



Autónoma
Universidad Autónoma del Perú

**FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS**

TESIS

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DIRECTORES ESCOLARES DEL CERCADO
DE LIMA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE APOYO QUE DISPONE LA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - 2020

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORES

DEYANIRA ANEEL GOICOCHEA ROJAS

ORCID: 0000-0002-4300-316X

RENATO MASSIMO HONDA SOTO

ORCID: 0000-0003-0889-3512

ASESOR

DR. LUIS ALBERTO MARCELO QUISPE

ORCID: 0000-0003-0128-0123

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

LIMA, PERÚ, JULIO DE 2022

DEDICATORIA

A mi familia y amigos cercanos, por su importante apoyo en cada uno de mis pasos a mi abuelito Alejandro y mi ahijada Mía que están en el cielo, quien siempre me alentó y cuidó para seguir adelante a pesar de las adversidades.

Deyanira Aneel Goicochea Rojas

A mi familia por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad y a mis amistades más cercanas que estuvieron para apoyarme en los momentos difíciles de mi carrera universitaria.

Renato Massimo Honda Soto

AGRADECIMIENTOS

La presente investigación, ha tenido un gran compromiso y trabajo en equipo y ha sido posible gracias a la colaboración y apoyo de todas aquellas personas que nombraremos a continuación. En primer lugar, damos gracias nuestro asesor el Dr. Luis Alberto Marcelo Quispe por su dedicación y motivación en cada clase impartida, correcciones y sus recomendaciones que permitieron mejorar el estudio; además de facilitarnos las herramientas y modelos necesarios para cumplir con lo que nos solicita la universidad. Por último, reconocemos el apoyo brindado de la Municipalidad de Lima, a la Gerencia de Educación y Deportes, considerando la oportunidad otorgada y los directores de las Instituciones Educativas del Cercado de Lima por la buena disposición de participar comprometidamente con el estudio.

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1 Realidad problemática	15
1.2 Justificación e importancia de la investigación	20
1.3 Objetivos de la investigación: general y específico	22
1.4 Limitaciones de la investigación	23
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de estudios	25
2.2 Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado	31
2.3 Definición conceptual de la terminología empleada	40
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo y diseño de investigación	43
3.2 Población y muestra	45
3.3 Hipótesis	46
3.4 Variables – Operacionalización	47
3.5 Métodos y técnicas de investigación	49
3.6 Descripción de los instrumentos utilizados	50
3.7 Análisis estadístico e interpretación de los datos	52
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1 Validación del instrumento	56
4.2 Resultados descriptivos de las variables	59
4.3 Resultados descriptivos de las dimensiones	61
4.4 Resultados descriptivos de las variables relacionadas	67
4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio	68
4.6 Procedimientos correlacionales	69
CAPÍTULO V: DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1 Discusiones	75
5.2 Conclusiones	78

5.3 Recomendaciones 79

REFERENCIAS

ANEXOS

LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de la variable nivel de satisfacción
Tabla 2	Operacionalización de la variable servicios de apoyo
Tabla 3	Ficha técnica del instrumento de nivel de satisfacción
Tabla 4	Ficha técnica del instrumento de servicios de apoyo
Tabla 5	Escala de valoración de alfa de Cronbach
Tabla 6	Escala de correlación de Rho Spearman
Tabla 7	Resultados de la validación del cuestionario de nivel de satisfacción
Tabla 8	Resultados de la validación del cuestionario servicios de apoyo
Tabla 9	Resultados de confiabilidad del instrumento de nivel de satisfacción
Tabla 10	Resultados de confiabilidad de las dimensiones del instrumento de nivel de satisfacción
Tabla 11	Confiabilidad de la herramienta de servicios de apoyo
Tabla 12	Resultados de confiabilidad de las dimensiones del instrumento de servicios de apoyo
Tabla 13	Análisis descriptivo de la variable nivel de satisfacción
Tabla 14	Análisis descriptivo de la variable servicios de apoyo
Tabla 15	Análisis descriptivo de la dimensión valor percibido
Tabla 16	Análisis descriptivo de la dimensión calidad técnica
Tabla 17	Análisis descriptivo de la dimensión expectativas satisfechas
Tabla 18	Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad
Tabla 19	Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de servicio
Tabla 20	Análisis descriptivo de la a dimensión accesibilidad
Tabla 21	Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el nivel de satisfacción y servicios de apoyo
Tabla 22	Resultado de la prueba de normalidad de la variable servicios de apoyo
Tabla 23	Resultado de correlación entre la variable nivel de satisfacción y servicios de apoyo
Tabla 24	Resultado de correlación entre el valor percibido y servicios de apoyo
Tabla 25	Resultado de correlación entre la dimensión calidad técnica y la variable servicios de apoyo

Tabla 26 Resultado de correlación entre las expectativas satisfechas y la variable servicios de apoyo

LISTA DE FIGURAS

- Figura 1 Análisis descriptivo de la variable de nivel de satisfacción
- Figura 2 Análisis descriptivo de la variable de servicios de apoyo
- Figura 3 Análisis descriptivo de la dimensión valor percibido
- Figura 4 Análisis descriptivo de la dimensión calidad técnica
- Figura 5 Análisis descriptivo de las expectativas satisfechas
- Figura 6 Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad
- Figura 7 Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de servicio
- Figura 8 Análisis descriptivo de la dimensión accesibilidad
- Figura 9 Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el nivel de satisfacción y servicios de apoyo
- Figura 10 Gráfico de dispersión de la variable nivel de satisfacción y servicios de apoyo

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DIRECTORES ESCOLARES DEL CERCAO
DE LIMA CON RESPECTO DE LOS SERVICIOS DE APOYO QUE DISPONE LA
MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - 2020**

**DEYANIRA ANEEL GOICOCHEA ROJAS
RENATO MASSIMO HONDA SOTO**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue establecer la relación entre el nivel de satisfacción que poseen los directores escolares del Cercado de Lima y los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas. El tipo de investigación es aplicada, nivel correlación, diseño no experimental, corte transversal y con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 89 directores de colegios públicos del Cercado de Lima. Los instrumentos utilizados fueron instrumentos por cada variable realizadas en escala de Likert, se realizó una prueba piloto con 18 de los directores. Los resultados indican una significancia ($\text{sig.} < 0.05$) y en la prueba de correlación se observa que las variables cuentan con una correlación de alta ($\text{rho} = 0.779$) que indica que a medida que se emplea la variable nivel de satisfacción mejora la variable servicios de apoyo. Se concluyó que, si existe relación entre las variables, sin embargo, el análisis descriptivo de la variable servicios de apoyo muestran falencias específicas en factores como la confiabilidad, la capacidad de servicio y la accesibilidad, lo cual evidencia la necesidad de optimizar los procesos de prestación de servicios de apoyo de la Municipalidad Metropolitana de Lima a las Instituciones Educativas.

Palabras clave: Nivel de satisfacción, servicios de apoyo, directores escolares.

