resolución N°409/2023-D-FCEA de fecha 08 de setiembre de 2023; a fin de proceder con la sustentación del informe de tesis para optar el título profesional de economista, titulada:

INVERSIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2023

A cargo de la bachiller en Ciencias Económicas **Mirian APOLAYA PALOMINO**

Luego de la exposición y absueltas las preguntas de rigor acorde con el Reglamento de Grados y Títulos, el jurado calificador procedió a emitir el siguiente fallo:

APROBADO POR : UNANIMIDAD

CALIFICATIVO : BUENO

Acto seguido, a horas 4:20 p.m., el presidente del jurado dio por culminada la sustentación, procediéndose a la suscripción de la presente acta por parte de los miembros del jurado y asesor, quienes dejan constancia de su firma en señal de conformidad.

Tingo María, 25 de marzo de 2024.



.....
 Dr. Luis MORALES Y CHOCANO
 Presidente del jurado

.....
 M.Sc. Hugo SOTO PÉREZ
 Miembro del jurado

.....
 M.Sc. José SUÁREZ GONZÁLES
 Miembro del jurado

.....
 Dr. Tedy PANDURO RAMIREZ
 Asesor



“Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana”

CERTIFICADO DE SIMILITUD T.I. N° 065 - 2025 - CS-RIDUNAS

El Director de la Dirección de Gestión de Investigación de la Universidad Nacional Agraria de la Selva, quien suscribe,

CERTIFICA QUE:

El Trabajo de Investigación; aprobó el proceso de revisión a través del software TURNITIN, evidenciándose en el informe de originalidad un índice de similitud no mayor del 25% (Art. 3° - Resolución N° 466-2019-CU-R-UNAS).

Programa de Estudio:

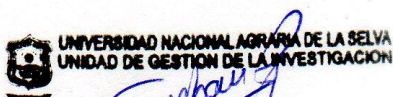
Economía

Tipo de documento:

Tesis	X	Trabajo de Suficiencia Profesional	
-------	---	------------------------------------	--

TÍTULO	AUTOR	PORCENTAJE DE SIMILITUD
INVERSIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2023	MIRIAN APOLAYA PALOMINO	21 % Veintiuno

Tingo María, 27 de febrero de 2025



Dr. Tomas Menacho Mallqui
JEFE

C.C. Archivo

DEDICATORIA

A Dios, por darme la vida, la salud, la
fortaleza y la sabiduría para continuar y
lograr mis propósitos trazados.

A mis padres Herlinda y Víctor Jesús, por su
apoyo incondicional y la motivación constante
para lograr lo que soy hoy.

A mi esposo Alfonsín, por su incomparable
amor, apoyo constante y ser el soporte
emocional para lograr mis sueños.

A mis pequeños hijos Leo Alessandro y Alessio
Stefan, por ser el motivo y voluntad para seguir
adelante.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional Agraria de la Selva por haberme dado la oportunidad de formarme como profesional.

A los docentes de la Especialidad de Economía por haber contribuido a mi formación profesional.

Al Dr. Tedy Panduro Ramírez, asesor de mi tesis, por su tiempo, amistad y por brindarme sus conocimientos que facilitaron el desarrollo, ejecución y culminación de esta presente investigación.

A los miembros de mi jurado de tesis: Dr. Luis Morales y Chocano, MSc. Hugo Soto Pérez, y M.Sc. José Suarez Gonzales, por sus consejos y tiempo dedicado a la revisión, corrección y sugerencias que permitieron mejorar la presente investigación.

A mis amigos y compañeros de trabajo por su apoyo incondicional durante el desarrollo de la investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido

FICHA CATALOGRÁFICA	ii
ACTA DE SUSTENTACIÓN.....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTOS.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	¡Error! Marcador no definido.
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Planteamiento del problema.....	1
1.1.1 Contexto.....	1
1.1.2 Descripción.....	5
1.1.3 Explicación	9
1.2 Interrogantes	13
1.2.1 Interrogante en general	13
1.2.2 Específicos.....	13
1.3 Justificación	13
1.3.1 Teórica.....	13
1.3.2 Práctica	14
1.4 Objetivos.....	14
1.4.1 Objetivo general	14
1.4.2 Específicos.....	14
1.5 Hipótesis y Variables	15
1.5.1 Hipótesis general	15
1.5.2 Hipótesis específicas.....	15
1.5.3 Identificación de variables.....	15
1.5.4 Operacionalización de variables.....	16
II. METODOLOGÍA.....	18
2.1 Tipo de investigación.....	18
2.2 Nivel de investigación.....	18
2.3 Unidad de análisis	18

2.4	Población y Muestra	18
2.4.1	Determinación de la población	18
2.4.2	Muestra	19
2.5	Método	19
2.6	Técnicas e instrumentos de recolección de información	20
2.6.1	Técnicas	20
2.6.2	Instrumentos	20
2.7	Procedimientos y análisis de datos	21
2.7.1	Procedimientos	21
2.7.2	Procesamiento de información y análisis	22
III.	REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	23
3.1	Antecedentes	23
3.2	Programa del mantenimiento de la infraestructura educativa	29
3.3	Satisfacción del usuario	30
3.4	Conceptos y definiciones	32
IV.	RESULTADOS	34
4.1	Resultados descriptivos.....	34
4.1.1	Datos generales.....	34
4.1.2	Variable Inversión en el mantenimiento de la infraestructura de las I.E.....	36
4.1.3	Variable satisfacción del cliente	38
4.2	Resultados inferenciales.....	40
V.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	47
5.1	Contrastación de hipótesis y correlación de variables	47
5.2	Concordancia con estudios similares	50
	CONCLUSIONES.....	52
	RECOMENDACIONES	53
	REFERENCIAS	54
	ANEXOS	57

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables	17
Tabla 2 Prueba de confiabilidad	21
Tabla 3 Prueba de normalidad	22
Tabla 4 Sexo del director de las I. E.....	34
Tabla 5 <i>Edad del director de las I. E.</i>	34
Tabla 6 <i>Grado académico logrado por el director de las I. E.</i>	35
Tabla 7 <i>Lugar de procedencia del director de las I. E.</i>	35
Tabla 8 <i>Nivel magisterial alcanzado por el director de las I. E.</i>	36
Tabla 9 <i>Inversión en mantenimiento de la infraestructura de las I. E.</i>	36
Tabla 10 <i>Dimensión planificación de la inversión en mantenimiento de la infraestructura de las I. E.</i>	37
Tabla 11 <i>Dimensión ejecución de la inversión en mantenimiento de la infraestructura de las I. E.</i>	37
Tabla 12 <i>Dimensión evaluación de la inversión en mantenimiento de la infraestructura de las I. E.</i>	38
Tabla 13 <i>Satisfacción del director de las I. E.</i>	38
Tabla 14 <i>Dimensión infraestructura física de las I. E.</i>	39
Tabla 15 <i>Dimensión servicios básicos de las I. E.</i>	39
Tabla 16 <i>Dimensión mobiliario de las I. E.</i>	40
Tabla 17 <i>Inversion en mantenimiento y satisfacción del director de las I. E.</i>	41
Tabla 18 <i>Dimensión planificación del mantenimiento y satisfacción del director de las I. E.</i>	42
Tabla 19 <i>Dimensión ejecución del mantenimiento y satisfacción del director de las I. E.</i>	44
Tabla 20 <i>Dimensión evaluación del mantenimiento y satisfacción del director de las I. E.</i>	45

Tabla 21 Estadístico de correlación de Pearson para las variables.....	47
Tabla 22 Estadístico de correlación de Pearson para la dimensión planificación del mantenimiento y la satisfacción del director	48
Tabla 23 Estadístico de correlación de Pearson para la dimensión ejecución del mantenimiento y la satisfacción del director	49
Tabla 24 Estadístico de correlación de Pearson para la dimensión evaluación del mantenimiento y la satisfacción del director	50

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Inversión en mantenimiento y satisfacción del director.....	41
Figura 2	<i>Planificación del mantenimiento y satisfacción del director</i>	43
Figura 3	<i>Ejecución del mantenimiento y satisfacción del director</i>	44
Figura 4	<i>Evaluación del mantenimiento y satisfacción del director</i>	46

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A Matriz de consistencia	58
Anexo B Instrumento de recolección de datos	60
Anexo C Matriz de puntuación del baremo	61
Anexo D Constancias de los expertos sobre la validez de los instrumentos utilizados	62
Anexo E Prueba de validez del instrumento	65
Anexo F Base de datos utilizado.....	66

RESUMEN

Esta investigación encontró su propósito para determinar cómo se relaciona la inversión en lo que se mantiene la infraestructura educativa y la satisfacción de los usuarios de las instituciones educativas de la Unidad de gestión Educativa Local de Leoncio Prado en el año 2023. La metodología ha considerado una investigación de tipo aplicada con un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de corte transversal. Asimismo, se ha considerado el nivel correlacional para poner a prueba las variables en estudio y con un método hipotético deductivo. Para el desarrollo de la investigación se utilizó el modelo SERVQUAL, adaptado al presente estudio, para ello, la muestra fue de 64 usuarios (directores) de las instituciones educativas de la jurisdicción de la UGEL de Leoncio Prado. Los resultados muestran que no existe una relación significativa entre la inversión en la forma como se mantiene la infraestructura educativa y la satisfacción del usuario, obteniéndose un coeficiente de correlación de Pearson de 0.157 y un p-valor de 0.216, siendo una correlación positiva y no significativa al nivel del 0.05.

Palabras claves: inversión en mantenimiento, infraestructura educativa satisfacción del usuario.

Investment in the Maintenance Program for the Infrastructure and the Satisfaction of the Users at the Educational Institutions in the Leoncio Prado Province During 2023

Abstract

The objective of the present research was to determine the relationship that existed between the investment in the maintenance of the educational infrastructure and the satisfaction of the users at the educational institutions in the Leoncio Prado local education management unit during the year 2023. [For] the methodology an applied type of research was considered, with a quantitative focus, a non-experimental design and a cross-sectional cut. At the same time, a correlational level was considered in order to test the variables in study, and with a hypothetical, deductive method. In order to carry out the research, the SERVQUAL model was used, adapting it to the present study; for which a sample of sixty four users (principals) at the educational institutions in the Leoncio Prado UGEL (acronym in Spanish) jurisdiction was used. The results revealed that a significant relationship did not exist between the investment in the maintenance of the educational infrastructure and satisfaction of the user; obtaining a Pearson correlation coefficient of 0.157 and a p-value of 0.216, with a positive and non-significant correlation, at a level of 0.05.

Keywords: investment in maintenance, educational infrastructure, user satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contexto

En el contexto latinoamericano, Chile destaca con un impresionante noventaicinco sobre cien (95,8%) que cumplen en lo que atienden a las construcciones escolares, seguidamente Costa Rica con un noventauno sobre cien (91,4%), y con ochentainueve sobre cien (89,3%) esta Brasil. En contraste, Nicaragua presenta el más bajo porcentaje de cumplimiento con un 62,9%, seguido de cerca por Honduras con un 66,5%. El estudio subraya una clara línea que vincula lo que aprenden los escolares con las construcciones físicas, indicando la necesidad de realizar gastos invertidos destinados al mejoramiento de las construcciones primarias escolares que asegure el éxito de los propósitos y objetivos curriculares. Además, el informe TERCE examina aspectos relacionados con lo suficiente, equitatividad y eficacia de las mejoras en la construcción escolar en Latinoamérica, estableciendo una conexión directa entre las construcciones físicas y lo que aprenden los escolares. De manera específica, el reporte revela que el 41% de los estudiantes con desempeño insatisfactorio asisten a instituciones educativas que carecen de servicios básicos como agua, desagüe y energía eléctrica, una correlación que se mantiene constante en el conglomerado de estudiantes de sexto grado. (Chicoma, 2023).

La educación, consagrada como un derecho humano fundamental, demanda la responsabilidad de los Estados como garantes, imponiéndoles la obligación de respetar, proteger y materializar este derecho mediante la creación de condiciones propicias para su plena realización. La infraestructura de las instituciones educativas y el acceso a servicios públicos esenciales, como electricidad, agua potable y alcantarillado, están estrechamente vinculados con el proceso de aprendizaje de los alumnos. En el caso del Perú, a pesar de su compromiso con la educación, la inversión destinada a este sector representa el tres punto

siete por ciento del Producto Bruto Interno, situándose muy bajo comparado con naciones el Brasil que se sitúa en 6.1% así como con Bolivia con 6.5%. Este dato resalta la necesidad de una mayor inversión y compromiso gubernamental para fortalecer la infraestructura educativa y asegurar un entorno propicio que garantice el pleno ejercicio del derecho a la educación en el país (Burga, 2020).

Los programas de mantenimiento implementados en las escuelas básicas en todo el mundo tienen su origen en la evaluación de las necesidades de construcción, revelando deficiencias significativas en la mayoría de las escuelas estatales. Dichas deficiencias incluyen mobiliario deteriorado, techos en mal estado, servicios higiénicos en condiciones precarias, alumbrado deficiente, conectividad a las señales web inadecuado, ambientes con problemas de pintura, sin luz ni ventilación, conductos de agua residual en mal estado, y servicios de líquido potable y desfogues de este insuficientes, además de otros. La urgencia de abordar estas problemáticas ha motivado la implementación de programas que buscan restaurar y mantener en buen estado la infraestructura y los servicios educativos, con el objetivo de ofrecer ambientes propicios para el desarrollo y aprendizaje de los estudiantes (Collantes, 2020).

La intersección entre educación y economía se revela como crucial para el avance de las sociedades y la calidad de vida de sus ciudadanos. En este contexto, el dirigente que es líder con una eficiente gestión de los bienes económicos emerge como prioridades fundamentales. Esta premisa se refleja en el mundo en lo programado para la Agenda 2030, específicamente en su cuarto ODS, señalando abogar por una escolaridad gratis, igualada y muy buena, respaldada por escuelas y colegios adaptadas a lo que los escolares requieran con ambientes no peligrosos, libres de caos y que los incluya. La consecución de estos objetivos se ha vuelto imperativa, intensificando el papel crucial del liderazgo de la dirección

con una gestión efectiva de los presupuestos en la consecución de una educación que contribuya al progreso sostenible y al bienestar colectivo (Huaman, 2021).