**CERCADO DE LIMA SCHOOL PRINCIPALS' SATISFACTION LEVEL WITH THE
SUPPORT SERVICES PROVIDED BY THE METROPOLITAN MUNICIPALITY OF
LIMA - 2020**

**DEYANIRA ANEEL GOICOCHEA ROJAS
RENATO MASSIMO HONDA SOTO**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL PERÚ

ABSTRACT

The objective of this study was to establish the relationship between the level of satisfaction that the school directors of the Cercado de Lima have and the support services provided by the Metropolitan Municipality of Lima to public educational institutions. The type of research is applicative, correlation level, non-experimental design, cross-sectional and with a quantitative approach. The sample consisted of 89 directors of public schools in the Cercado de Lima. The instruments used were instruments for each variable made on a Likert scale, a pilot test was carried out with 18 of the directors. The results indicate a significance (sig. <0.05) and in the correlation test it is observed that the variables have a high correlation ($\rho=0.779$) which indicates that as the satisfaction level variable is used, the services variable improves. support. It is concluded that, if there is a relationship between the variables, however, the descriptive analysis of the support services variable shows specific shortcomings in factors such as reliability, service capacity and accessibility, which shows the need to optimize support processes. Provision of support services from the Metropolitan Municipality of Lima to Educational Institutions.

Keywords: Level of satisfaction, support services, school directors.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación titulada *Nivel de satisfacción de los directores escolares del Cercado de Lima con respecto a los servicios de apoyo que dispone la Municipalidad Metropolitana de Lima – 2020*, presentó como situación problemática la necesidad de medir la percepción de los directores escolares del Cercado de Lima referente a los servicios de apoyo de la Municipalidad de Lima y su repercusión en la satisfacción del mismo, ya que en gestiones pasadas no se ha brindado estos servicios para el apoyo a los colegios públicos. Por lo que, la Municipalidad de Lima Metropolitana siendo un gobierno local que asume las diversas tareas involucrando a la ciudadanía y diversos actores sociales en la generación de valor público, necesita establecer diferentes mecanismos de monitoreo y consulta acerca de la percepción que se han formado respecto a la gestión de lo público. Es por ello que se realiza una investigación dirigida a determinar cuál es el nivel de satisfacción que poseen los directores escolares del distrito de Cercado de Lima con respecto de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas que estos profesionales dirigen por motivo que es importante identificar si estos servicios que se están dando es el adecuado o si necesita mejorar. Asimismo, esta investigación es importante porque fue un estudio que se centra encuentra en aportar valiosa información a esta entidad gubernamental y que servirá para fortalecer las políticas dirigidas ámbito educativo, lo cual, ayudará al mejoramiento de las funciones de las instituciones de educación inicial, primaria y secundaria, que reciben los jóvenes más vulnerables del Cercado de Lima. Además, en esta investigación se concluyó que los servicios de apoyo muestran falencias específicas en factores como la confiabilidad, la capacidad de servicio y la accesibilidad, lo cual evidencia la necesidad de optimizar los procesos de prestación

de servicios de apoyo de la Municipalidad Metropolitana de Lima a las Instituciones Educativas.

El problema general fue: ¿Cuál es el nivel de satisfacción que poseen los directores escolares del Cercado de Lima acerca de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas?

El objetivo de la investigación fue establecer la relación el nivel de satisfacción que poseen los directores escolares del Cercado de Lima acerca de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas.

Así mismo la hipótesis alterna fue, existe relación entre el nivel de satisfacción de los directores escolares del Cercado de Lima acerca de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas.

En el capítulo I, se desarrolló la realidad problemática del estudio desde la perspectiva mundial, nacional y local que permitió formular el problema de investigación, los objetivos del estudio, así como la explicación de la justificación de la investigación y las limitaciones que comprende el desarrollo del estudio.

El capítulo II, se desarrollaron los fundamentos teóricos de la investigación que comprendió la revisión de los antecedentes del estudio tanto nacionales como internacionales, también se desarrolló las bases teóricas científicas de las variables y se culminó este capítulo con la definición de las principales terminologías empleadas.

En el capítulo III, se desarrollaron las consideraciones metodológicas del estudio que comprendió la identificación del tipo y diseño de investigación, la población y muestra de estudio, así como las hipótesis del estudio y su proceso de operacionalización de variables; asimismo, se identificó el método, la técnica y los instrumentos de recolección de datos.

En el capítulo IV, se desarrolló el análisis de los resultados que comprendió las pruebas de validez y confiabilidad, resultados de los análisis descriptivos tanto de las variables como de las dimensiones; asimismo, se desarrolló el análisis de las tablas cruzadas, la prueba de normalidad y culminando con la prueba de hipótesis

El capítulo V, se desarrolló las principales discusiones, las conclusiones y recomendaciones a las que llegó la investigación.

CAPÍTULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad problemática

Los niveles de satisfacción son evaluaciones del impacto de las acciones aplicadas en la sociedad, a través de instrumentos como encuestas, fidelización, quejas y recomendaciones, entrevistas de salida y que sirve en esta investigación para evaluar ese nivel de satisfacción, ya que en una comunidad existen diversas carencias en todo nivel: educativo, infraestructura, emocional, salud, etc. Por lo que se brinda estos servicios de apoyo, ya que son actividades planificadas para amortiguar estas dificultades, generando satisfacción en la comunidad.

A mediados del siglo XX, después de la gran depresión la mercadotecnia se orientó al consumidor, lo que generó en la actualidad una agresiva competencia entre las empresas por ganar clientes considerando la satisfacción como aspecto importante, ya que es un indicador que proporciona información sobre el comportamiento de compra en base a los productos y/o servicios que se le brinda para así obtener una fidelización. Por otro lado, en muchos países del mundo, los municipios enfrentan muchas adversidades en el ámbito político, social y económico, ya que la competencia de esta satisfacción en los servicios que se le brinda a los habitantes es un reto que está presente día a día y que se desarrolla para poder alcanzar un mayor nivel en este aspecto y que se vean reflejados en las condiciones de vida de sus habitantes.

En algunos países de la Unión Europea se ha estado realizando diferentes esfuerzos para la mejora del funcionamiento en la gestión pública; en otros deben volver a plantear los cimientos de su administración. En la medida por los diferentes cambios en el aspecto social, tecnológico y económico por lo que a las administraciones públicas se les exige que se ajusten a estas nuevas realidades. Además, en las dos últimas décadas de las diferentes reformas realizadas en los

Estados miembros se ha podido visualizar una mejorada, tanto la eficiencia como la eficacia de la Administración pública.

En general, las diferentes instituciones se han vuelto más claros y transparentes, y se ha mejorado en la accesibilidad y la calidad de los servicios. Sin embargo, la confianza de los ciudadanos en el gobierno, la cohesión social y el atractivo del sector público como empleador se han deteriorado (Comisión Europea, 2017).

Por otro lado, Gómez (2016) menciona: “Los municipios en México, al igual que en muchos países de América Latina, enfrentan día a día el reto de alcanzar mayores niveles de competitividad que se traduzcan en mejores oportunidades y condiciones de vida para sus habitantes” (p. 38). Desde hace tiempo se está desarrollando una relevante apertura democrática de los diferentes distritos y municipios en América del Sur, por lo que su transformación en el ámbito político nace desde lo local, en respuesta a las demandas de los ciudadanos y de los movimientos políticos. Al respecto, Pont (2016) menciona que esto ha obligado a los diferentes gobiernos locales a brindar respuesta y a rediseñar modelos y lógicas de conducción de lo público. Por otro lado, Gómez (2016) explica que: “Convertirse en centros potenciales de crecimiento y desarrollo socioeconómico” (p. 12). Esto implica grandes desafíos para los municipios, pues deben encargarse de las múltiples necesidades de su territorio, en ese sentido,

A nivel nacional, la organización política de una población para establecer reglas de convivencia y oportunidades para el desarrollo de la sociedad es el Estado. Este organismo tiene una estructura en la cual está basada en diferentes suborganismos en los que se encuentran las municipalidades de las cuales su finalidad es lograr condiciones adecuadas de vida y bienestar para la población que

conlleva a una exigencia en la gestión pública de parte de la población de las diferentes provincias pero que hasta el momento no se ha logrado consolidar en nuestro país y el motivo ha sido y es la poca capacidad de gestión y preparación de los funcionarios públicos al momento de asumir los retos que la sociedad y la administración les exige.