La evolución sustancial de la educación se atribuye no solo a la necesidad de incorporar la tecnología en las actividades de aprendizaje y enseñanza, sino también a la urgencia de formar individuos más competentes y adaptados a las demandas de la sociedad contemporánea. Este enfoque implica desarrollar un elevado nivel cognitivo y emocional en los estudiantes, capacitándolos para enfrentar desafíos académicos y tomar decisiones informadas en su vida diaria. Ante esta perspectiva, se plantea la exigencia a los Estados de invertir significativamente en este servicio esencial. En los últimos diez años, en nuestro país, se ha observado un compromiso sostenido con la mejora de la infraestructura educativa, con especial atención con la actividad centrada en que las escuelas estén debidamente mantenidas, destacando la importancia asignada a la creación de ambientes propicios para el desarrollo integral de los estudiantes (Coronel, 2017).

En los últimos años, en nuestro país, adoptó como política los resultados exigidos en el presupuesto, que abarca diversos ámbitos, de manera específica el MINEDU ha implementado un programa para mantener las escuelas y colegios como parte integral del Programa Nacional de Infraestructura Educativa (PRONIED). Anualmente, se asigna a los directores de las instituciones educativas un monto específico dentro de este programa, el cual está destinado a cubrir los costos asociados con el mantenimiento de las instalaciones. Este programa, bajo la jurisdicción del Ministerio de Educación, opera como la entidad principal encargada de identificar, ejecutar y supervisar la mantención de los locales escolares, desempeñando estas funciones haciendo seguimiento a las actividades con su monitoreo respectivo llevado a cabo por la Unidad Zonal Huánuco. Este enfoque busca garantizar el óptimo estado de las infraestructuras educativas, fortaleciendo así las condiciones para el desarrollo educativo en el país (Salas, 2018)

En el panorama educativo del Perú, de las 54,368 instituciones educativas existentes, se destaca que el 37% no demanda intervenciones de mantenimiento, mientras que el 63% presenta necesidades de rehabilitación, ya sea parcial o total. Dentro de este último grupo, se observa que el 50% de las instituciones enfrenta daños tan extensos que requieren una reconstrucción completa, mientras que el 13% restante precisa de trabajos de rehabilitación parcial. Este análisis resalta la magnitud de la tarea pendiente en materia de infraestructura educativa en el país. Para abordar estas necesidades, se estima que se necesitaría una inversión cercana a los S/100 mil millones, evidenciando la importancia de asignar recursos sustanciales para cerrar la brecha existente y garantizar entornos educativos adecuados para el desarrollo integral de los estudiantes a nivel nacional (Burga, 2020).

El progreso en el ámbito educativo se configura como una empresa colectiva en la que cada miembro de la comunidad tiene un papel esencial. Las familias, como parte integral de esta comunidad, buscan ofrecer a sus hijos una educación de mayor calidad, y este deseo se refleja en el aumento de las matrículas, asumiendo que un incremento en la inversión privada se correlaciona con una mejora en la calidad educativa. No obstante, la responsabilidad última de garantizar la calidad educativa recae en las autoridades, siendo las autoridades regionales las encargadas de la gestión educativa de todas las instituciones en su jurisdicción, tanto públicas como privadas. En el caso específico de la región Huánuco, la dirección y organización de la educación están a cargo de la Dirección Regional de Educación (DRE) Huánuco, que a su vez se divide en once Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL), detallando así la estructura encargada de llevar a cabo la gestión educativa en la región (MINEDU, 2016).

La responsabilidad de elaborar los resultados de las acciones mantenidas recae en los gestores de las escuelas y colegios, quienes reciben asesoramiento por parte de los especialistas de la Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL). Sin embargo, debido a

desafíos logísticos como la lejanía y ubicación geográfica, así como a limitaciones significativas en términos de recursos de transporte y herramientas de comunicación, muchos rectores no pueden recibir la asesoría necesaria. Esta situación conlleva a que numerosos locales escolares queden excluidos de los beneficios que otorga las actividades en mantención, subrayando la importancia de abordar las limitaciones logísticas y garantizar un acceso equitativo a los recursos y apoyo necesario para mantener en óptimas condiciones todas las instituciones educativas (Salas, 2018).

1.1.2 Descripción

La noción de calidad educativa no se presenta como un concepto estático, sino que demanda enfoques renovados desde diversas perspectivas, estableciendo una conexión intrínseca con las demandas, esperanzas, deseos y necesidades que satisfagan a la población y los diversos estamentos societarios. Así, este contexto referido a al principal elemento de la mejora en la educación en la actualidad indudablemente recae en la construcción de infraestructura con sus equipos respectivos; sus objetivos resultan determinantes en el logro de los aprendizajes más altos para los escolares. Según Gareca (2016), entre los efectos vinculados con la construcción física de escuelas y colegios con desarrollo de procesos de adquirir conocimientos se encuentran lo denso, los equipos escolares, una buena luz, buen sonido, buena pintura y el aire acondicionado. Este análisis destaca cuán importante es considerar la satisfacción del usuario, en este caso, los estudiantes, al evaluar y mejorar la infraestructura educativa como parte integral del compromiso con la calidad educativa (Chicoma, 2023).

El enfoque en lograr aprendizajes de calidad ha llevado a la implementación de estrategias para mejorar tanto la administración como la edificación de las escuelas y colegios. Aspecto ultimo que, el Programa Nacional de Infraestructura Educativa asumió la responsabilidad de mejorar, ampliar o sustituir las instalaciones escolares, aunque no alcanzó

a abarcar todas las instituciones. Por esta razón, se introdujo un programa para mejorar las condiciones físicas de las edificaciones educativas, que, a través de la web para el mantenimiento, proporciona presupuestos a los locales escolares. Empero, el MINEDU ha informado que dos por ciento de las escuelas y colegios no rindió cuentas de este presupuesto en la ejecución de estos gastos. En el año 2020, según informes, se señala que la opinión de los padres de familia del país considera que el presupuesto debe considerar también actividades de carácter correctivo y no solo centrarse en el mantenimiento. Por ello, muchos directivos de los locales escolares realizan actividades no autorizadas y que ello les expone a posibles faltas de carácter administrativo y pueden ser sancionados (Huaman, 2021).

La implementación de acciones de mantenimiento desempeña un papel crucial en garantizar condiciones óptimas de satisfacción para los usuarios, incluyendo alumnos, profesores, personal administrativo y directores. Estas acciones no solo promueven la comodidad en el entorno educativo, sino que también facilitan el proceso de aprendizaje y las labores docentes. Los beneficios derivados de un mantenimiento efectivo incluyen la prolongación del uso de los equipos y muebles adquiridos, la creación de aspectos mejorados sobre el ambiente y la garantía del funcionamiento correcto de los equipos suministrados (Burga, 2020).

En la optimización de recursos y esfuerzos, se establece la prioridad en el mantenimiento de espacios, comenzando por aulas y servicios higiénicos, para luego abordar los espacios exteriores. No obstante, según el censo del INEI de 2018, el estado en que se encontraban las edificaciones estatales era un 16.3%. Ello implica únicamente menos de 18 locales escolares por cada 100 que existen cumplen con condiciones adecuadas. Por otro lado, en relación de las edificaciones inadecuadas en su estado de infraestructura, el 47.6% requiere únicamente mantenimiento, el 22.3% precisa reparaciones parciales, y el 13.8% demanda reparaciones totales. Estos datos destacan la necesidad apremiante de fortalecer los

programas de mantenimiento que mejores condiciones generales de las escuela y colegios en el país (Burga, 2020).

La satisfacción de los directores de instituciones educativas en relación con las inversiones realizadas por las reparaciones de las edificaciones escolares emerge como un componente esencial que guarda una conexión intrínseca con la experiencia de los usuarios, tales como estudiantes, personal docente y administrativo. Estos directores, en calidad de líderes institucionales, desempeñan un papel central al estar directamente involucrados en la gestión y supervisión de las mejoras físicas y estructurales que inciden directamente en el entorno de aprendizaje. Su nivel de satisfacción refleja no solo el cumplimiento de la programación para mantener la infraestructura, sino también su impacto en la calidad del espacio educativo y, por ende, en la experiencia educativa en su totalidad (Álvarez et al., 2015).

La satisfacción de los usuarios se encuentra estrechamente vinculada a la manera en que las inversiones destinadas al mantenimiento de la infraestructura contribuyen a la creación de un entorno educativo propicio. Aspectos como la calidad de las aulas, la seguridad de las instalaciones y la funcionalidad de los espacios de aprendizaje son esenciales para el bienestar y el rendimiento académico de los estudiantes. Además, la satisfacción del personal docente y administrativo se ve directamente afectada por la eficiencia de las instalaciones y la capacidad para llevar a cabo las actividades educativas de manera efectiva. En este contexto, la optimización de la infraestructura educativa no solo mejora la experiencia de aprendizaje, sino que también contribuye a la satisfacción general de quienes conforman la comunidad educativa (Álvarez et al., 2015).

La inversión en el mantenimiento de la infraestructura educativa no solo debe cumplir con los estándares técnicos, sino también satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. La percepción positiva de los directores sobre estas inversiones se traduce

en un entorno educativo que promueve el aprendizaje, la seguridad y el bienestar, generando así una mayor satisfacción entre los usuarios finales de la institución educativa. Este enfoque integral no solo asegura la funcionalidad y la durabilidad de las instalaciones, sino que también contribuye significativamente a crear un ambiente propicio para el desarrollo académico y personal de los estudiantes, así como para el desempeño eficiente del personal docente y administrativo. La alineación de las inversiones en mantenimiento con las necesidades y expectativas de los usuarios refleja un compromiso con la calidad educativa y el bienestar general de la comunidad escolar (Álvarez et al., 2015).

La satisfacción de los maestros que dirigen las escuelas y colegios dentro de la provincia de Leoncio Prado, en el contexto de las inversiones de mantenimiento en infraestructura educativa, constituye un aspecto de suma relevancia para el desarrollo efectivo del sistema educativo en dicha región. Esta descripción preliminar destaca la importancia de entender la perspectiva de los directores como líderes clave, quienes, a través de su experiencia y visión institucional, juegan un papel determinante en la valoración de las inversiones destinadas al mantenimiento de las instalaciones educativas. La satisfacción de los directores se vincula directamente con la capacidad de estas inversiones para mejorar las condiciones de aprendizaje, garantizar la seguridad de los estudiantes y proporcionar un entorno propicio para el desarrollo académico. Este enfoque considera la voz y la experiencia de los directores como factores cruciales para el éxito de las iniciativas de mantenimiento y, por ende, para la calidad general del sistema educativo en la provincia de Leoncio Prado (Rey, 2000).

En este ámbito, la satisfacción de los directores también está intrínsecamente ligada a la efectividad de las inversiones en infraestructura para abordar las necesidades específicas de cada institución. Factores como la calidad de las aulas, el estado de las instalaciones deportivas, la accesibilidad a tecnologías educativas y la atención a las demandas

particulares de cada comunidad educativa contribuyen significativamente a la percepción de los directores sobre la eficacia de las inversiones de mantenimiento. En resumen, esta descripción preliminar destaca la importancia de comprender la satisfacción de los directores en el contexto específico de la provincia de Leoncio Prado, reconociendo su papel crucial en la evaluación y gestión exitosa de las inversiones en infraestructura educativa para el beneficio integral de la comunidad educativa. Este enfoque personalizado y contextualizado subraya la relevancia de adaptar las estrategias para mantener conforme la necesitan y son únicas de cada local educativo en la región (Rey, 2000).

1.1.3 Explicación

En el contexto de las medidas implementadas en la región para elevar la calidad educativa, el Perú ha demostrado su compromiso al respecto. Según el Ministerio de Educación en 2014, se observa un cambio significativo en por lo responsable en el manejo de los presupuestos para mejorar las edificaciones. Hasta el año 2006, a través de una entidad denominada INFES, el estado gestionaba dicha responsabilidad. No obstante, a partir de ese año, el Ministerio de Educación a través de una oficina técnica llamada (OINFE) asume este rol, según lo establecido en la legislación aprobada para ello. Esta acción administrativa se realizó para prevenir duplicidades o superposiciones en la ejecución de infraestructura pública para los locales escolares que tenían las diversas entidades y sectores estatales (Collantes, 2020).

Conforme a la información proporcionada por el Ministerio de Educación en 2020, el PRONIED desempeña el papel fundamental en mejorar y equipar los locales escolares, incorporando las nuevas técnicas para informar y comunicar, mejorando las actuales condiciones. En este proceso, la OINFE se posiciona como un aliado estratégico para la ejecución y supervisión efectiva. Los indicadores prioritarios destacados por este programa incluyen el porcentaje de locales escolares que requieren rehabilitación y el porcentaje de

locales escolares que carecen de mantenimiento correctivo. Estos aspectos reflejan la atención y la focalización en áreas clave para garantizar un entorno educativo óptimo (Collantes, 2020).

La infraestructura y los recursos financieros, estos últimos discutidos en la sección anterior, constituyen factores no pedagógicos que ejercen influencia en el ámbito educativo. En cuanto a la infraestructura física de las escuelas, también incide de manera significativa en el proceso educativo. Una métrica comúnmente empleada para evaluar este aspecto es el porcentaje de locales escolares de educación básica que cuentan con los tres servicios básicos: agua potable, alcantarillado y energía eléctrica. Este indicador proporciona una medida tangible de las condiciones de infraestructura que afectan directamente la calidad del entorno educativo (MINEDU, 2016).

La provisión de líquido elemento y sistemas de desagüe, así como elementos para la limpieza personal de los escolares en los locales escolares, constituye un conjunto interrelacionado que demanda que las instituciones estén atentos para atenderlos. Cuando se malogra los componentes que constituyen las edificaciones de los locales puede ser resultado del uso normal, falta de mantenimiento, desgaste natural, accidentes, uso inadecuado o factores ambientales. Es esencial llevar a cabo actividades preventivas de manera constante en las edificaciones y sus componentes para la energía eléctrica y de saneamiento, equipos y muebles con el propósito de prevenir que se malogren y así prolongar la existencia y servicio de las edificaciones escolares. Este enfoque preventivo contribuye a garantizar un entorno educativo funcional y seguro a largo plazo (Burga, 2020).

Una edificación de buena calidad es definida por la presencia de espacios que tienen excelentes condiciones con buena ventilación, excelente luz y buena temperatura, así como la provisión de servicios esenciales como agua potable e Internet. Además, una infraestructura adecuada incluye una correcta canalización para las aguas pluviales

provenientes de los techos y del suelo. También se valora la existencia de áreas para realizar diversas actividades de desarrollo de los estudiantes, ya sea deporte, cultura y arte de los alumnos. Esta descripción resalta como se relaciona en forma directa entre el desarrollo de las edificaciones escolares y los logros académicos, subrayando la importancia de un entorno físico favorable para el éxito académico y el bienestar de los estudiantes (Burga, 2020).

La responsabilidad de asegurar la calidad de la infraestructura educativa recae en el Estado, específicamente en el MINEDU. Quien es el encargado de las políticas públicas relacionadas a la modernización educativa. Empero, la ejecución de estas políticas avanza de manera lenta, enfrentando como principal obstáculo la corrupción generalizada. Esta situación subraya la necesidad de implementar actividades que puedan transparentar la información, con responsabilidad y rendición de actividades por parte de los encargados de ejecutar el presupuesto asignado a ellos. Ellos están sumados a la burocracia cuyos niveles son altos, el lento procedimiento de construcción aunado al inadecuado uso de todo lo que se refiere a tecnologías modernas que permitan un óptimo y prístino procedimiento. Los lineamientos de programación para proceder de acuerdo con políticas educativas se presentan como una necesidad urgente para lograr una mayor claridad y rendimiento en los balances. La participación en todo el proceso de ejecución, desde el planeamiento hasta la culminación con un proceso de control y fiscalización y el seguimiento de los procesos de ejecución, es esencial para garantizar la transparencia y el acceso continuo a la información (Chicoma, 2023).

En el contexto de la calidad educativa, es esencial considerar la influencia de la infraestructura, equipamiento y servicios auxiliares. Cuan satisfecho, entendida en el sentido que un usuario este conforme, fue respaldada en diversos estudios y la recopilación de datos empíricos. Aunque existe evidencia que respalda el servicio educativo de calidad y los estudiantes satisfechos, este vínculo sigue siendo un constructo en desarrollo, que tiene una

variedad de elementos. Actualmente no existe una forma que integre una consolidación que posibilite evaluar de manera integral esta relación emergente (Chicoma, 2023).

La implementación de acciones de mantenimiento se presenta como una necesidad imperante de manera que mejore temas cruciales para un local, entre ellos la forma como funciona, que se asegura, permita producir, muestre placer, buena imagen y que sea saludable. Mantener un local no solo contribuye a optimizar el funcionamiento general de las instalaciones, sino que también actúa como una medida preventiva que retrasa la necesidad de realizar inversiones significativas en mantenimiento correctivo. Por ende, el mantenimiento debe concebirse como un proceso continuo y permanente. Este proceso inicia utilizando correctamente los equipos y las edificaciones, abarcando realizar periódicamente limpieza con herramientas adecuadas, hasta la reparación o reposición de elementos cuando sea necesario (Calle, 2018).

Los datos proporcionados por el PRONIED revelan asignaciones de montos para diversas Instituciones Educativas (I.E.) en la provincia de Leoncio Prado. Se observa una variabilidad en los montos asignados, lo que podría indicar diferencias en el tamaño o las necesidades específicas de las instituciones. A modo de ejemplo, se asignaron montos significativos a algunas I.E., como TAJO GRANDE con S/ 18,838 e INTEGRADO MARAVILLAS con S/ 11,383. Estas asignaciones más elevadas podrían sugerir que estas instituciones enfrentan mayores necesidades o cuentan con una población estudiantil más numerosa (PRONIED, 2023).

Adicionalmente, se evidencian asignaciones más modestas para ciertas Instituciones Educativas (I.E.), como CARLOS ISMAEL NORIEGA JIMEN con S/ 1762 y ANTONIO RAIMONDI con S/ 851. La variabilidad en los montos asignados plantea la necesidad de un análisis más detallado para comprender las razones subyacentes detrás de estas asignaciones específicas. Destaca la importancia de la asignación de recursos financieros a las

instituciones educativas como un elemento crucial para garantizar condiciones propicias para el aprendizaje y el desarrollo educativo en la provincia de Leoncio Prado. Una evaluación más profunda de estos datos podría ofrecer perspectivas valiosas para informar la formulación de políticas educativas y la equitativa distribución de recursos en la región (PRONIED, 2023).

1.2 Interrogantes

1.2.1 Interrogante en general

¿Cuál es la relación que existe entre la inversión en el programa de mantenimiento de infraestructura educativa y el usuario satisfecho en los locales escolares de la provincia de Leoncio Prado, 2023?

1.2.2 Específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la planificación del programa de mantenimiento de edificación escolar y el usuario satisfecho en los locales escolares de la provincia de Leoncio Prado, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el programa de mantenimiento ejecutado de edificación escolar y el usuario satisfecho en los locales escolares de la provincia de Leoncio Prado, 2023?

¿Cuál es la relación que existe entre el programa de mantenimiento evaluado de edificación escolar y el usuario satisfecho en los locales escolares de la provincia de Leoncio Prado, 2023?

1.3 Justificación

1.3.1 Teórica

La investigación sobre el financiamiento del mantenimiento de la infraestructura educativa a través de la inversión que realiza el estado en el Programa Nacional de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa y su relación con la satisfacción de los

usuarios del servicio educativo que brinda el estado permitió corroborar las diversas teorías que existen relacionados con la importancia que tiene la inversión del estado en el mantenimiento de la infraestructura educativa y la relación positiva que existe con la satisfacción de los usuarios; es decir, con los docentes, directivos, estudiantes y padres de familia que hacen uso de este servicio.

1.3.2 Práctica

La investigación tiene una importancia practica debido a que los encargados de tomar decisiones en torno a las inversiones del Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa en la provincia de Leoncio Prado podrán tomar conocimiento de cómo se relaciona el programa y el usuario satisfecho; es decir, si la inversión que realiza el estado en esta parte del país está logrando los objetivos para el cual ha sido creado.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la inversión del programa de mantenimiento de la infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023.

1.4.2 Específicos

Encontrar la relación que existe entre el programa de mantenimiento planificado de edificación escolar y el usuario satisfecho en los locales escolares de la provincia de Leoncio Prado, 2023.

Determinar la relación que existe entre ejecución en el mantenimiento como programa de edificación escolar y el usuario satisfecho en los locales escolares de la provincia de Leoncio Prado, 2023.

Determinar la relación que existe entre evaluación en el mantenimiento como programa de edificación escolar y el usuario satisfecho en los locales escolares de la provincia de Leoncio Prado, 2023.

1.5 Hipótesis y Variables

1.5.1 Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre la inversión del programa de mantenimiento de la infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023.

1.5.2 Hipótesis específicas

Existe una relación positiva y significativa entre el programa de mantenimiento planificado de la edificación escolar y el usuario satisfecho en los locales escolares de la provincia de Leoncio Prado, 2023.

Existe una relación positiva y significativa entre el programa de mantenimiento ejecutado de la edificación escolar y el usuario satisfecho en los locales escolares de la provincia de Leoncio Prado, 2023.

Existe una relación significativa entre el programa de mantenimiento evaluado de la edificación escolar y el usuario satisfecho en los locales escolares de la provincia de Leoncio Prado, 2023.

1.5.3 Identificación de variables

V1: Inversión en la infraestructura educativa y su mantenimiento.

Dimensiones

Planificación

Ejecución

Evaluación

Indicadores

Elección de un comité

Presentar una lista para mantenimiento

Contratar y adquirir

Reparar, arreglar

Gastos declarados

Cuentas rendidas a la comunidad educativa

V2: Satisfacción del usuario

Dimensiones

Infraestructura física

Servicios básicos

Mobiliario

Indicadores

Distintas edificaciones entre aulas y ambientes administrativos

Servicios de saneamiento y eléctricas en general

Carpetas, y muebles diversos.

1.5.4 Operacionalización de variables

Tabla 1 Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Escala de medición
Variable 1: Inversión en el programa de mantenimiento de la infraestructura educativa	Es la inversión que realiza el estado mediante acciones planificadas para conservar y asegurar el buen estado de los edificios y equipamientos de una institución educativa.	Dimensión 1: Planificación.	Comité de mantenimiento.	Cuestionario con 9 ítems cuya medición es de escala tipo Likert que se presentó a través de formularios impresos.	1. Totalmente en desacuerdo
			Fichas o listas para mantener.		2. En desacuerdo
		Dimensión 2: Ejecución.	Contratar y adquirir.		3. Indiferente
			Reparar y arreglar.		4. De acuerdo
		Dimensión 3: Evaluación	Gastos declarados.		5. Totalmente de acuerdo
			Cuentas rendidas a la comunidad educativa.		
		Dimensión 1: Infraestructura física	Distintas edificaciones entre aulas y ambientes administrativos	Encuestas tipo cuestionario con 8 ítems, de escala tipo Likert que se presentó a través de formularios impresos.	1. Totalmente en desacuerdo
			Servicios de saneamiento y eléctricas en general		2. En desacuerdo
Variable 2: satisfacción del usuario	La satisfacción se atribuye a los sentimientos de felicidad del cliente cuando el proveedor del servicio satisface sus expectativas	Dimensión 2: Servicios básicos			3. Indiferente
		Dimensión 3: Mobiliario	Carpetas y muebles diversos		4. De acuerdo
					5. Totalmente de acuerdo

II. METODOLOGÍA

2.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es aplicada, con enfoque cuantitativo puesto que, según Hernandez et al., (2014) utiliza la recolección de datos para probar hipótesis mediante la medición numérica; asimismo, utiliza el análisis estadístico a fin de probar teorías. El diseño es de tipo no experimental, debido a que no se manipularan las variables para explicar el efecto que tienen estas sobre la otra variable. Asimismo, es transversal dado que se recolectará la información en un momento del tiempo, en el año 2023, este tipo de información a utilizar también se les conoce como datos de corte transversal o transeccional.

2.2 Nivel de investigación

Hernández, et al. (2014) señala que las investigaciones correlacionales se refieren a corroborar hipótesis cuyas variables tengan algún grado de asociación o relación entre ellas. En consecuencia la presente investigación al tratar de hallar la relación entre las variables estudiadas que son el programa de mantenimiento de locales escolares y usuarios satisfechos deviene en una investigación correlacional.

2.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis en la presente investigación se circunscribe a las instituciones educativa de la UGEL Leoncio Prado.

2.4 Población y Muestra

2.4.1 Determinación de la población

La población en el presente estudio está constituida por todos los directores de las instituciones educativas que funcionan en la provincia de Leoncio Prado y que según la UGEL 032 Leoncio Prado suman un total de 498 instituciones educativas. Estas instituciones educativas son las que perciben presupuesto del referido programa establecido por el

MINEDU para el mantenimiento de edificaciones escolares. En consecuencia, la población estará constituido por 498 directores.

2.4.2 *Muestra*

En el presente estudio, la muestra está constituida por un subgrupo de la población directores de las instituciones educativas que funcionan en el ámbito de la UGEL 032 Leoncio Prado durante el año 2023. En consecuencia, la muestra será de 64 profesores que dirigen las escuelas o colegios. El cálculo se ha realizado utilizando la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)e^2 + Z^2pq}$$

En donde:

N= Población (498)

n= Tamaño de muestra

Z= Área bajo la curva de distribución normal estándar al 95% (1.96)

p= Probabilidad de éxito (p =0.9)

q= probabilidad de fracaso (q =1- p = 0.1)

e= Probabilidad de error (e = 0.05)

En consecuencia, el tamaño de muestra será:

$$n = \frac{498 * (1.96)^2 * 0.9 * 0.1}{(498 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 * 0.9 * 0.1} = 63.7716 = 64$$

2.5 **Método**

El método empleado en el presente estudio es el método hipotético-deductivo, propuesto por el filósofo contemporáneo Karl Popper, que consistirá en recabar información de fuente primaria a través de encuestas, para luego describir y analizar las características de las variables en estudio y corroborar su relación haciendo uso de las teorías, con el propósito de contrastar la hipótesis planteada en la investigación.

2.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información

2.6.1 Técnicas

Existen diversas técnicas para la recopilación de los datos de campo para las investigaciones que se realizan, en el presente estudio se ha utilizado a la encuesta como una de las técnicas seleccionadas para obtener los datos de las variables programa de mantenimiento y satisfacción del usuario en estudio.

2.6.2 Instrumentos

El cuestionario ha sido el instrumento que se ha seleccionado para recopiar los datos y que permite trabajar con la metodología tipo SERVQUAL, ampliamente utilizada, la misma que trabaja con la escala tipo Likert para medir cuantitativamente las variables. Se utilizó preguntas estructuradas y cerradas con opciones que van desde Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1).

El cuestionario constó de 22 preguntas, las cinco primeras correspondientes a los datos generales del cliente. Las 9 siguientes correspondió a la variable 1 inversión en el programa de mantenimiento de la infraestructura educativa y las 8 últimas a la variable satisfacción del usuario, en este caso del director de la I.E. La escala de medición de las variables tal como se ha referido en el párrafo precedente fue a través de la escala tipo Likert, el instrumento se muestra en el Anexo B. Las puntuaciones corresponden a los valores establecidos para esta escala y se ha realizado el baremo correspondiente tal como se puede apreciar en el Anexo C.

A efectos de probar la validez del instrumento, se ha solicitado el juicio de tres expertos, quienes han procedido a evaluar el instrumento considerando los criterios de pertinencia, relevancia y claridad del constructo, en el Anexo D se presenta la constancia emitida por los expertos. Para probar la validez de los instrumentos, a estos resultados

presentados por los expertos, se aplicó la metodología de la prueba binomial, el mismo que arrojó una probabilidad de 0.03 menor a 0.05 que se muestra en Anexo E.

Para probar la confiabilidad del instrumento, se realizó una encuesta piloto al 20% de la muestra (13 directores), luego se procedió a procesarla utilizando el software SPSS. Posteriormente a ello se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach que mide el grado de confiabilidad o fiabilidad del instrumento, su valor varía entre cero y uno. Cuanto más cercano a uno es una medida de fiabilidad muy buena. Para la prueba piloto desarrollada, el estadístico Alfa de Cronbach fue de 0.966, que indica una confiabilidad muy alta en el cuestionario como instrumento para la recolección de información del estudio. La base de datos usada para la prueba piloto se muestra en el Anexo F.

Tabla 2 *Prueba de confiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	17

2.7 Procedimientos y análisis de datos

2.7.1 Procedimientos

Se realizó la recolección de datos de campo a través de la aplicación de encuestas a los directores de los colegios y escuelas seleccionados de la muestra. Para ello se procederá mediante el muestreo aleatorio simple a seleccionar a todas las instituciones educativas según su código modular. La encuesta se realizará en forma anónima mediante una entrevista directa y solicitándole responda el cuestionario al directos de la institución educativa, con ello se pretende preservar la privacidad de todos los encuestados. Asimismo, previamente se informará al cliente sobre la encuesta y que sus respuestas permitirán conocer la percepción real que tienen sobre la inversión realizada en el marco del programa establecido para mantener los locales escolares.