En el Perú, Municipioaldía (2020) respecto a la ley Orgánica de Municipalidades 27792, menciona:

Las competencias culturales de la municipalidad, juntándolas en un solo artículo con las competencias en educación, deporte y recreación, y, vinculándola más específicamente con la educación, entre estas se pueden mencionar su competencias en la diversificación curricular que incorpore contenidos de la realidad sociocultural, organizando centros culturales y, desde el lado de la protección del patrimonio cultural, promoviendo su difusión dentro de su jurisdicción, y defendiendo y conservando los monumentos arqueológicos, históricos y artísticos, colaborando con los organismos nacionales competentes para su identificación, registro, control, conservación y restauración, esencialmente. (p. 49)

Montoya (2019) explica que la ciudad de Lima posee un régimen de administración diferente, desde el cual la Municipalidad Metropolitana de Lima tiene competencias de gobierno local y, a su vez, regional, para dar respuestas a una compleja serie de demandas territoriales, institucionales y de gestión pública; propias de una metrópoli con una elevada cantidad poblacional, ya que hoy un tercio de los peruanos viven en Lima.

Para asumir los nuevos retos y proyecciones de las municipalidades, en la literatura es posible encontrar diversas herramientas de naturaleza teórica,

metodológica y práctica; acerca de modelos, enfoques y propuestas de gestión pública municipal, contenidos en trabajos como los de Gómez (2016), Jarrín (2016), Mariñez-Navarro (2016), Pont (2016), Torrado (2016), Pedraja-Rejas (2017), Cevallos (2017), Cuevas (2018), Loeffler y Bovaird (2018), Mirabal y Torres (2018), Goldfinch y Yamamoto (2019), Montoya (2019) y Callejas (2019). Estos autores tienen en común que asumen posturas teóricas y epistemológicas que buscan superar el paradigma de gestión *hacia adentro*, que caracterizó a la administración pública tradicional.

La concepción tradicional del paradigma *hacia adentro* generó lo que Mariñez-Navarro (2016) considera: “Una administración pública sin público y un gobierno sin ciudadanos” (p. 89). Las nuevas tendencias apuntan hacia una visión más democrática, participativa y vuelcan la gestión pública hacia los ciudadanos, buscando la eficiencia para satisfacer a usuarios de los bienes y servicios públicos (Gutiérrez et al., 2010). Desde esta visión, los ciudadanos, junto a servidores públicos y actores sociales coparticipan en la confección y gestión de las políticas y de los servicios públicos de forma tal que el concepto de eficiencia no se limita exclusivamente a la visión del administrador público, sino que se incluye la percepción de la ciudadanía (Carrera-Mora, et al., 2019; Alcaide-Muñoz et al., 2014).

El gobierno local, y cada una de las instancias que lo conforman deben asumir sus tareas de servicio público, involucrando a la ciudadanía y diversos actores sociales en la generación de valor público, para lo cual es necesario establecer mecanismos de monitoreo y consulta acerca de la percepción que se han formado respecto a la gestión de lo público. Es por ello que se realiza una investigación dirigida a determinar cuál es el nivel de satisfacción que poseen los

directores escolares del distrito de Cercado de Lima, acerca de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas que estos profesionales dirigen.

El propósito del estudio de la investigación es la búsqueda constante de crecientes niveles de bienestar ciudadano, el monitoreo de la satisfacción del usuario, el grado de bienestar o gratificación que produce el servicio recibido. La satisfacción está asociada a la calidad, que viene a ser la capacidad de un servicio para satisfacer necesidades.

La investigación sirve para conocer el nivel de satisfacción de los directores escolares del Cercado de Lima con respecto a los servicios brindados por parte de la Municipalidad de Lima Metropolitana para que así el municipio pueda visualizar los resultados que se refleje y de acuerdo a ello se pueda mejorar estos servicios, ya que las instituciones de la administración pública y los órganos de los gobiernos locales, están llamadas a implementar mecanismos de consulta a ciudadanos y actores sociales, para conocer sus percepciones sobre los niveles de satisfacción que se genera a partir de la prestación de los servicios públicos, lo cual proporciona insumos valiosos para consolidar una cultura de la calidad.

De acuerdo a lo que pueda mostrar los resultados respecto a los servicios que ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a la comunidad educativa, se va tener que reforzar las coordinaciones y articular entre las gerencias para mejorar los indicadores de insatisfacción e investigar por cada actividad lo que está generando que no se cumplan con las expectativas de los directores escolares.

Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción que poseen los directores escolares del Cercado de Lima acerca de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad

Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas?

Problemas específicos

¿Cuál es el valor percibido por los directores escolares del Cercado de Lima en relación con los servicios de apoyo que le ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas?

¿Cuál es la calidad técnica que perciben los directores escolares del Cercado de Lima acerca de la prestación de los servicios de apoyo de la Municipalidad Metropolitana de Lima hacia las instituciones educativas públicas?

¿Cuáles son las expectativas satisfechas de los directores escolares en relación con los servicios de apoyo que la Municipalidad Metropolitana de Lima ha prestado a las instituciones educativas públicas del Cercado de Lima?

1.2. Justificación e importancia de la investigación

La importancia de esta investigación se encuentra en el hecho de que al establecer los niveles de satisfacción que poseen los directores escolares acerca de los servicios de apoyo que la Municipalidad Metropolitana de Lima es posible aportarle valiosos insumos a esta entidad gubernamental, a partir de los cuales pueden fortalecer sus políticas públicas en materia de apoyo educativo, lo cual, indudablemente coadyuva en el mejoramiento de las condiciones en que funcionan las instituciones de educación inicial, primaria y secundaria, que reciben los jóvenes más vulnerables del Cercado de Lima.

Otro aspecto que hace posible destacar la importancia de esta investigación es que se asume como informantes clave a los directores, quienes, en el ejercicio de sus funciones de gestión académica y administrativa, constituyen los receptores de todos los requerimientos, necesidades, demandas y quejas emanadas por docentes, estudiantes, padres de familia y demás actores vinculados a la comunidad

educativa. Gracias a la naturaleza de su función, los directores están en la capacidad de realizar una valoración multidimensional de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima, por lo que, el conocer los niveles de satisfacción de los directores constituye un insumo de gran relevancia para optimizar la prestación de estos servicios. La investigación se justifica por las siguientes razones:

Justificación teórica. En esta investigación dirigida a determinar el nivel de satisfacción de los directores escolares acerca de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima incorpora como soporte o sustento teórico el modelo de satisfacción del cliente o usuario formulado por Applegate (1993), conformado por tres componentes: satisfacción material, satisfacción emocional de vía simple, y satisfacción emocional de vía múltiple; el referido modelo aporta elementos conceptuales de gran valor para los procesos de análisis del problema que constituye el objeto de estudio. También se fundamenta en la teoría sobre los servicios de la escuela nórdica, cuyo principal exponente es Grönroos (2007) en la se explica que la satisfacción de los clientes o usuarios surge a partir de una combinación entre la calidad técnica y la calidad funcional. En esta investigación se emplea el modelo de satisfacción del cliente o usuario formulado por Applegate, así como los aportes de las teorías de los servicios de la escuela nórdica y norteamericana, con el propósito de determinar el nivel de satisfacción que poseen los directores escolares en relación con los servicios de apoyo que la Municipalidad Metropolitana de Lima le aporta a las Instituciones Educativas. Este estudio aporta elementos conceptuales de gran valor para los procesos de análisis de la satisfacción de los directores sobre los servicios de apoyo, la cual se asocia directamente a la calidad técnica y funcional, expresada en el juicio u opinión que

ellos se forman al comparar sus expectativas con los resultados del servicio que recibieron sus instituciones educativas. Por esta razón, este trabajo constituirá un referente para futuras investigaciones.

Justificación metodológica. El aporte que se brinda es poner al alcance para las nuevas investigaciones dos instrumentos de recolección de datos que sirven de apoyo para futuras investigaciones, este tipo de estudios permite focalizar con mayor profundidad el conocimiento de una realidad organizacional específica.

Justificación práctica. La importancia de determinar el nivel de satisfacción de los directores escolares respecto a los servicios que ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima radica en el hecho de que estos profesionales están en contacto directo y permanente con docentes, alumnos, padres de familia y demás actores sociales, y es el director quien recibe las inquietudes, necesidades, quejas y reclamos respecto a las condiciones educativas y materiales en las cuáles se desarrolla el hecho educativo, por lo cual, conocer sus percepciones respecto a la calidad de los servicios de apoyo, aporta información muy útil que se puede suministrar a los servidores públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con el fin de optimicen sus estrategias para incrementar la eficiencia y la eficacia de la gestión pública municipal.

1.3. Objetivos de la investigación: general y específicos

Objetivo general

Establecer la relación entre el nivel de satisfacción que poseen los directores escolares del Cercado de Lima acerca de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas.

Objetivos específicos

Establecer la relación entre el valor percibido por los directores escolares del

Cercado de Lima y los servicios de apoyo que le ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas.

Establecer la relación entre la calidad técnica que perciben los directores escolares acerca y los servicios de apoyo de la Municipalidad Metropolitana de Lima hacia las instituciones educativas públicas.

Establecer la relación de las expectativas satisfechas de los directores escolares en cuanto y los servicios de apoyo que la Municipalidad Metropolitana de Lima ha prestado a las instituciones educativas públicas del Cercado de Lima.

1.4. Limitaciones de la investigación

Durante el desarrollo de la presente investigación; se presentaron dificultades que son explicadas a detalle, pero que fueron superados con algunas ayudas externas.

Limitaciones con respecto a la fuente de información

Se identifica poca información bibliográfica sobre una de nuestras variables que es servicios de apoyo, asimismo se presentó la dificultad sobre conseguir información sobre la investigación, pero con ayuda de expertos sobre el tema de investigación se pudo adquirir material para continuar con el desarrollo del presente trabajo.

Limitación de antecedentes

Se encontró pocas investigaciones con referente a las variables y dimensiones en temas diferentes a la investigación.

Limitación institucional

El acceso físico a la biblioteca de la Universidad por el virus que causa la COVID-19 que está presente a nivel mundial y el acceso bibliotecas de otras instituciones para el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudios

Antecedentes internacionales

Manrique y Sánchez (2018) en su artículo científico “Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la Coordinación General de Educación Virtual de la Uagro”. El artículo tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Autónoma de Guerrero, México, con respecto a los cursos impartidos en la modalidad a distancia por la misma universidad es de tipo mixta y también de tipo participativa, se concluyó en los resultados obtenidos que se pudo identificar que el proceso de comunicación es importante para la satisfacción del estudiante, porque los facilitadores ofrecen poca retroalimentación y no se perciben como motivadores, ya que esto impide un clima de confianza que pueda contribuir a disminuir la deserción. Además, se detectó que son los monitores académicos quienes cumplen una función principal porque fungen como asesores permanentes que impulsan y estimulan al alumno en el proceso educativo virtual. En lo que contribuirá al mejoramiento de los procesos educativos en línea de la UAGro con los resultados obtenidos y ser referente para otras instituciones.

Chalela et al. (2018) en el artículo científico “Percepción estudiantil acerca del uso de nuevas tecnologías en instituciones de Educación Superior de Medellín”. El artículo tiene como analizar el nivel de percepción que tienen los estudiantes respecto a la aceptación de las herramientas virtuales de aprendizaje con las que interactúan. El estudio presenta un diseño cuantitativo y está conformado por una muestra de 1032 estudiantes universitarios. En la investigación se concluye que las nuevas tecnologías de la información y de comunicaciones permite incrementar y

mejorar el tiempo de las transacciones e intercambios. Según los resultados las condiciones mas influyentes son las estrategias de masificación y flexibilización, siendo las herramientas virtuales las más eficientes para el aprendizaje de los estudiantes. Sin embargo, aun existen retos por superar en el uso de las nuevas tecnologías como parte de la estrategia para realizar la medición del proceso enseñanza aprendizaje.

Antecedentes nacionales

Díaz (2018) en su tesis de *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la misión nororiental del departamento de San Martín – 2017*, realizada con el objetivo de analizar como la calidad de servicios educativos que se presta mejora el nivel de satisfacción de los estudiantes. Respecto a los alcances metodológicos, la investigación tiene un nivel correlacional y una muestra de 155 estudiantes. En sus conclusiones se verifica y se indica que entre las variables de calidad de servicios educativos y la satisfacción si existe una relación directa por lo que, se puede verificar que la institución está brindando un servicio de calidad que satisface a sus alumnos y por ende deben seguir invirtiendo en este aspecto para seguir mejorando sus servicios con la finalidad de mantener y mejor la satisfacción de su público objetivo. Los diferentes resultados que contiene el proyecto podrán ayudar a descubrir la información que ayuden a tener un mayor nivel de satisfacción en los clientes de los servicios educativos que brinda según las dimensiones de ambas variables de estudio.

Chero y Paz (2019) en su tesis *Nivel de satisfacción del usuario en relación con el servicio académico en la escuela de post grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*, tuvo como objetivo el medir el nivel de satisfacción de los usuarios

con respecto al servicio académico brindado por la escuela de posgrado; debido a que se pudo observar la insatisfacción de parte de los usuarios de los diferentes programas de maestría y doctorado. El estudio es de tipo correlacional con una muestra de 350 alumnos de los diferentes programas y se concluyó que los alumnos se sienten satisfechos con respecto al proceso de enseñanza aprendizaje resaltándolo con un porcentaje de 53.2% que indica que se sienten muy satisfechos con los enseñado en los respectivos programas, pero consideran que la infraestructura aún es muy deficiente y eso lo resaltan con porcentaje de 44.67% y en la relaciones humanas se encuentran muy satisfechos y lo resaltan con un 59.79% por lo que indica que la meta esperada es la satisfacción del usuario y que con ello se mejorar la insatisfacción de los usuarios con respecto a la infraestructura y fortalecer la satisfacción para que tenga un sistema académico óptimo. La investigación tiene el propósito de aportar diferentes estrategias que puedan contribuir a la mejora del servicio académico en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, estructurando los diversos componentes del sistema académico para realizar mejoras en el desempeño académico, científico y tecnológico de los usuarios de la Escuela de Postgrado de acuerdo con la globalización y desarrollo actual.