2.7.2 *Procesamiento de información y análisis*

El cuestionario fue administrado a todos los directores seleccionados, luego de ello se ha revisado que no existan cuestionarios sin llenar, procediendo a codificar las respuestas para su procesamiento. Esta acción fue realizada utilizando el software IBM SPSS Statistics 24, que permitió presentar la información tabulada en figuras y tablas de frecuencia, así como el estadístico de correlación. La base de datos utilizada para el procesamiento y tabulación de los datos se puede apreciar en el Anexo G.

Para elegir el estadístico de prueba usado en el análisis de correlación de la presente investigación, se ha aplicado la prueba de normalidad a los datos obtenidos. La Tabla 3 muestra los cálculos obtenidos a través del software SPSS. Debido a que la muestra calculada fue mayor a 50, se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov. Se aprecia que el valor de probabilidad para la variable 1 inversión en el mantenimiento como programa de los locales escolares tiene un nivel de significatividad de 0.200 mayor al nivel de significatividad del 5% establecido. El valor de probabilidad de la variable 2 satisfacción del director tiene una significatividad de 0.094 mayor al nivel de significatividad del 5% establecido. Se concluyó que existe normalidad entre los datos, en consecuencia, se utilizó la prueba paramétrica del estadístico de correlación de Pearson para medir la correlación entre las variables estudiadas.

Tabla 3 *Prueba de normalidad*

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Invmantenim	,080	64	,200*	,982	64	,456
satisdirec	,102	64	,094	,976	64	,250

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

III. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

3.1 Antecedentes

Chicama (2023), en su investigación relacionada con las reparaciones escolares y los usuarios satisfechos, se ha formulado como objetivo encontrar como se relacionan el programa de reparaciones escolares y los usuarios satisfechos de los locales escolares en Lambayeque. La investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal con un nivel descriptivo correlacional. El resultado señala que existe una relación entre el programa de reparaciones escolares y los usuarios satisfecho puesto que luego de realizada la investigación a través de la utilización de la estadística en su componente inferencia, encontró que el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.679 siendo este significativo al nivel del 5%, este resultado le ha permitido realizar el contraste de hipótesis correspondiente para finalmente corroborar lo que ha planteado en su formulación de hipótesis. Por ello, señala que el programa de mantenimiento de la edificación escolar debe ser mejorado para que sea (Chicama, 2023).

Centeno (2023), el objetivo de su investigación fue relacionar el presupuesto gastado con lo programado para el mantenimiento del local escolar en la IE N°54491 Ccacce, Andahuaylas 2021. La investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal con un nivel correlacional. Los resultados señalan que luego de haber puesto en evaluación las hipótesis formuladas en su investigación, le permite rechazar su hipótesis nula formulada por lo que acepta la alternativa que es el que ha trabajado en la investigación, esta decisión lo hizo teniendo en consideración que el valor de probabilidad es cero menores que el 5% establecido para el criterio de significancia. Por otro lado, realizando las pruebas correspondientes llega a determinar que el coeficiente de correlación de Spearman es muy bajo con un indicador de 0.383, siendo positivo, esto estaría indicando una débil correlación entre las variables estudiadas por lo que no se puede señalar claramente esta relación. En consecuencia, concluyó la existencia de una correlación

estadística positiva y significativa muy baja entre los presupuestos gastados y la reparación del local escolar en la IE estudiada en el año 2021 (Centeno, 2023).

Huachez (2022), en su investigación tuvo el propósito de relacionar las variables que corresponden a los recursos que se financian gestionados en la reparación a través de un programa de mantención del local escolar y la variable calidad de la edificación y equipos requeridos por los estudiantes en las escuelas y colegios en el distrito de Castilla, Piura. La investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal con un nivel descriptivo correlacional. Los resultados señalan un buen manejo de los recursos puesto que el 56.7% de los encuestados así lo indican. Por otro lado, el 58.3% de los encuestados señalaron están satisfechos con la intervención del mantenimiento. Luego al final, señala que existe una correlación muy significativa dado que este coeficiente se ubica en un nivel de 0.968, lo que indicaría la coexistencia de estas variables en los locales escolares analizados (Huachez, 2022).

Tellería (2022), en su investigación referida en la administración del mantenimiento en el programa de infraestructura educativa se ha formulado como objetivo hallar la forma de dirección del referido programa que mantiene las escuelas, por otro lado como específicos los objetivos formulados tiene como propósito hallar la forma como los directivos gestionan el referido programa en las aulas educativas, también, de qué forma gestionan los directivos la reparación y mantenimiento de los baños, asimismo, de que forma gestionan los directivos la reparación y mantención de las áreas externas, de igual forma, también como gestionan los directivos la reparación y mantención de los ambientes para la administración de la escuela y como gestionan los directivos del programa la reparación y mantención de las áreas para servicios auxiliares. La investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte transversal con un nivel descriptivo correlacional (Tellería, 2022).

Huamán (2021), en su investigación referida a como los directivos con su liderazgo ejecutan el programa creado para mantener los locales educativos, formuló como encontrar como se relacionan los directivos con su liderazgo ejecutando el programa creado para mantener los locales educativos en el distrito de Yurimaguas, 2021. EL estudio refiere a una investigación básica cuyo diseño fue la no experimental con un análisis temporal en un periodo, es decir, transversal y teniendo un nivel que relaciona variables lo que significa correlacional. La muestra señala a 50 profesores directores. La técnica que recopiló los datos fue la encuesta y con dos cuestionarios como instrumentos, la primera constó de 34 preguntas correspondiendo está a la variable, en tanto que la segunda tuvo 17 preguntas y correspondió a la variable 2. Para la cuantificación utilizó la escala Likert convirtiéndole con la escala de Stanones. Luego de obtenidos los datos estos fueron procesados con la utilización del software SPSS 22, que permitió presentar estos en tabla y figuras para describirlos y para poner a prueba las hipótesis fue utilizado el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados concluyen que el coeficiente de correlación es negativo en 0.137, siendo este un valor muy bajo para explicar tal relación. Asimismo, la ejecución de las reparaciones tiene una percepción media con 76%, en tanto que los directivos con liderazgo es regular con 62%. En consecuencia, no existe relación positiva entre estas variables (Huaman, 2021).

Chino & Chino (2021), en la investigación referida al efecto en las edificaciones escolares de educación secundaria que tienen las acciones de mantener los mismos en Puno, se ha formulado como propósito hallar como impacta en las edificaciones escolares de educación secundaria que tienen las acciones de mantener los mismos en la administración educativa de El Collao 2020, la investigación tuvo un tipo aplicado, siendo descriptiva y correlacional su nivel, cuantitativamente como un enfoque adoptado, así mismo, no ha sido experimental en su diseño y tuvo un análisis temporal en eun periodo, es decir fue transeccional. En la provincia de El Collao existen 292 instituciones educativas y para la

presente investigación ese número de locales escolares fueron consideradas como la población a estudiar. Se ha realizado un proceso de muestreo probabilístico para calcular la muestra en la presente investigación, se determinó como muestra a 31 locales escolares de enseñanza secundarias. La técnica utilizada en la presente investigación para recolectar los datos de la muestra fue la observación directa, acompañada de la ficha de observación como el instrumento utilizado. Esta actividades realizadas fueron previamente evaluadas dado las actividades cuando se ejecutan la mantención de los locales escolares. Se encontraron resultados utilizando el estadístico de chi cuadrado, que indican la existencia de una correlación de 0.32, que es calificada como moderada con un nivel de significatividad de 0%, menor al 5% establecido. La conclusión arribada en la presente investigación señala que la existencia de una relación significativa entre la forma que se realiza el mantenimiento en los locales escolares secundarios en la administración educativa de Puno, teniendo así un impacto positivo (Chino & Chino, 2021).

Burga (2020), en su investigación realizó en referencia a la operación y mantenimiento en la infraestructura de las instituciones educativas, ejecutadas por la Municipalidad Provincial de Cajamarca en el periodo 2012-2018. La investigación es de tipo aplicada de enfoque cuantitativo, no experimental de corte longitudinal con un nivel descriptivo correlacional. La investigación consistió en determinar el nivel de las condiciones de operación y mantenimiento en la infraestructura de las instituciones educativas. Validado el instrumento de recolección de datos, se procedió a la recopilación de información de las once instituciones educativas. Segundo se ponderó puntajes a los elementos de intervención, que describe las condiciones de cada infraestructura educativa. Tercero se realizó el procesamiento estadístico de la información recogida. Cuarto se asignó porcentajes a operación y mantenimiento, obtenida la calificación total se tomó como referencia a los rangos. Señalan como resultados que el 58.16% de la población indica que

existe una condición regular en consecuencia concluyen en una regularidad entre los locales escolares y la forma que realizan mantención y operabilidad (Burga, 2020).

Collantes (2020), en su investigación referida a el análisis del presupuesto en mantenimiento para la infraestructura de la Institución Educativa Emblemática N° 16210 Bagua Grande. Tuvo como objetivo analizar el presupuesto en mantenimiento para mejorar la infraestructura en la Institución Educativa Emblemática N° 16210 Bagua Grande en el periodo 2015 – 2019. La investigación es de tipo básica con un enfoque cuantitativo, no experimental, de corte longitudinal con un nivel descriptivo. Los resultados obtenidos diseña que la dimensión desarrollo de acciones de comisión es deficiente en un 27.1%, también se tiene que la dimensión entrega de información y evaluadas es deficiente en un 17.1% y la dimensión como se planifica los recursos financieros es eficiente en un 22.9%. Estos resultados son percibidos por los padres de los estudiantes sobre la presupuestación de actividades de mantención de la Institución Educativa Emblemática Alejandro Sánchez Arteaga N° 16210 (Collantes, 2020).

Salas (2018), en su referida a la administración del seguimiento que cumplen el programa que mantienen los locales escolares en las IE de Huánuco, 2018 se formula como propósito la relación existente entre estas dos variables en estudio. La investigación tuvo un diseño que no permite experimentar, en un momento del tiempo o transversal y teniendo como descriptivo y correlacional al nivel de investigación. Hallaron como resultado que las variables estudiadas administración del seguimiento y obediencia del programa que mantiene los locales escolares en Huánuco, 2018, tienen una relación significativa dado que el estadístico de correlación arroja 0.865 con un valor en su probabilidad de 0% que es mucho menor al 1% establecido. En consecuencia, afirman que cuanto más mejora la administración en el seguimiento, también mejora la obediencia en el referido programa dado que tienen una correlación positiva entre ambas variables (Salas, 2018).

Calle (2018), el objetivo de su investigación tuvo como aspecto fundamental relacionar la administración del mantenimiento como programa de las escuelas y colegios y los usuarios satisfechos en la administración educativa 04 en Lima, 2016. Según señala el autor, el tipo de investigación se ha circunscrito a un nivel descriptivo cuantitativamente enfocado y no realizando experimentos en su diseño. Para la realización de la presente investigación ha considerado a 120 maestros como la población de estudio, coincidiendo con el tamaño de muestra seleccionado, el cual fue seleccionado de acuerdo con el muestreo no probabilístico. Para la recolección de los datos la investigación utilizó la encuesta como técnica, así como el cuestionario como instrumento de recolección de estos, estos instrumentos fueron evaluados por expertos dando ellos su validez, así como el estadístico alfa de Cronbach ha permitido indicar la confiabilidad de estos. Los resultados arribados en la presente investigación señalan que existe una correlación moderada entre las variables en estudio con un estadístico de correlación de rho de Spearman de 0.581 con una probabilidad de significancia de 0.01 siendo menor al 0.05 establecido, ello le ha permitido rechazar la hipótesis nula formulada en el trabajo (Calle, 2018).

Coronel (2017), en su investigación buscó determinar numéricamente las calificaciones en lectura y matemática en las escuelas públicas que estuvieron afectos a la construcción de edificaciones escolares en la línea del mantenimiento de estas programados cada año, cuya inversión es en las edificaciones, reparaciones y remplazo de mobiliario entre otros. La metodología realizada indica que ha diseñado una investigación no experimental y con un horizonte de tiempo longitudinal puesto que usó como panel a los datos recogidos. Los resultados que arriba el autor señalan que las construcciones, reparaciones y mantenimiento de los locales escolares tiene una influencia que es significativa en lectura un poco más diferente que en matemática, que a su vez, existe otros factores determinantes de tal. Lo que concluye luego del estudio es la existencia de un impacto positivo y significativo

de la edificación escolar teniendo en cuenta la construcción, mantenimiento y reemplazo de mobiliario en los logros de aprendizajes en lectura y matemática de los chicos de las escuelas estudiadas (Coronel, 2017).

3.2 Programa del mantenimiento de la infraestructura educativa

Teoría del responsable del presupuesto en mantenimiento

La figura central del director en la Institución Educativa desempeña un papel crucial en el manejo de los recursos económicos y dirección de la escuela alineadas con "Ley General de Educación". En calidad de representante legal, el director asume la responsabilidad de gestionar los recursos financieros teniendo el propósito primordial realizar un mejoramiento en la educación con calidad, según lo señala Urcuhuaranga (2018). Este autor destaca la colaboración del equipo directivo y la participación de representantes del personal docente y administrativo en este proceso de gestión financiera. Asimismo, se subraya la atención especial que el director otorga a lo planificado, organización, manera de ejecutar y sujeto a resultados del presupuesto destinado para reparaciones de los locales escolares, delegando tareas específicas a comisiones y coordinadores para asegurar una gestión eficiente y eficaz (Collantes, 2020).

El enfoque particular del director en estas tareas demuestra su compromiso con la gestión eficaz de la economía escolar con efectos directos en la mejora de las condiciones educativas. La asignación de responsabilidades a comisiones y coordinadores revela una estrategia de trabajo colaborativo, asegurando una ejecución efectiva y una supervisión integral de los fondos destinados al mantenimiento de las instalaciones escolares. Este enfoque colaborativo refleja la importancia que el director otorga a la planificación y ejecución adecuada de las inversiones financieras para optimizar el entorno educativo (Collantes, 2020).