Alarcón (2017) en su tesis *Nivel de satisfacción por los servicios brindados en la biblioteca a los estudiantes de la escuela de postgrado de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa – 2016*, tuvo el objetivo el determinar el grado de satisfacción de los alumnos que asisten a la biblioteca de la escuela de postgrado de la Universidad y acciones de marketing que se implementan para que sea reconocida y visitada por los estudiantes. En este estudio, se concluye que la accesibilidad a los servicios de la biblioteca no es percibida de una manera

adecuada. Asimismo, el análisis de resultados indica que la biblioteca si cuenta con tecnológicas relacionadas a las bases de datos, sin embargo, no son de conocimientos de los estudiantes pues indican que no los ayudan en su formación profesional. Por otro lado, respecto al nivel de atención que se recibe, los estudiantes manifiestan que no cumplen con las expectativas que tienen sobre el servicio de la biblioteca. El trabajo cuenta con información propia de los diferentes estudiantes desde su perspectiva sobre los diversos servicios, de esta manera el estudio se podrá orientar mejor las metas a lo que se quiere lograr. Además, actualmente no se ha realizado ningún estudio relacionado con la biblioteca de la universidad, el trabajo con los resultados muestra como poder aumentar y mejorar la satisfacción de los alumnos en cuanto a los servicios brindados, para quienes se incorporen a la familia Santa.

Blas (2019) en su tesis *La calidad de servicio y su influencia en el nivel de satisfacción de los pacientes de dibujando sonrisas E.I.R.L, periodo 2018*, desarrollada con el objetivo de analizar el nivel de relación que presenta la calidad de servicio y la percepción de satisfacción que tienen los pacientes. Respecto a la metodología, el estudio es de tipo básica, nivel descriptivo, diseño tipo experimental y una población de 230 de los cuales 185 son mayores de edad y una muestra considerada de 124 personas. Se concluye que después de realizar la recolección de datos y de realizar los estadísticos para la obtención de los resultados se verifica que cuenta con un Rho de Spearman de 0.974, lo que da a conocer que cuenta con alta correlación que, por consiguiente, la calidad de servicio influye significativamente en el nivel de satisfacción de los. Es fundamental que cada organización vea plasmado su crecimiento no solo en ganancias, sino en la calidad de servicio que brindan a sus pacientes.

Maguiña (2018) en su tesis *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima - 2018*, desarrollada con el objetivo de analizar el nivel de relación estadística que presenta la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de la municipalidad. Respecto a la metodología, el estudio presenta un diseño no experimental de nivel correlacional y una muestra de 350 ciudadanos. En las conclusiones se verifica que, si existe relación altamente significativa entre las variables y por ende se debe elaborar un programa para mejorar calidad de servicio tomando en consideración las diferentes características intangibles como el trato que se tiene con los usuarios y la respuesta a la atención considerando el tiempo, de la misma manera una forma de hacer sentir a los usuarios que no están solos es mediante es una atención personalizada. Estas estrategias necesitan una serie de capacitaciones al personal que atiende al público como la correcta aplicación de los lineamientos y protocolos de una buena atención que busque generar una fidelización con la institución. Finalmente, se debe evaluar al personal de forma permanente con la finalidad de diagnosticar falencias que luego se traduzcan en estrategias de mejora en la atención a los usuarios de la municipalidad. Además, lo investigado servirá para mejorar la calidad de servicio de las diversas Municipalidades, e instituciones públicas con ayuda de los estudiantes que sigan realizando investigaciones sobre las variables de estudio en instituciones públicas.

González (2017) en su tesis titulada *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja – Lima 2017*, desarrollada con el objetivo de analizar la relación que presentan las variables calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la municipalidad en mención. En relación a los aspectos metodológicos, el estudio presenta un diseño no experimental de nivel

descriptivo correlación de corte transversal y una muestra de 375 ciudadanos. En la conclusión se evidencia mediante pruebas estadísticas que existe una relación de $r=0,550$ en las variables calidad de servicio y la satisfacción del ciudadano. Se interpreta los resultados que se obtuvieron de forma en el que el existe una correlación positiva, indicando una correlación moderada. Los resultados de $p=0,000$ se determinan indicando que, si hay una existencia en base a la relación significativa, ya que tiene un valor menor a $0,05$. Esto indica que la municipalidad está satisfaciendo a los usuarios con los servicios brindados y por consiguiente para poder seguir manteniendo y mejorando la satisfacción se recomienda incorporar las buenas prácticas desarrolladas en el que se evidencie en los resultados descriptivos con respecto a los servicios brindados.

Chambilla (2017) en su tesis titulada *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017*, desarrollada con el objetivo de medir el nivel estadístico de correlación que presentan la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Respecto a las consideraciones metodológicas, el estudio es de nivel descriptivo, de método cuantitativo, diseño no experimental y una muestra conformada por 129 colaboradores del área de gerencia de desarrollo urbano de la municipalidad en mención. En esta investigación se concluye que las variables de estudio se relacionan a un nivel altamente significativo ($r=0.766$; Sig.=0.000). La investigación aporta información relevante a los funcionarios de la municipalidad que pueden evaluar e identificar sobre la situación de la calidad de servicio y la satisfacción de los administrados en la entidad pública, los resultados que se han obtenido han proporcionado las evidencias de cómo está el desempeño del servicio, y sobre la asociación de estas variables. Asimismo, se brindó recomendaciones para mejorar en la calidad del servicio generando diversas

estrategias que contribuyan a la satisfacción de los administrados.

2.2. Desarrollo de la temática correspondiente al tema investigado

2.2.1. Bases teóricas de la satisfacción del usuario

La investigación tiene como referencia a la teoría científica psicológica, ya que la satisfacción de las tres necesidades psicológicas básicas: autonomía, competencia y relación, predicen el funcionamiento óptimo y bienestar de las personas. Es por lo que los contextos que satisfacen o frustran estas necesidades tienen un impacto positivo o negativo respectivamente, en el bienestar general de los seres humanos. Es así como la teoría científica psicológica se relaciona con el nivel de satisfacción que puede tener un ser humano.

2.2.1.1. Definiciones de la satisfacción del cliente.

En consideración de Valenzuela et al. (2019) cuando se habla de satisfacción del cliente, se alude a la respuesta generada por la persona o el consumidor cuando compra un producto o solicita un servicio, la cual es medible, y garantiza incrementar la eficiencia del servicio y la calidad de los productos ofrecidos en un determinado mercado. En la satisfacción del cliente se establece un juicio de valor a través de un proceso comparativo entre los productos que se consumen, tomando en cuenta sus aspectos positivos y no tan positivos para la sociedad consumista.

Hoffman y Bateson (2012) explican: “La satisfacción de los clientes es una medida de corto plazo, específica de la transacción, mientras que la calidad de los servicios es una actitud a largo plazo debida a la evaluación global de un desempeño” (p. 324). Es por ello, que la satisfacción de cliente es la forma en que el cliente se expresa sobre la calidad, ellas las podemos observar a través de las experiencias del cliente las cuales son revisadas en cada encuentro posterior, definiendo a su vez sus expectativas e intenciones de compra.

Por otro lado, Lovelock y Wirtz (2015) afirman que la satisfacción del cliente es una terminología dinámica que evoluciona con el paso del tiempo, en otros casos la satisfacción de insatisfacción de los miembros de una familia u organización social contribuyen a formarse una opinión acerca de la calidad del producto o eficiencia de un servicio. Sin embargo, la satisfacción también se puede decir que es el estado psicológico final de una compra, relacionado con la calidad como componente esencial, en la cual además de entrar en juego la calidad del servicio o producto, influyen otros factores como por ejemplo el precio, circunstancia y factores personales.

2.2.1.2. Importancia de satisfacer a los clientes.

A juicio de Valenzuela et al. (2019) la satisfacción del cliente es muy importante en cualquier ámbito de la vida productiva, específicamente en el mundo empresarial, categorizada en el ámbito de los negocios y en la medida en que los clientes que consumen productos o servicios estén satisfechos. Lo que significa que estos usuarios o clientes se convertirán en un actor preferencial de la compañía y probablemente volverán a usar sus servicios o productos, además de ayudar a promover dichos servicios a sus amistades, amigos y conocidos. Por el contrario, un cliente insatisfecho representa una amenaza para la empresa, puesto que comentará a gran parte de la comunidad de consumidores su insatisfacción, y de una u otra manera comenzará a emitir juicios negativos, y si el grado de insatisfacción es muy elevado, decidirá optar por otra empresa u organización para acceder a ese producto o servicio (Molina et al., 2019).

Ahora bien, la satisfacción del cliente es un objetivo trascendental, pero no es el objetivo final de las sociedades o empresas en sí mismo; constituye una vía para consolidar la meta de una mayor rentabilidad económica (Kotler y Armstrong,

2004). Indudablemente estos resultados serán mayores si los clientes muestran fidelidad en relación con el producto o servicios que ofrecen, puesto que existe una relación directamente proporcional entre la fidelización de los clientes y los beneficios que éstos reciben. Por lo tanto, el enfoque global de toda empresa es incrementar el número de clientes satisfechos, ya que serán un activo elemental del consumo pleno, debido a que resulta probable que opten por volver a usar sus servicios o productos o darán una buena opinión relacionada a la organización.

2.2.1.3. Características de la satisfacción del cliente.

Los rasgos distintivos de la satisfacción del cliente, usuario o ciudadano pueden referirse, al hecho de que se refiere a Kotler y Armstrong (2004) explican:

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (p. 144)

Valenzuela et al. (2019) explica que otra de sus características de la satisfacción es que constituye un indicador de qué tan buenos son los productos que ofrece cualquier tipo de empresa, ya sean bienes o servicios. Asimismo, alude a la manera en que el cliente percibe a la empresa, organización o entidad. Por ello, toda acción en la comercialización de bienes y la prestación de servicios necesariamente debe direccionarse al logro de la satisfacción en el cliente, garantizándola en cantidad, calidad, tiempo y precio

2.2.1.4. Dimensiones de la variable nivel de satisfacción.

Valor percibido.

El valor percibido se relaciona con el grado de aceptación que presenta un

servicio o producto dentro de la comunidad de consumidores. A juicio de Zeithaml (1988) se caracteriza este término como el juicio que establece el consumidor o cliente hacia lo útil que puede ser un producto, enfocándose en las percepciones de lo que invierte y los beneficios que recibe.

En este sentido, Valenzuela et al. (2019) mencionan que, si se aplica al campo de los servicios, se puede definir como un patrón de valoración que el cliente realiza sobre el servicio recibido; donde los aspectos positivos y negativos del mismo son procesados simultáneamente en la mente del consumidor, lo cual conlleva a una evaluación general del proveedor del servicio; esta valoración afecta a la respuesta y al comportamiento actual y futuro del cliente respecto al proveedor del servicio. En tal sentido, Grönroos (2007) menciona: “El valor percibido es un equilibrio entre la calidad o beneficios percibidos en un producto y el sacrificio percibido por el pago del precio” (p. 51).

Calidad técnica.

La calidad técnica se encuentra relacionada con la satisfacción del cliente. A consideración de Parasuraman et al. (1985) expresan que la calidad técnica se vincula con las expectativas de los clientes sobre el servicio que han adquirido a través de una organización o empresa, mientras que para Grönroos (2007) es la evaluación que arroja un resultado que engloba tres tipos de dimensiones como son la calidad técnica, calidad funcional e imagen corporativa; estas dimensiones son las encargadas de construir la percepción que un consumidor o cliente posee sobre un objeto, sea producto o servicio.

En otro sentido, Imai (1998) explica que la calidad técnica está vinculada con el proceso que se lleva a cabo para finalmente ofrecer un servicio y se encuentra considerada como una fase fundamental de la actividad de la empresa.

Expectativas satisfechas.

En cuanto a las expectativas satisfechas se ubican como una característica o cualidad que indica que los servicios son percibidos en su totalidad, a partir del ajuste del servicio ofrecido al cliente, relacionados a sus expectativas, donde se forman un juicio global de ellos (Druker,1990). En otro orden de ideas, las expectativas satisfechas están asociadas con la satisfacción plena del consumidor o cliente, tomando en cuenta sus creencias, intereses y necesidades.

A criterio de Grönroos (2007) las expectativas satisfechas se constituyen como la imagen, bandera comercial o puntos de referencia para evaluar el desempeño de la empresa; en términos generales es lo que el gerente o jefe desea lograr a través de sus objetivos comerciales.

Por otro lado, Barrows, et al. (2016) mencionan que lograr la satisfacción de las expectativas es el punto clave del éxito de una empresa u organización, es por ello que se deben diseñar estrategias que cumplan el propósito comercial, tomando en cuenta que estas son dinámicas y pueden cambiar con rapidez en el mercado competitivo.

2.2.2. Bases teóricas de la variable servicios de apoyo

2.2.2.1. Definición de servicio de apoyo.

Para definir los servicios de apoyo que ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima es importante tener como punto de partida el concepto de servicio. Para Lovelock y Wirtz (2015) un servicio consiste en: “Una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad” (p. 6). En este orden de ideas, es importante tener presente la distinción que realizan Zeithaml (1988) entre servicio entre servicio y servicio al cliente, siendo que un servicio es

suministrado por una empresa cuya razón social es la prestación de servicios como propuesta de valor, mientras que el servicio al cliente son las mejoras a la propuesta de valor que es posible realizar a los productos, sean tangibles o no; lo cual incluye a los productos intangibles de la gestión pública.

En este sentido, para efectos de este trabajo, los servicios de apoyo se entienden como el conjunto de prestaciones de naturaleza cuantitativa y cualitativa que el gobierno municipal ofrece a las instituciones educativas, con la finalidad de apoyar sus funciones pedagógicas o coadyuvar en el mejoramiento de las condiciones en las cuales funcionan las instituciones educativas.

2.2.2.2. Importancia de los servicios de apoyo.

Huergo (2020) explica que los servicios, entendidos como actividades, satisfactorios o beneficios que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo. En el caso de una institución gubernamental, la prestación de los servicios público, acompañada del ejercicio de la iniciativa pública económica, es posible proveer satisfacer las necesidades y demandas ciudadanas.