La educación, según la Constitución y la Ley General de Educación, se concibe como un medio y un fin para el desarrollo integral de la persona, y el Estado tiene la responsabilidad de garantizar este desarrollo. La infraestructura educativa, según el marco legal, es un factor esencial para proporcionar una educación de calidad. La Ley General de Educación destaca la importancia de la infraestructura, junto con materiales y equipos, para lograr una educación efectiva.

El Ministerio de Educación (MINEDU) asume la responsabilidad de obtener presupuestos para mejorar la educación y consolidar inversiones destinadas a mejorar las escuelas. La infraestructura, según la ley, es una condición fundamental para obtener aprendizajes de calidad, abordando aspectos como la necesidad de aulas y patios adecuados, los referidos a que estén limpios, salubres buena posición y mucha luz. El organismo encargado de realizar tal acción, PRONIED, establece criterios indicando la funcionalidad, habitabilidad y seguridad en su medición de locales escolares con calidad, y destaca la necesidad de mantenimiento recurrente, preventivo y correctivo (Huachez, 2022).

Para realizar actividades de reparación, remplazo de mobiliario y otros en aulas, servicios higiénicos y diversas áreas, el Ministerio de Educación en el año 2007 creó el programa que se encargaría de realizar tales actividades en todos los locales escolares público del país. Este enfoque resalta la importancia de mantener y mejorar la infraestructura como parte integral del proceso educativo (Huachez, 2022).

3.3 Satisfacción del usuario

La concepción propuesta por Poll y Boekhorst aborda la satisfacción del usuario en términos de la capacidad de una biblioteca para cumplir su objetivo principal: proporcionar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de sus usuarios. Esta perspectiva implica una evaluación centrada en la efectividad del servicio, buscando medir en qué medida logra cumplir sus metas desde la perspectiva del usuario. La definición presentada por Georges

D'Elia y Sandra Walsh³ aporta una distinción innovadora al identificar cuatro elementos clave: necesidades, deseos, demandas dirigidas a la biblioteca y la utilización efectiva de la misma. Esta distinción resalta la complejidad al evaluar las necesidades de información de los usuarios, que a menudo son difíciles de cuantificar debido al desconocimiento del usuario sobre ellas. La utilización efectiva de los servicios se posiciona como un indicador crucial de satisfacción, implicando un papel activo por parte de los usuarios en la co-creación y calidad del servicio (Rey, 2000).

Desde la perspectiva del usuario en un sistema de información, la evaluación se enfoca en los resultados obtenidos, teniendo en cuenta tanto la cantidad como la eficacia de los productos o servicios generados por el centro. Diversos factores condicionantes, como el entorno informativo, la formación del individuo y sus características particulares, así como la accesibilidad y visibilidad de los sistemas de información, influyen en los patrones de uso y, por ende, en la satisfacción del usuario. Al establecer una conexión entre la satisfacción y el uso del sistema de información, algunos expertos sugieren la existencia de un umbral crítico de satisfacción, por debajo del cual los usuarios optan por fuentes alternativas. Además, se destaca que el nivel de uso voluntario de un sistema de información actúa como indicador de la satisfacción, resaltando la relación intrínseca entre la utilidad percibida y la preferencia por dicho sistema, especialmente en contextos donde su empleo es opcional, como ocurre en el ámbito bibliotecario (Rey, 2000).

Satisfacción del usuario en el contexto educativo

En el contexto educativo, la fundamentación teórica de la satisfacción de los usuarios se apoya en la Teoría de la Satisfacción del Cliente. Esta teoría sostiene que la calidad percibida de los servicios educativos tiene un impacto directo en la satisfacción de estudiantes, docentes y personal administrativo. Desde esta perspectiva, se destaca la importancia de superar las expectativas individuales para crear experiencias positivas,

haciendo hincapié en la necesidad de un entorno de aprendizaje que no solo cumpla con estándares académicos, sino que también responda a las necesidades específicas de los usuarios (Álvarez et al., 2015).

En el ámbito educativo, la Teoría de la Calidad del Servicio Educativo añade complejidad al abordar factores específicos como la calidad de la enseñanza, la infraestructura, la disponibilidad de recursos y el ambiente institucional. Esta teoría destaca la interconexión entre estos elementos y su impacto en la percepción global de la calidad educativa. En conjunto, este marco teórico proporciona un enfoque integral para comprender y mejorar la satisfacción de los usuarios en la educación, abogando por la evaluación continua y la adaptación estratégica para garantizar una experiencia educativa positiva y efectiva (Álvarez et al., 2015).

3.4 Conceptos y definiciones

Inversión

La inversión es el acto de destinar recursos con la expectativa de obtener beneficios o ganancias en el futuro. Puede involucrar la compra de activos financieros, bienes raíces, o la asignación de recursos para proyectos empresariales, educación, entre otros. Su éxito depende de factores como el riesgo, las condiciones del mercado y la calidad de la gestión. En resumen, implica un desembolso presente con miras a obtener rendimientos a largo plazo (Coronel, 2017).

Mantenimiento de infraestructura educativa

El mantenimiento en infraestructura educativa se refiere a las acciones planificadas para conservar y asegurar el buen estado de los edificios y equipamientos de una institución educativa. Incluye inspecciones, reparaciones y medidas preventivas con el objetivo de proporcionar seguridad y funcionalidad en aulas educativas (Huachez, 2022).

Presupuesto

Un presupuesto es un plan financiero que estima y asigna recursos económicos para un período específico. Es una herramienta que detalla los ingresos y gastos esperados, permitiendo a individuos, empresas u organizaciones gestionar sus finanzas de manera efectiva. Un presupuesto puede abarcar distintas áreas, como gastos operativos, inversiones, ingresos y ahorros, y proporciona un marco para tomar decisiones financieras informadas. Su objetivo principal es controlar y optimizar el uso de los recursos disponibles (Centeno, 2023).

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se refiere al grado de cumplimiento y contento que experimenta una persona al utilizar un producto, servicio o interactuar con una determinada experiencia. Este concepto se centra en la percepción subjetiva del usuario en relación con sus expectativas y la calidad percibida del producto o servicio. La satisfacción del usuario es un indicador crucial para evaluar el éxito y la efectividad de una oferta, ya que clientes satisfechos son más propensos a repetir la utilización de un servicio o a recomendarlo a otros. En resumen, la satisfacción del usuario es un componente esencial en la evaluación de la calidad y el impacto positivo de productos, servicios o experiencias (Calle, 2018).

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Datos generales

En relación con el sexo de los directores de las Instituciones Educativas de la Unidad de Gestión Educativa Local de Leoncio Prado, la encuesta realizada señala que el 44% son mujeres y el 56% restante son varones. Como es de ver, hay una predominancia del sexo masculino en la dirección de las instituciones educativas de la Unidad de Gestión Educativa de Leoncio Prado.

Tabla 4 *Sexo del director de las I. E.*

Sexo del director de la I.E.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	28	43,8	43,8	43,8
	Masculino	36	56,3	56,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

La edad del director es otra de los aspectos que se ha estudiado, la Tabla 5 señala que 27% de los directores tiene una edad de entre 30 y 34 años, el 36% señala tener una edad de entre 35 y 39 años y el 38% señaló tener una edad mayor a 40 años. Como se puede apreciar, un poco menos de dos tercios de los directores tiene menos de 40 años.

Tabla 5 *Edad del director de las I. E.*

Edad del director de la I.E.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	30 - 34	17	26,6	26,6	26,6
	35 - 39	23	35,9	35,9	62,5
	40 a más	24	37,5	37,5	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Por otro lado, es importante conocer los estudios académicos realizados por líderes de las escuelas en la unidad que gestiona la educación en Leoncio Prado luego de la obtención del título profesional. El 52% de los directores indican tener solo el grado de bachiller, el 31% señala tener el grado de maestro y el 16% señaló tener el grado de doctor. Se puede observar que poco más de la mitad de los directores solo tiene el grado de bachiller, en tanto que, cerca de un tercio de ellos lograron obtener una maestría.

Tabla 6 *Grado académico logrado por el director de las I. E.*

Grado académico logrado por el director de la I.E.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bachiller	35	52,2	52,2	52,2
	Maestro	21	31,4	31,4	83,6
	Doctor	11	16,4	16,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

En lo que se refiere a la procedencia de los directores de las instituciones educativas de la UGEL Leoncio Prado, el 44% señaló que su procedencia es local, es decir dentro del ámbito de la UGEL de Leoncio Prado. Por el contrario, el 56% indico proceder de otros lugares fuera de la UGEL.

Tabla 7 *Lugar de procedencia del director de las I. E.*

Lugar de procedencia del director de la I.E.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Local	28	43,8	43,8	43,8
	Foráneo	36	56,3	56,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

La escala magisterial establecido para los docentes del magisterio contiene 8 niveles, los mismos que indican un nivel de remuneración correspondiente, iniciando desde el nivel

I hasta el nivel VIII. Para el caso de los directores, un requisito esencial es que estén ubicados en la IV nivel magisterial. La Tabla 8 indica los niveles logrados por los directores de la UGEL Leoncio Prado, en ella, se aprecia que el 27% están ubicados en el IV nivel magisterial. El 34% de ellos se ubican en el V nivel; en tanto que el 30% se encuentra ubicado en el VI nivel magisterial. Finalmente, solo un 9% se ubican en el VII nivel magisterial.

Tabla 8 Nivel magisterial alcanzado por el director de las I. E.

Escala magisterial del director de la I.E.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	IV	17	26,6	26,6	26,6
	V	22	34,4	34,4	60,9
	VI	19	29,7	29,7	90,6
	VII	6	9,4	9,4	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

4.1.2 Variable Inversión en el mantenimiento de la infraestructura de las I.E.

En lo que se refiere a la inversión en mantenimiento de la infraestructura de las instituciones educativas, el 59% de los directores señalan que la inversión que se realiza es regular, en tanto que el 41% indicó que esta es buena. Como se puede apreciar, los directores tienen una percepción aceptable sobre la inversión en mantenimiento que se realiza en su institución educativa.

Tabla 9 Inversión en mantenimiento de la infraestructura de las I. E.

Variable inversión en mantenimiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	38	59,4	59,4	59,4
	Buena	26	40,6	40,6	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

La planificación de la inversión es una actividad que se realiza previamente a su posterior ejecución, en ese sentido, tiene mucha importancia conocer la percepción que tiene los directores sobre lo planificado como dimensión de la inversión de las reparaciones de las instituciones educativas. La Tabla 10 muestra que el 6% de los directores señalan que la planificación realizada es mala; el 64% de ellos indicaron que esta es mala y, el 30% de los directores señalaron que la planificación era buena.

Tabla 10 *Dimensión planificación de la inversión en mantenimiento de la infraestructura de las I. E.*

Dimensión planificación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	4	6,3	6,3	6,3
	Regular	41	64,1	64,1	70,3
	Buena	19	29,7	29,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Asimismo, es importante conocer sobre la dimensión ejecución de las inversiones en mantenimiento en las instituciones educativas. Al respecto, el 3% de los directores señalaron que la ejecución es mala; el 67% indicaron que esta es regular y, el 30% señalaron que la ejecución es buena.

Tabla 11 *Dimensión ejecución de la inversión en mantenimiento de la infraestructura de las I. E.*

Dimensión ejecución					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	3,1	3,1	3,1
	Regular	43	67,2	67,2	70,3
	Buena	19	29,7	29,7	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Por otro lado, la verificación de ejecución de lo invertido en reparaciones de las instituciones educativas resulta de importancia relevante en tanto que permite conocer finalmente los resultados de esta actividad. En ese sentido, respecto a la dimensión evaluación de las inversiones en mantenimiento realizada en las instituciones educativas, el 3% señaló que ésta es mala; el 77% de ellos señalaron que la evaluación fue regular y, el 20% de ellos indicaron que ésta es buena.

Tabla 12 *Dimensión evaluación de la inversión en mantenimiento de la infraestructura de las I. E.*

Dimensión evaluación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	2	3,1	3,1	3,1
	Regular	49	76,6	76,6	79,7
	Buena	13	20,3	20,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

4.1.3 Variable satisfacción del cliente

Con respecto a directores satisfechos de las escuelas, el 69% de los directores indicaron tener una mediana satisfacción, en tanto que el 31% refirió tener una alta satisfacción. Como se puede apreciar, los directores tienen una percepción aceptable sobre la inversión en mantenimiento que se realiza en su institución educativa.

Tabla 13 *Satisfacción del director de las I. E.*

Variable satisfacción del director					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Media	44	68,8	68,8	68,8
	Alta	20	31,3	31,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

En lo que se refiere a la dimensión infraestructura física de las instituciones educativas, el 8% de los directores señalaron tener una baja satisfacción; el 59% indicaron tener una mediana satisfacción y, el 33% señalaron tener una alta satisfacción.

Tabla 14 *Dimensión infraestructura física de las I. E.*

Dimensión infraestructura física					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	Baja	5	7,8	7,8	7,8
	Media	38	59,4	59,4	67,2
	Alta	21	32,8	32,8	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Los servicios básicos que tiene las instituciones educativas requieren un mantenimiento permanente. Con relación a la dimensión servicios básicos de la variable satisfacción de los directores de las instituciones educativas, el 9% señaló tener una baja satisfacción; el 53% refirió una mediana satisfacción, en tanto que, el 38% indicó tener una alta satisfacción con relación a los servicios básicos de la I.E.

Tabla 15 *Dimensión servicios básicos de las I. E.*

Dimensión servicios básicos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
				válido	acumulado
Válido	Baja	6	9,4	9,4	9,4
	Media	34	53,1	53,1	62,5
	Alta	24	37,5	37,5	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

Otro de los aspectos a considerar en las instituciones educativas para el buen funcionamiento, son los mobiliarios que poseen y que estos estén en buenas condiciones de uso. En ese sentido, el 8% de los directores indicaron tener una baja satisfacción respecto a

las condiciones del mobiliario; el 72 señalaron tener una mediana satisfacción; en tanto que, el 20% refirieron tener una satisfacción alta.