Por otro lado, Valenzuela et al. (2019) explican que la calidad de los servicios públicos es fundamental para el bienestar de la ciudadanía, así como para las instancias del gobierno local, regional o nacional. También es esencial para los servidores públicos o colaboradores, quienes tienen en juego su propia imagen profesional y personal.

En el caso de la Municipalidad Metropolitana de Lima, los servicios públicos a los que se hace referencia son servicios de apoyo prestados a las instituciones educativas, con la finalidad de coadyuvar con los procesos educativos que se generan en dichas organizaciones.

2.2.2.3. Características de servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima.

De acuerdo con información obtenida en informes y documentos oficiales de la Gerencia de Educación y Deportes, de la Municipalidad Metropolitana de Lima (2019) los servicios de apoyo que el municipio brinda a las Instituciones Educativas Públicas se definen de la siguiente forma:

- Talleres y actividades de formación para estudiantes. Son las actividades dirigidas a proporcionar a los estudiantes herramientas cognitivas y afectivas para su crecimiento personal, servicio prestado por la gerencia de educación y deportes.
- Talleres y actividades deportivas y de recreación para estudiantes. Comprende las acciones de naturaleza recreativa y deportiva que buscan fomentar la práctica del deporte y la sana recreación, teniendo como premisa la convivencia positiva, estas actividades las organiza y ejecuta la gerencia de educación y deportes.
- Capacitación y actividades para los docentes. Se refiere a la formación específica destinada a los docentes, encaminada a potenciar las capacidades pedagógicas para generar aprendizajes significativos en los estudiantes, esta formación la realiza la gerencia de educación y deportes.
- Actividades de promoción de la lectura. Entendidas como una serie de herramientas lúdicas como el teatro o el juego, se busca promover en los alumnos el gusto y la pasión por la lectura, están a cargo de la gerencia de educación y deportes.
- Actividades de promoción de la cultura. Son acciones que promueven el conocimiento, valoración y amor hacia las más importantes manifestaciones

de la cultura peruana y del mundo, son responsabilidad de la gerencia de cultura.

- Talleres y conferencias para padres de familia. Están dirigidos a capacitar a los padres de familia en la importante labor de educar a sus hijos, asumiendo que los primeros educadores son los padres, son realizados por la gerencia de educación y deportes.
- Apoyo de seguridad y fiscalización en las zonas escolares. Comprende el patrullaje del serenazgo en los alrededores de las instituciones educativas, con el fin de resguardar la integridad de alumnos, personal de la institución educativa y padres de familia. Esta importante acción está a cargo de la Gerencia de Seguridad Ciudadana.
- Limpieza y recolección de desechos de los espacios públicos aledaños a la institución educativa. Se refiere al proceso de limpieza y recolección de desechos en las inmediaciones de las instituciones educativas, por parte de los servicios de aseo urbano, están a cargo de la gerencia de servicios a la ciudad y gestión ambiental.
- Infraestructura vial. Comprende la optimización de aspectos como el rayado peatonal, los semáforos y demás elementos que favorecen el libre y seguro desplazamiento de conductores y peatones en las adyacencias de las instituciones educativas, acción a cargo de la gerencia de movilidad urbana.

2.2.2.4. Dimensiones de la variable servicios de apoyo.

Confiabilidad.

Oliver (1997) explica que constituye un elemento inherente a la calidad de los servicios, pues hace referencia a la capacidad que tiene la organización de realizar el servicio prometido de manera fiable y cuidadosa; es decir, de manera

seria y formal, brindando garantías de confianza debido al conocimiento técnico o profesional.

Oliver (1997) explica que la confiabilidad está presente cuando el cliente o usuario tiene la certidumbre de que la empresa u organización tendrá la posibilidad real de prestar un buen servicio en el futuro. Esto permite fidelizar y retener a sus clientes determinando el nivel en que los clientes hablarán del buen servicio recibido e incluso podrán recomendar el servicio a otras personas.

Capacidad de servicio.

Chiavenato (2017) menciona que es la capacidad de servicio hace referencia a la disposición de los empleados o servidores públicos por ayudar a los usuarios, proporcionando un servicio eficiente y eficaz de manera tal que se lleven al mínimo los trámites burocráticos al momento de solicitar y en el transcurrir del proceso de prestación del servicio. Por su importancia, ponemos el foco en la última dimensión descrita, la capacidad de respuesta, la cual se define como la disposición que tiene una empresa para ayudar a los clientes y proporcionarles un servicio excelente.

La capacidad de servicio se relaciona con la vocación de servicio y tiene un componente actitudinal en el caso de los servidores públicos, que se conecta con dos atributos esenciales de la prestación del servicio: agilidad, pues los usuarios esperan una pronta respuesta; y precisión, porque el usuario formula solicitudes en función de necesidades específicas y debe responderse a esa especificidad. Esto implica escuchar a los usuarios para conocer sus necesidades y expectativas, para estar en capacidad de reajustar o rediseñar los servicios.

Accesibilidad.

La accesibilidad es una importante dimensión derivada de la calidad de los servicios, por el hecho de que alude a la disposición de la organización a brindar

una atención amable y cortes a los usuarios (Lovelock y Wirtz, 2015; Marvel, 2016).

La accesibilidad como dimensión de la calidad de los servicios de apoyo hace referencia a la dimensión interpersonal de los servidores públicos, expresada en la manera de interpretar las necesidades del usuario, tomar decisiones y colaborar en la resolución de los problemas planteados. Un trato siempre amable y cordial hace accesible al usuario la prestación del servicio, mientras que las actitudes hostiles, frías y distantes generan el efecto contrario. Por esta razón, la comunicación positiva y la empatía resultan indispensables para que la prestación del servicio pueda ser considerada como accesible a los usuarios.

2.3. Definición conceptual de la terminología empleada

Satisfacción

Se entiende como una respuesta positiva asociada a un estado emocional que resulta de la evaluación subjetiva que el consumidor realiza sobre un bien o servicio. Generalmente una persona dice que está satisfecho cuando cumple sus necesidades.

Servicio

Son actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de satisfacer en clientes o usuarios sus deseos o necesidades, entendiéndose que este servicio debe tener una óptima calidad.

Percepción de eficiencia

Es la noción que tiene un individuo en cuanto a la capacidad de los servicios públicos proporcionados para realizar o cumplir adecuadamente su función.

Municipalidad Metropolitana de Lima

Es una municipalidad provincial, ubicada en el departamento de Lima. Tiene un régimen especial con jurisdicción en la provincia de Lima, debido a que es la

ciudad capital y la mayor área metropolitana del país. Por consecuencia, el alcalde provincial lidera el Concejo Metropolitano de Lima y a su vez es alcalde del distrito de Lima.

Institución Educativa Pública

Una IE es un sistema organizado de estructuras que está fuertemente arraigado de valores, sentimientos y actitudes con una finalidad conocida por todos: la gestión del proceso enseñanza aprendizaje. En el caso del Perú, una institución educativa pública es un servicio financiado por el estado y que ofrece educación en uno o varios niveles de educación inicial, primaria y secundaria.

Calidad

Se define como adecuación al uso, esta definición implica una adecuación del diseño del producto o servicio (calidad de diseño) y la medición del grado en que el producto es conforme con dicho diseño (calidad de fabricación o conformidad).