Tabla 16 *Dimensión mobiliario de las I. E.*

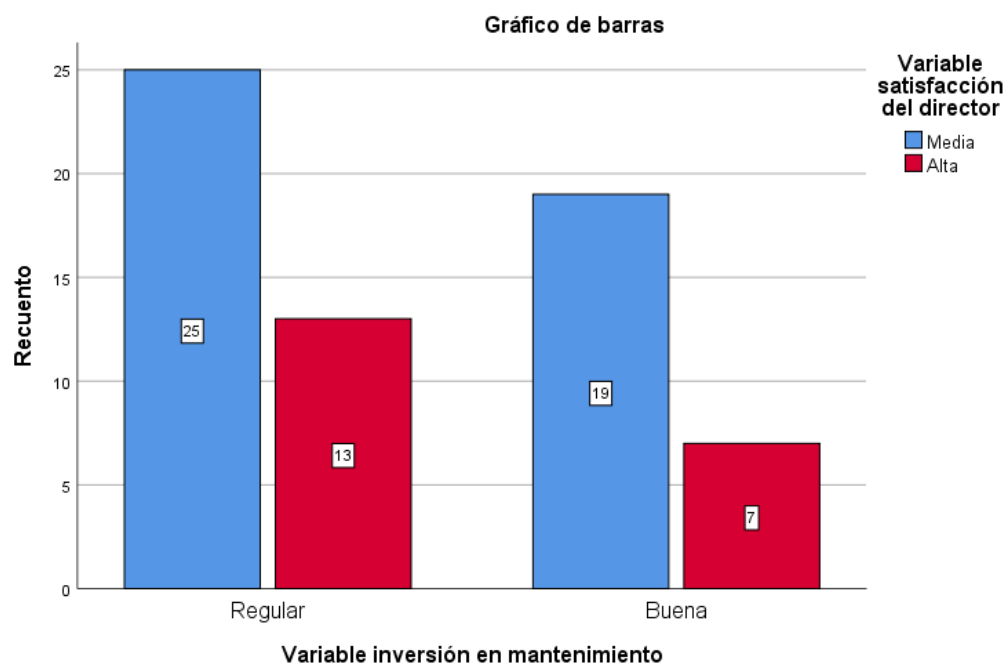
Dimensión mobiliaria					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	5	7,8	7,8	7,8
	Media	46	71,9	71,9	79,7
	Alta	13	20,3	20,3	100,0
	Total	64	100,0	100,0	

4.2 Resultados inferenciales

Es importante conocer la opinión de los directores como usuarios que están a cargo de las actividades en inversión de reparaciones de edificaciones escolares referidos a su satisfacción. Del 59% de los directores que refirieron que la inversión en mantenimiento de la infraestructura de las instituciones educativas es regular, el 57% indicaron tener una mediana satisfacción y el 65% indicaron tener una alta satisfacción. Del 41% de los directores que refirieron que la inversión en mantenimiento de la infraestructura de las instituciones educativas es buena, el 43% indicaron tener una mediana satisfacción y el 31% indicaron tener una alta satisfacción.

Tabla 17 *Inversión en mantenimiento y satisfacción del director de las I. E.*

Tabla cruzada Variable inversión en mantenimiento*Variable satisfacción del director					
			Variable satisfacción del director		
			Media	Alta	Total
Variable inversión en mantenimiento	Regular	Recuento	25	13	38
		% dentro de Variable	56,8%	65,0%	59,4%
		satisfacción del director			
	Buena	% del total	39,1%	20,3%	59,4%
		Recuento	19	7	26
		% dentro de Variable	43,2%	35,0%	40,6%
		satisfacción del director			
	Total	% del total	29,7%	10,9%	40,6%
		Recuento	44	20	64
		% dentro de Variable	100,0%	100,0%	100,0%
		satisfacción del director			
		% del total	68,8%	31,3%	100,0%

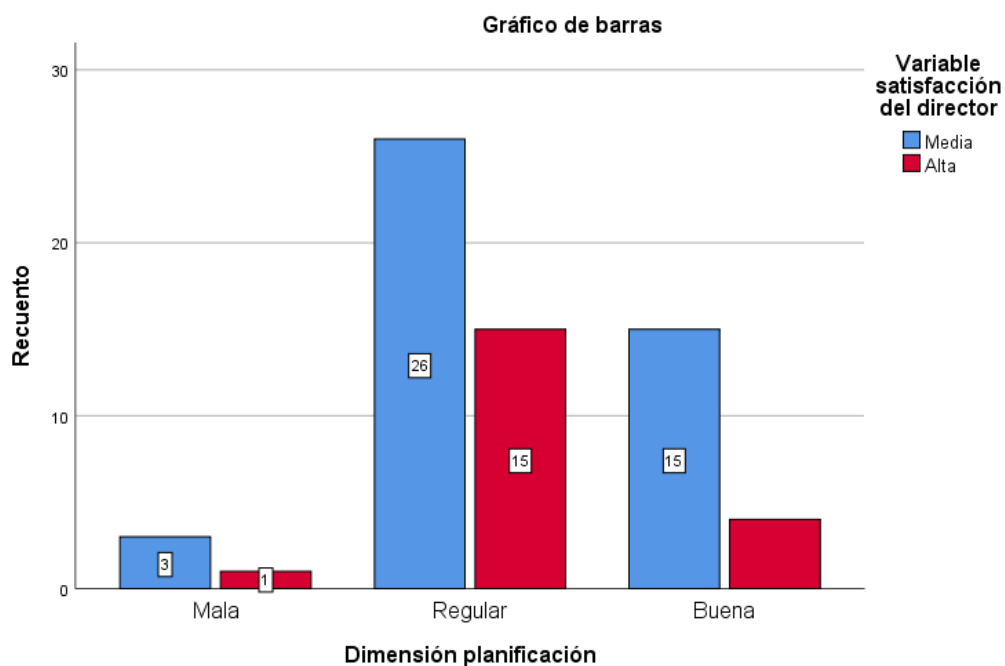
Figura 1 *Inversión en mantenimiento y satisfacción del director*

Con respecto a la dimensión planificación de la inversión en mantenimiento y la satisfacción del director de las instituciones educativas, la Tabla 18 muestra esta percepción. Del 6% de los directores que indicaron que la planificación era mala, el 5% indicó tener una

mediana satisfacción y el 2% refirió una alta satisfacción. Del 64% de los directores que refirieron que la planificación era regular, el 41% indicó tener una mediana satisfacción y el 23% indicaron tener una alta satisfacción. Del 30% de directores que señalaron que la planificación era buena, el 23% refirió tener una mediana satisfacción y el 6% indico una alta satisfacción.

Tabla 18 *Dimensión planificación del mantenimiento y satisfacción del director de las I. E.*

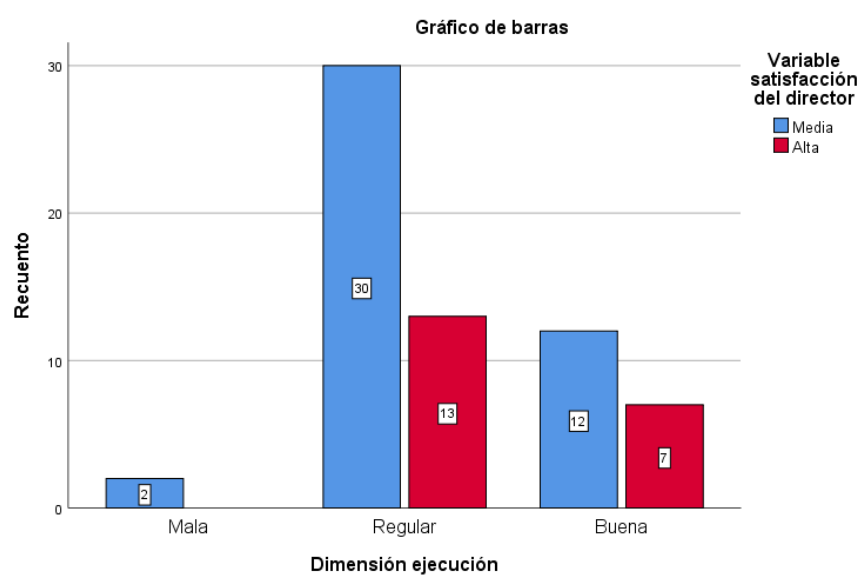
Tabla cruzada Dimensión planificación*Variable satisfacción del director					
			Variable satisfacción del director		
			Media	Alta	Total
Dimensión planificación	Mala	Recuento	3	1	4
		% dentro de Variable satisfacción del director	6,8%	5,0%	6,3%
		% del total	4,7%	1,6%	6,3%
	Regular	Recuento	26	15	41
		% dentro de Variable satisfacción del director	59,1%	75,0%	64,1%
		% del total	40,6%	23,4%	64,1%
	Buena	Recuento	15	4	19
		% dentro de Variable satisfacción del director	34,1%	20,0%	29,7%
		% del total	23,4%	6,3%	29,7%
Total		Recuento	44	20	64
		% dentro de Variable satisfacción del director	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	68,8%	31,3%	100,0%

Figura 2 *Planificación del mantenimiento y satisfacción del director*

Referido a lo ejecutado como dimensión para la inversión de reparaciones y la satisfacción del director de las instituciones educativas, la Tabla 19 muestra esta percepción. Del 3% de los directores que indicaron que la ejecución era mala, el 3% indicó tener una mediana satisfacción y el 0% refirió una alta satisfacción. Del 67% de los directores que refirieron que la ejecución era regular, el 47% indicó tener una mediana satisfacción y el 20% indicaron tener una alta satisfacción. Del 30% de directores que señalaron que la ejecución era buena, el 19% refirió tener una mediana satisfacción y el 11% indicó una alta satisfacción.

Tabla 19 Dimensión ejecución del mantenimiento y satisfacción del director de las I. E.

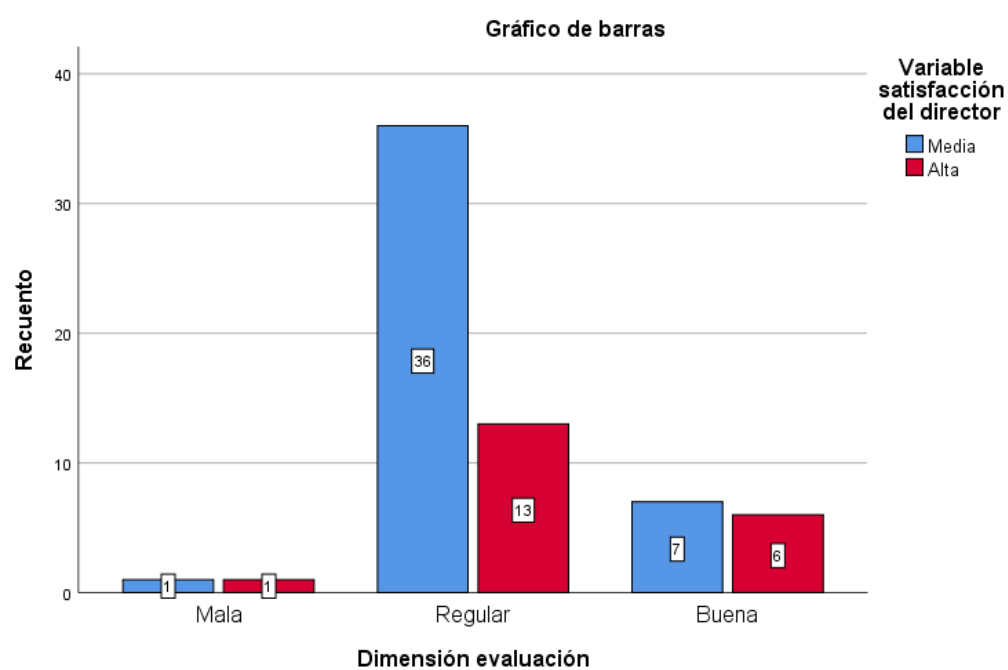
Tabla cruzada Dimensión ejecución*Variable satisfacción del director			Variable satisfacción del director		
			Media	Alta	Total
Dimensión ejecución	Mala	Recuento	2	0	2
		% dentro de Variable satisfacción del director	4,5%	0,0%	3,1%
		% del total	3,1%	0,0%	3,1%
	Regular	Recuento	30	13	43
		% dentro de Variable satisfacción del director	68,2%	65,0%	67,2%
		% del total	46,9%	20,3%	67,2%
	Buena	Recuento	12	7	19
		% dentro de Variable satisfacción del director	27,3%	35,0%	29,7%
		% del total	18,8%	10,9%	29,7%
Total	Recuento		44	20	64
	% dentro de Variable satisfacción del director		100,0%	100,0%	100,0%
	% del total		68,8%	31,3%	100,0%

Figura 3 Ejecución del mantenimiento y satisfacción del director

En lo que se refiere a la dimensión evaluación de la inversión en mantenimiento y la satisfacción del director de las instituciones educativas, la Tabla 20 muestra esta percepción. Del 3% de los directores que indicaron que la evaluación era mala, el 2% indicó tener una mediana satisfacción y el 2% refirió una alta satisfacción. Del 77% de los directores que refirieron que la ejecución era regular, el 56% indicó tener una mediana satisfacción y el 20% indicaron tener una alta satisfacción. Del 20% de directores que señalaron que la ejecución era buena, el 11% refirió tener una mediana satisfacción y el 9% indicó una alta satisfacción.

Tabla 20 *Dimensión evaluación del mantenimiento y satisfacción del director de las I. E.*

Tabla cruzada Dimensión evaluación*Variable satisfacción del director					
Dimensión evaluación			Variable satisfacción del director		
			Media	Alta	Total
Dimensión evaluación	Mala	Recuento	1	1	2
		% dentro de Variable satisfacción del director	2,3%	5,0%	3,1%
		% del total	1,6%	1,6%	3,1%
	Regular	Recuento	36	13	49
		% dentro de Variable satisfacción del director	81,8%	65,0%	76,6%
		% del total	56,3%	20,3%	76,6%
	Buena	Recuento	7	6	13
		% dentro de Variable satisfacción del director	15,9%	30,0%	20,3%
		% del total	10,9%	9,4%	20,3%
Total	Recuento		44	20	64
	% dentro de Variable satisfacción del director		100,0%	100,0%	100,0%
	% del total		68,8%	31,3%	100,0%

Figura 4 *Evaluación del mantenimiento y satisfacción del director*

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 Contrastación de hipótesis y correlación de variables

Hipótesis general

Existe una relación positiva y significativa entre la inversión de lo programado para reparaciones en edificaciones escolares y el usuario satisfecho de los locales escolares de la provincia de Leoncio Prado, 2023.

Para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación, debido a que los datos están distribuidos normalmente, se utilizó el estadístico de Pearson que correlaciona datos paramétricos. La Tabla 21 muestra que el estadístico de correlación de Pearson para las variables calidad del servicio y satisfacción del director es 0.157, positivo y muy bajo; asimismo, dado que el p-es 0.216 mayor al 5% del nivel de significancia establecido, la correlación no es significativa. En consecuencia, no es significativa la relación que existe entre inversión en las reparaciones como programa de la infraestructura educativa usuarios satisfechos, en el año 2023.

Tabla 21 Estadístico de correlación de Pearson para las variables

Correlaciones			
		Invmantenim	satisdirec
Invmantenim	Correlación de Pearson	1	,157
	Sig. (bilateral)		,216
	N	64	64
satisdirec	Correlación de Pearson	,157	1
	Sig. (bilateral)	,216	
	N	64	64

Hipótesis específica 1

Existe un relación positiva y significativa de lo planificado del programa de mantenimiento de las edificaciones escolares y el usuario satisfecho en los locales escolares de la provincia de Leoncio Prado, 2023.

Para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación, debido a que los datos están distribuidos normalmente, se utilizó el estadístico de Pearson que correlaciona datos paramétricos. La Tabla 22 muestra que el estadístico de correlación de Pearson para la dimensión planificación del mantenimiento y satisfacción del director es 0.091, positivo y muy bajo; asimismo, dado que el p-es 0.474 mayor al 5% del nivel de significancia establecido, la correlación no es significativa. En consecuencia, no es significativa la relación que existe entre lo planificado como dimensión de la reparación y el usuario satisfecho, en el año 2023.

Tabla 22 Estadístico de correlación de Pearson para la dimensión planificación del mantenimiento y la satisfacción del director

Correlaciones			
		plani	satisdirec
plani	Correlación de Pearson	1	,091
	Sig. (bilateral)		,474
	N	64	64
satisdirec	Correlación de Pearson	,091	1
	Sig. (bilateral)	,474	
	N	64	64

Hipótesis específica 2

Existe una relación positiva y significativa entre la ejecución del programa de mantenimiento de la infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023.

Para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación, debido a que los datos están distribuidos normalmente, se utilizó el estadístico de Pearson que correlaciona datos paramétricos. La Tabla 23 muestra que el estadístico de correlación de Pearson para la dimensión ejecución del mantenimiento y satisfacción del director es -0.054, negativo y muy bajo; asimismo, dado que el p-es 0.670 mayor al 5% del nivel de significancia establecido,

la correlación no es significativa. En consecuencia, no es significativa la relación que existe entre lo ejecutado como dimensión de la reparación y el usuario satisfecho, en el año 2023.

Tabla 23 *Estadístico de correlación de Pearson para la dimensión ejecución del mantenimiento y la satisfacción del director*

Correlaciones			
		ejec	satisdirec
ejec	Correlación de Pearson	1	-,054
	Sig. (bilateral)		,670
	N	64	64
satisdirec	Correlación de Pearson	-,054	1
	Sig. (bilateral)	,670	
	N	64	64

Hipótesis específica 3

Existe una relación significativa de lo evaluado como dimensión de la programación de reparaciones de las edificaciones escolares y el usuario satisfecho de locales escolares de la provincia de Leoncio Prado, 2023.

Para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación, debido a que los datos están distribuidos normalmente, se utilizó el estadístico de Pearson que correlaciona datos paramétricos. La Tabla 24 muestra que el estadístico de correlación de Pearson para la dimensión evaluación del mantenimiento y satisfacción del director es 0.263, positivo y bajo; asimismo, dado que el p-es 0.030 menor al 5% del nivel de significancia establecido, la correlación es significativa. En consecuencia, es significativa y moderadamente bajo la relación que existe entre lo evaluado como dimensión de la reparación y el usuario satisfecho, en el año 2023.

Tabla 24 Estadístico de correlación de Pearson para la dimensión evaluación del mantenimiento y la satisfacción del director

Correlaciones			
		eval	satisdirec
eval	Correlación de Pearson	1	,263*
	Sig. (bilateral)		,036
	N	64	64
satisdirec	Correlación de Pearson	,263*	1
	Sig. (bilateral)	,036	
	N	64	64

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

5.2 Concordancia con estudios similares

Los resultados de la presente investigación concuerdan con la investigación realizada por Huamán (2021), en su investigación referida a la ejecución del programa de mantenimiento educativo y liderazgo directivo en instituciones educativas públicas del distrito de Yurimaguas, 2021. Los resultados concluyen que el coeficiente de correlación es negativo en 0.137, siendo este un valor muy bajo para explicar tal relación. Asimismo, la ejecución de las reparaciones tiene una percepción media con 76%, en tanto que los directivos con liderazgo es regular con 62%. En consecuencia, no existe relación positiva entre estas variables.

Por otro lado, en la presente investigación, los resultados no concuerdan con la investigación realizada por Chicoma (2023), en su investigación relacionada con las reparaciones escolares y los usuarios satisfechos. El resultado señala que existe una relación entre el programa de reparaciones escolares y los usuarios satisfecho puesto que luego de realizada la investigación a través de la utilización de la estadística en su componente inferencia, encontró que el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.679 siendo este significativo al nivel del 5%.

Por otro lado, en la presente investigación, los resultados no concuerdan con la investigación realizada por Calle (2018), que tuvo como objetivo como aspecto fundamental relacionar la administración del mantenimiento como programa de las escuelas y colegios y los usuarios satisfechos en la administración educativa 04 en Lima, 2016. Los resultados arribados en la presente investigación señalan que existe una correlación moderada entre las variables en estudio con un estadístico de correlación de rho de Spearman de 0.581 con una probabilidad de significancia de 0.01 siendo menor al 0.05 establecido, ello le ha permitido rechazar la hipótesis nula formulada en el trabajo.

CONCLUSIONES

Lo que relaciona a la inversión en las reparaciones como programa de la infraestructura educativa y el usuario satisfecho del director de las instituciones educativas de la UGEL Leoncio Prado, en el año 2023 no es significativa. El estadístico de correlación de Pearson para las variables inversión en la reparación de las edificaciones escolares y un director satisfecho es 0.157, positivo y muy bajo y un p-valor de es 0.216 mayor al 5% del nivel de significancia establecido.

La relación existente entre la dimensión de lo planificado en las reparaciones y el director satisfecho en los locales escolares de la UGEL Leoncio Prado, en el año 2023, no es significativa. El estadístico de correlación de Pearson para la dimensión de lo planificado de las reparaciones y director satisfecho es 0.091, positivo y muy bajo y p-valor de 0.474 mayor al 5% del nivel de significancia establecido.

La existencia de una relación de la dimensión ejecutada de las reparaciones y el usuario satisfecho, en el año 2023 no es significativa. El estadístico de correlación de Pearson para la dimensión de lo ejecutado de la reparación y director satisfecho es -0.054, negativo y muy bajo y un p-valor de 0.670 mayor al 5% del nivel de significancia establecido.

Lo relacionado entre lo evaluado como dimensión de la reparación y el usuario satisfecho, en el año 2023 es significativo y moderadamente bajo. El estadístico de correlación de Pearson para la dimensión evaluación del mantenimiento y satisfacción del director es 0.263, positivo y bajo; asimismo y un p-valor de 0.030 menor al 5% del nivel de significancia establecido.

RECOMENDACIONES

La entidad encargada de administrar la educación en la provincia de Leoncio Prado (UGEL) debe realizar gestiones para el incremento permanente de los presupuestos de las reparaciones de los locales escolares de su jurisdicción, ello contribuirá a mejorar la percepción de los usuarios sobre el Programa de Mantenimiento de la Infraestructura Educativa implementada por el gobierno.

El Ministerio de Educación debe monitorear permanentemente la ejecución de la inversión en reparaciones de edificaciones escolares del país, a fin de que estos se realicen oportunamente y que el inicio de las actividades educativas no se retrase continuamente.

Se debe realizar investigaciones que tengan en cuenta otras variables referidas a la inversión en mantenimiento de la infraestructura de las instituciones educativas a fin de conocer el efecto que tiene estas en la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Álvarez, J., Chaparro, E., & Reyes, D. (2015). Estudio de la satisfacción de estudiantes con servicios educativos brindados por instituciones de educación superior. *REICE: Revista Electrónica Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación*, 13(2), 5–26. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55138743001>
- Burga, J. (2020). Condiciones De Operación Y Mantenimiento En La Infraestructura De Las Instituciones Educativas, Ejecutadas Por Municipalidad Provincial De Cajamarca En El Periodo 2012-2018. In *Respositorio Institucional de la Universidad Privada del Norte*. Universidad Privada del Norte.
- Calle, H. (2018). Gestión del programa de mantenimiento de locales escolares y satisfacción del usuario en la UGEL 04 - Lima [Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18475/Calle_AHM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Centeno, F. (2023). *Gastos de presupuesto y su relación con el programa de mantenimiento de infraestructura educativa N° 54491 Ccacce, Andahuaylas 2021*. Universidad Cesar Vallejo.
- Chicama, D. (2023). *Programa de mantenimiento de infraestructura educativa y satisfacción del usuario de instituciones educativas de una unidad ejecutora de Lambayeque*. Universidad Cesar Vallejo.
- Chino, M., & Chino, W. (2021). Impacto de los procesos del programa de mantenimiento en los locales educativos del nivel secundario de la UGEL El Collao – 2020 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62823#.Y0oQ72oUxXw.mendeley>

y

Collantes, S. (2020). *Analisis del presupuesto en mantenimiento para la infraestructura de la institucion educativa emblematica N° 16210 Bagua Grande, 2015 - 2019.*

Universidad Nacional Toribio Rodrigues de Mendoza de Amazonas.

Coronel, B. (2017). Impacto Del Programa Nacional De Infraestructura Educativa En La Mejora Del Rendimiento Escolar De Las Instituciones Educativas Del Nivel Primario Del Distrito De Pimentel 2010 Al 2015 [Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional - UCV.*

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13069/Diaz_MYS-Cuevas_PIL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. In M. Editores (Ed.), *McGraw-Hill/Interamericana* (6ta ed., Vol. 53, Issue 9). MacGraw Hill.

Huachez, M. (2022). *Gestión de recursos de mantenimiento y calidad de infraestructura de las II. EE del distrito de Castilla- Piura, 2022.* Universidad Cesar Vallejo.

Huaman, C. (2021). Ejecucion del programa de mantenimiento y liderazgo directivo en instituciones educativas publicas del distrito de Yurimaguas, 2021. [Universidad Cesar Vallejo]. In *Repositorio Institucional.*

<http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/3000/SilvaAcosta.pdf?sequence=1&isAllowed=y%0Ahttps://repositorio.comillas.edu/xmlui/handle/11531/1046>

MINEDU. (2016). Huánuco: ¿ Cómo vamos en educación ? Unidad de Estadística 2015. *Repositorio MINEDU*, 37.

<http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/4706>

- PRONIED. (2023). *Listado de Instituciones Educativas con el Programa Nacional de Infraestructura Educativa*.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Anales de Documentación*, 3, 139–153. <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451>
- Salas, Y. (2018). *Gestión de monitoreo y cumplimiento del Programa de Mantenimiento en instituciones educativas , Huánuco-2018*. Universidad Cesar Vallejo.
- Tellería, S. (2022). Gestión directiva en el programa de mantenimiento escolar en Instituciones Educativas Publicas Lima, 2022. In *Repositorio de la la Universidad Cesar Vallejo*. Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo A Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: INVERSIÓN DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE LA PROVINCIA DE LEONCIO PRADO, 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	
1 Problema General	1 Objetivo General	1 Hipótesis General	1	Variable 1
¿Cuál es la relación que existe entre la inversión en el programa de mantenimiento de infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023?	Determinar la relación que existe entre la inversión del programa de mantenimiento de la infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023.	Existe una relación positiva y significativa entre la inversión del programa de mantenimiento de la infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023.	2	Inversión en mantenimiento de I.E. Dimensiones Planificación Ejecución Evaluación
			3	Variable 2 Satisfacción del usuario Dimensiones Infraestructura física Servicios básicos Mobiliario
			4	Tipo de Investigación, clase y nivel Investigación aplicada Enfoque cuantitativo Diseño no experimental Transversal Correlacional
2 Problemas Específicos	2 Objetivos Específicos		5	Método de Investigación Hipotético - deductivo
¿Cuál es la relación que existe entre la planificación del programa de mantenimiento de infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023?	Determinar la relación que existe entre la planificación del programa de mantenimiento de la infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023.	Existe un relación positiva y significativa entre la planificación del programa de mantenimiento de la infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023.	6	Diseño de la Investigación No experimental de corte transversal
¿Cuál es la relación que existe entre la ejecución del programa de mantenimiento de infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023?	Determinar la relación que existe entre ejecución del programa de mantenimiento de la infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023.	Existe una relación positiva y significativa entre la ejecución del programa de mantenimiento de la infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023.	7	Población 498 instituciones educativas De la UGEL Leoncio Prado
			8	Muestra 64 directores Seleccionados aleatoriamente
				Técnicas Encuestas

¿Cuál es la relación que existe entre la evaluación del programa de mantenimiento de infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023?	Determinar la relación que existe entre evaluación del programa de mantenimiento de la infraestructura educativa y la satisfacción del usuario en las instituciones educativas de la provincia de Leoncio Prado, 2023.	Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del cliente en el Banco de Crédito del Perú, Agencia Tingo María 2023.	9	Instrumentos Cuestionario con 22 preguntas Escala de medición tipo Likert
--	--	---	---	--

Anexo B Instrumento de recolección de datos

ASPECTOS SOCIOECONÓMICOS		1	2	3	4	5
G1	Sexo del director (Femenino=1; Masculino=2)					
G2	Edad del director (18-24=1;25-29=2;30-34=3;35-39=4;40-Mas=5)					
G3	Grado académico obtenido (Bachiller = 1; Maestro = 2; Doctor = 3)					
G4	Lugar de procedencia del director (Local=1; Foráneo=2)					
G5	Esacala magisterial (IV =1; V =2; VI =3; VII =4; VIII =5)					
VARIABLE 1: INVERSIÓN EN EL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO DE I.E.		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN						
P1	La planificación de la inversión en el programa de mantenimiento de la infraestructura en su institución educativa es adecuada					
P2	La asignación de recursos financieros y humanos en la planificación del programa de mantenimiento se realiza de manera equitativa y eficiente					
P3	Existe una comunicación efectiva entre los responsables de la planificación de la inversión en mantenimiento y los usuarios finales					
DIMENSIÓN 2: EJECUCIÓN						
P4	La ejecución de la inversión en el programa de mantenimiento de la infraestructura es eficiente y efectiva					
P5	La coordinación y colaboración entre los equipos encargados de la ejecución del programa de mantenimiento en su institución educativa es adecuada					
P6	Se cumplen los plazos establecidos en la ejecución de las actividades de mantenimiento sin contratiempos.					
DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN						
P7	Se realiza una evaluación regular de los resultados obtenidos a través de la inversión en el programa de mantenimiento					
P8	En caso de realizarse evaluaciones, se comunican los resultados a la comunidad educativa en forma transparente					
P9	La utilización de los resultados de las evaluaciones sirven para tomar decisiones y mejorar continuamente el programa de mantenimiento					
VARIABLE 2: SATISFACCION DEL CLIENTE		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1:INFRAESTRUCTURA FÍSICA						
P10	La infraestructura física de la institución educativa en términos de seguridad, comodidad y accesibilidad es adecuada					
P11	La infraestructura física de la I.E., necesita mejoras inmediatas					
P12	Los problemas relacionados con la infraestructura física reportados por la comunidad educativa se abordan con rapidez					
DIMENSIÓN 2: SERVICIOS BÁSICOS						
P13	La provisión de servicios básicos, como electricidad, agua y servicios sanitarios en la institución educativa son adecuadas					
P14	En los últimos meses ha experimentado interrupciones o deficiencias en la provisión de servicios básicos en la institución educativa					
DIMENSIÓN 3: MOBILIARIO		1	2	3	4	5
P15	El estado del mobiliario en las institución educativa es adecuado					
P16	El mobiliario s moderno y acorde a las necesidades de los estudiantes					
P17	En general se siente satisfecho con el mantenimiento del mobiliario en la Institución Educativa.					

Anexo C Matriz de puntuación del baremo

NIVELES Y RANGOS	MALA	REGULAR	BUENA
INVERSIÓN EN MANTENIMIENTO	(9 - 20)	(21 - 32)	(33 - 45)
D12: Planificación	(3 - 7)	(8 - 11)	(12 - 15)
D13: Ejecución	(3 - 7)	(8 - 11)	(12 - 15)
D14: Evaluación	(3 - 7)	(8 - 11)	(12 - 15)

	V1	D1	D2	D3
Max	45	15	15	15
min	9	3	3	3
Rango	36	12	12	12
Amplitud	12	4	4	4

NIVELES Y RANGOS	BAJA	MEDIA	ALTA
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	(8 - 18)	(19 - 29)	(30- 40)
D21: Infraestructura física	(3 - 7)	(8 - 11)	(12 - 15)
D22: Servicios básicos	(2 - 4)	(5 - 7)	(8 - 10)
D23: Mobiliario	(3 - 7)	(8 - 11)	(12 - 15)

	V1	D1	D2	D3
Max	40	15	10	15
min	8	3	2	3
Rango	32	12	8	12
Amplitud	10.66666667	4	2.66666667	4

Anexo D Constancias de los expertos sobre la validez de los instrumentos utilizados

EXPERTO 1

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANTITATIVOS	SI	NO	OBSERVACIONES
4. PERTINENCIA	El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	X		
5. RELEVANCIA	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	X		
6. CLARIDAD	Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	X		

OBSERVACIONES:

.....

APLICABLE ☒] APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [] NO
 APLICABLE []

Nombres y Apellidos del experto: Ferdinan Núñez Furó
 Grado Académico: Magister

Tingo María, 30 de setiembre de 2023

.....

 M. Sc. Econ. FERDINAN NÚÑEZ FURÓ
 DNI: 23003690
 CÓDIGO ORCID: 0000-0001-8040-9997

EXPERTO 2

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANTITATIVOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. PERTINENCIA	El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	X		Ninguna
2. RELEVANCIA	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	X		Ninguna
3. CLARIDAD	Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	X		Ninguna

OBSERVACIONES:

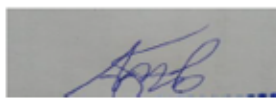
.....

APLICABLE [X] APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [] NO APLICABLE []

Nombres y Apellidos del experto: Sergio Martin Arana Cardenas

Grado Académico: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Tingo María, 30 de setiembre de 2023.



.....
 Firma

EXPERTO 3

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUANTITATIVOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. PERTINENCIA	El ítem corresponde al concepto teórico formulado.	X		---
2. RELEVANCIA	El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo	X		---
3. CLARIDAD	Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo	X		---

OBSERVACIONES:

NINGUNA.....

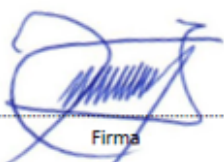
.....

APLICABLE [X] APLICABLE DESPUÉS DE CORREGIR [] NO APLICABLE []

Nombres y Apellidos del experto: CARLOS JUNNIOR HUAMAN ROJAS

Grado Académico: MAESTRO

Tingo María, 30 de setiembre de 2023


Firma

Anexo E Prueba de validez del instrumento

PERTINENCIA							JUECES							PROBABILIDAD		RELEVANCIA							JUECES							PROBABILIDAD		CLARIDAD							JUECES							PROBABILIDAD		
ITEMS							J1	J2	J3	J4	J5	TOTAL	BINOMIAL	ITEMS							J1	J2	J3	J4	J5	TOTAL	BINOMIAL	ITEMS							J1	J2	J3	J4	J5	TOTAL	BINOMIAL							
P1							1	1	1	1	1	5	0.0313	P1							1	1	1	1	1	5	0.0313	P1							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P2							1	1	1	1	1	5	0.0313	P2							1	1	1	1	1	5	0.0313	P2							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P3							1	1	1	1	1	5	0.0313	P3							1	1	1	1	1	5	0.0313	P3							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P4							1	1	1	1	1	5	0.0313	P4							1	1	1	1	1	5	0.0313	P4							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P5							1	1	1	1	1	5	0.0313	P5							1	1	1	1	1	5	0.0313	P5							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P6							1	1	1	1	1	5	0.0313	P6							1	1	1	1	1	5	0.0313	P6							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P7							1	1	1	1	1	5	0.0313	P7							1	1	1	1	1	5	0.0313	P7							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P8							1	1	1	1	1	5	0.0313	P8							1	1	1	1	1	5	0.0313	P8							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P9							1	1	1	1	1	5	0.0313	P9							1	1	1	1	1	5	0.0313	P9							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P10							1	1	1	1	1	5	0.0313	P10							1	1	1	1	1	5	0.0313	P10							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P11							1	1	1	1	1	5	0.0313	P11							1	1	1	1	1	5	0.0313	P11							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P12							1	1	1	1	1	5	0.0313	P12							1	1	1	1	1	5	0.0313	P12							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P13							1	1	1	1	1	5	0.0313	P13							1	1	1	1	1	5	0.0313	P13							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P14							1	1	1	1	1	5	0.0313	P14							1	1	1	1	1	5	0.0313	P14							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P15							1	1	1	1	1	5	0.0313	P15							1	1	1	1	1	5	0.0313	P15							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P16							1	1	1	1	1	5	0.0313	P16							1	1	1	1	1	5	0.0313	P16							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P17							1	1	1	1	1	5	0.0313	P17							1	1	1	1	1	5	0.0313	P17							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P18							1	1	1	1	1	5	0.0313	P18							1	1	1	1	1	5	0.0313	P18							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P19							1	1	1	1	1	5	0.0313	P19							1	1	1	1	1	5	0.0313	P19							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P20							1	1	1	1	1	5	0.0313	P20							1	1	1	1	1	5	0.0313	P20							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P21							1	1	1	1	1	5	0.0313	P21							1	1	1	1	1	5	0.0313	P21							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P22							1	1	1	1	1	5	0.0313	P22							1	1	1	1	1	5	0.0313	P22							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P23							1	1	1	1	1	5	0.0313	P23							1	1	1	1	1	5	0.0313	P23							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P24							1	1	1	1	1	5	0.0313	P24							1	1	1	1	1	5	0.0313	P24							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P25							1	1	1	1	1	5	0.0313	P25							1	1	1	1	1	5	0.0313	P25							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P26							1	1	1	1	1	5	0.0313	P26							1	1	1	1	1	5	0.0313	P26							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P27							1	1	1	1	1	5	0.0313	P27							1	1	1	1	1	5	0.0313	P27							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P28							1	1	1	1	1	5	0.0313	P28							1	1	1	1	1	5	0.0313	P28							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P29							1	1	1	1	1	5	0.0313	P29							1	1	1	1	1	5	0.0313	P29							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P30							1	1	1	1	1	5	0.0313	P30							1	1	1	1	1	5	0.0313	P30							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P31							1	1	1	1	1	5	0.0313	P31							1	1	1	1	1	5	0.0313	P31							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P32							1	1	1	1	1	5	0.0313	P32							1	1	1	1	1	5	0.0313	P32							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P33							1	1	1	1	1	5	0.0313	P33							1	1	1	1	1	5	0.0313	P33							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P34							1	1	1	1	1	5	0.0313	P34							1	1	1	1	1	5	0.0313	P34							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P35							1	1	1	1	1	5	0.0313	P35							1	1	1	1	1	5	0.0313	P35							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P36							1	1	1	1	1	5	0.0313	P36							1	1	1	1	1	5	0.0313	P36							1	1	1	1	1	5	0.0313							
P37							1	1	1	1	1	5	0.0313	P37							1	1	1	1	1	5	0.0313	P37							1	1	1	1	1	5	0.0313							

Anexo F Base de datos utilizado

Datos_Miriam Apolayx.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1. Sexo

1

Visible: 38 de 38 variables

	Sexo	Edad	gradua ad	proced en	escal magist	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	Inman tenim	plani	ejec	eval	satist rec	infatist c	
1	1	3	1	2	1	5	5	3	2	4	2	3	3	3	2	3	1	5	4	3	4	3	30	13	8	9	25	6	
2	2	4	1	1	2	3	4	2	5	4	4	4	5	5	3	5	5	2	5	5	3	3	36	9	13	14	31	13	
3	2	3	3	2	3	2	3	5	2	3	3	5	2	3	3	5	2	5	3	5	5	3	28	10	8	10	33	10	
4	1	5	2	1	3	3	3	2	2	2	5	2	4	5	2	4	5	4	2	4	4	4	28	8	9	11	30	11	
5	1	4	3	1	3	4	4	5	3	3	5	4	2	5	4	2	3	5	2	4	4	2	35	13	11	11	26	9	
6	2	5	1	2	3	2	2	4	4	2	5	1	4	4	5	2	3	2	2	4	5	2	28	8	11	9	28	12	
7	2	5	1	1	2	5	3	5	2	5	3	4	3	3	3	5	3	5	3	2	5	2	33	13	10	10	28	11	
8	1	3	1	1	1	3	2	3	5	1	4	5	2	2	1	5	4	5	3	4	5	4	27	8	10	9	31	10	
9	2	3	3	2	3	4	4	4	5	5	4	2	4	3	5	5	4	2	3	3	5	3	35	12	14	9	30	14	
10	1	5	3	2	1	4	3	3	2	5	2	5	2	2	5	3	3	3	5	2	5	2	28	10	9	9	28	11	
11	1	4	3	1	2	2	3	5	5	5	5	4	2	4	3	2	3	3	2	2	5	5	36	10	15	11	24	9	
12	1	4	1	2	2	5	3	4	5	3	3	5	2	3	3	4	4	2	5	5	4	5	33	12	11	10	30	9	
13	1	5	3	1	4	4	2	4	3	5	3	5	2	4	3	5	4	3	2	1	3	30	10	11	9	25	12		
14	2	5	1	1	1	4	2	5	3	3	5	4	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	35	11	11	13	28	11	
15	2	4	3	2	3	2	4	4	5	4	1	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	27	10	10	7	24	8	
16	2	3	3	2	3	4	5	4	4	2	5	4	2	4	2	5	3	3	3	2	5	5	34	13	11	10	28	10	
17	1	4	1	2	4	2	2	2	3	2	5	4	2	5	3	2	3	3	1	3	4	2	27	6	10	11	21	8	
18	1	4	1	1	1	2	5	2	4	5	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	4	31	9	11	11	27	9		
19	1	5	2	1	3	3	4	5	3	3	5	2	1	5	2	4	4	5	5	4	3	3	4	31	12	15	8	29	10
20	1	3	2	1	2	2	3	1	3	3	4	3	3	2	4	4	2	2	5	2	4	4	26	6	10	10	25	10	
21	1	4	3	2	3	5	5	3	4	5	4	3	5	4	4	5	4	2	2	2	4	4	38	13	13	12	27	13	
22	1	5	1	2	1	3	3	3	3	4	5	4	5	5	4	3	5	3	2	5	2	4	4	36	9	13	14	28	11
23	1	5	3	2	2	4	3	3	5	2	4	3	5	2	4	3	5	5	2	4	2	2	31	10	11	10	27	12	
24	2	5	2	2	2	5	2	3	4	4	2	5	5	5	5	5	4	3	3	4	5	35	10	10	15	34	15		
25	1	3	2	1	2	4	5	4	2	5	3	4	1	3	4	5	3	4	2	3	4	3	31	13	10	8	28	12	
26	2	3	1	1	3	2	4	4	3	3	5	2	4	1	2	4	4	5	5	2	3	4	3	32	10	11	11	26	7
27	2	3	2	1	4	3	4	4	4	5	2	2	4	3	3	4	3	3	2	5	3	2	31	11	11	9	25	10	
28	2	4	1	2	3	2	2	5	5	4	3	4	5	4	5	3	2	2	4	3	5	5	34	9	12	13	29	10	
29	2	5	1	1	2	4	2	2	2	2	4	5	3	5	5	4	4	5	3	3	2	4	29	8	8	13	30	13	
30	2	3	3	1	3	5	3	4	5	3	3	3	4	2	4	2	5	4	4	2	2	3	32	12	11	9	26	11	
31	1	5	1	1	2	3	4	4	5	3	3	3	3	2	5	2	4	3	3	2	2	5	2	32	11	11	10	23	9
32	2	4	3	2	3	4	5	3	2	5	4	5	2	2	3	2	2	4	5	2	4	3	32	12	11	9	25	7	
33	2	4	1	1	2	3	3	2	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	5	4	2	33	8	12	13	25	8	
34	2	5	2	1	1	3	3	5	2	2	4	3	4	4	5	3	2	3	2	3	2	3	30	11	8	11	23	10	
35	1	5	1	1	3	1	5	4	5	3	4	5	3	3	2	4	3	2	2	4	5	3	30	10	12	11	25	9	
36	2	4	3	2	4	5	3	1	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	1	2	2	2	33	9	12	12	22	11	

Vista de datos

Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

21°C Mayora, nubla... ESP 1747