Accesibilidad

La accesibilidad en el servicio al cliente consiste en proyectar una imagen de cercanía hacia ellos, para hacerles sentir que el personal de la organización tiene la disposición de ayudarles en todo momento. Por lo tanto, el principio de accesibilidad hace referencia a la disponibilidad, presencia y buena actitud del personal, así como a la existencia de información y canales de soporte para la atención.

Capacidad de servicio

Se relaciona directamente con la percepción de la calidad, ya que la demanda de servicios está directamente afectada por el comportamiento de los clientes y las circunstancias que los influyen para brindarlas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada porque tiene como finalidad identificar el nivel de satisfacción de los directores del Cercado de Lima con respecto a los servicios de apoyo que brinda la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Baena (2014) afirma:

La investigación aplicada tiene como objeto el estudio de un problema destinado a la acción. La investigación aplicada puede aportar hechos nuevos. Si proyectamos suficientemente bien nuestra investigación aplicada, de modo que podamos confiar en los hechos puestos al descubierto, la nueva información puede ser útil y estimable para la teoría. (p. 11)

El nivel e investigación es correlacional porque evalúa la relación que presentan las variables para conocer el comportamiento que tiene una variable sobre la otra. En otras palabras, es intentar predecir un valor aproximado de un grupo de individuos en una variable (nivel de satisfacción), desde el valor que se tiene en la variable (servicios de apoyo).

Según Hernández y Mendoza (2018) afirman sobre la definición de nivel correlacional:

Este tipo de estudios tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. (p. 109)

En la investigación se relaciona el nivel de satisfacción y servicios de apoyo en la muestra tomada a partir de los directores escolares del Cercado de Lima

donde está representada a continuación:

La investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que sus procesos son inalterables además de secuenciales, por otro lado, la prueba de hipótesis considera procesos matemáticos y estadísticos.

Según Hernández y Mendoza (2018) afirman sobre el enfoque cuantitativo:

La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis. Por ejemplo, determinar la prevalencia de una enfermedad (número de individuos que la padecen en un periodo y zona geográfica) y sus causas; predecir quién de los candidatos va a triunfar en la próxima elección para presidente del país; comprobar cuál de dos métodos de enseñanza incrementa en mayor medida el aprendizaje de algo en cierta población, etcétera. (p. 6)

Diseño de investigación

La investigación presenta un diseño no experimental porque es aquella que no manipula los datos de la variable de estudio y porque se basa en la observación de los fenómenos tal cual se esté dando en el contexto.

Los autores Hernández y Mendoza (2018) afirman sobre la definición del diseño no experimental como:

La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no haces variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que efectúas en la investigación no experimental es observar o medir fenómenos y variables tal como se dan en su contexto natural, para analizarlas. (p. 174)

Finalmente, la investigación es de corte transversal o transeccional porque se recolectan datos en un momento del tiempo, lo cual indica que los instrumentos

se miden en un momento determinado. Al respecto, Los autores Hernández y Mendoza (2018) definen: “Los diseños transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir las variables en un grupo de casos, o bien, determinar cuál es el nivel de las variables en un momento dado” (p. 176).

3.2. Población y muestra

Población

En esta investigación, la población la conforman los directores de los colegios que están en el Cercado de Lima que han sido testigos de los diferentes talleres brindados por la Municipalidad de Lima Metropolitana, ya que ellos son las personas encargadas por el bienestar de los colegios. Por lo que, son las personas indicadas para responder con sinceridad sobre su percepción de este; por consiguiente, la población son los 115 directores de los diferentes colegios del Cercado de Lima. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018) explican: “Conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 195).

Muestra

En el estudio realizado se utilizó la fórmula de la muestra con una cantidad finita de población y que tuvo como resultado de los usuarios por encuestar.

$$n = \frac{N * Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 * p * q}$$

Al reemplazar los valores considerados en el estudio, se tiene:

$$n = \frac{115 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (115 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 89$$

Hernández y Mendoza (2018) definen la muestra como: “Un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos

pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población” (p. 196).

La investigación se ha realizado con un muestro no probabilístico por conveniencia, porque no se empleó el procedimiento de aleatoriedad para realizar la encuesta a las unidades de análisis, ya que se envió la encuesta a los 115 directores escolares del Cercado de Lima y se tomó la muestra de los 89 primeros que enviaron la encuesta ya resulta.

Hernández y Mendoza (2018) definen: “Las muestras no probabilísticas suponen un procedimiento de selección orientado por las características y contexto de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización. Se utilizan en diversas investigaciones cuantitativas y cualitativas” (p. 215).

Finalmente, Hernández y Mendoza (2018) define la muestra por conveniencia como: “Estas muestras están formadas por los casos disponibles a los cuales tenemos acceso” (p. 433).

3.3. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el nivel de satisfacción de los directores escolares del Cercado de Lima acerca de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas.

Hipótesis específicas

Existe relación entre el valor percibido por los directores escolares del Cercado de Lima y los servicios de apoyo que le ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas.

Existe relación entre la calidad técnica que perciben los directores escolares acerca de los servicios de apoyo de la Municipalidad Metropolitana de Lima hacia las instituciones educativas públicas.

Existe relación entre las expectativas satisfechas de los directores escolares en cuanto a los servicios de apoyo que la Municipalidad Metropolitana de Lima ha prestado a las instituciones educativas públicas del Cercado de Lima.

3.4. Variables – Operacionalización

Definición conceptual de la variable nivel de satisfacción

Kotler y Keller (2012) afirman: “La satisfacción del cliente es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia con las expectativas de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho” (p. 128).

Definición operacional de la variable nivel de satisfacción

La variable de nivel de satisfacción se medirá en función de tres dimensiones (valor percibido, calidad técnica y expectativas satisfechas) y 6 indicadores que fueron expresados en 23 ítems (15 para la dimensión valor percibido, 4 para la dimensión calidad técnica y 4 para la dimensión de expectativas satisfechas) constituyendo el instrumento y que pudo permitir medir la percepción de los directores escolares con respecto al nivel de satisfacción de los colegios de Cercado de Lima.

Tabla 1*Operacionalización de la variable nivel de satisfacción*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Valor percibido	- Satisfacción respecto a los servicios educativos	1 al 15		Totalmente Satisfecho
	- Satisfacción respecto a los servicios de apoyo en servicios de mantenimiento y seguridad			[70 – 75] Satisfecho [57 – 70> Insatisfecho [40 - 57>
Calidad Técnica	- Satisfacción respecto a la calidad de los servicios de apoyo	16 al 19	Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo (4) Neutral (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)	Totalmente Satisfecho [19 – 20]
	- Satisfacción respecto a la forma en que son prestados los servicios de apoyo			Satisfecho [15 – 19> Insatisfecho [11 - 15>
Expectativas satisfechas	- Oferta de servicios esperados	20 al 23		Totalmente Satisfecho [19 – 20]
	- Satisfacción de necesidades			Satisfecho [15 – 19> Insatisfecho [11 - 15>

Definición conceptual de la variable servicios de apoyo

Kotler y Keller (2012) enfatizan: “Un servicio es cualquier acto o función que una parte ofrece a otra, es esencialmente intangible y no implica tener propiedad sobre algo” (p. 356).

Definición operacional de la variable servicios de apoyo

La variable de servicios de apoyo se midió en función de tres dimensiones

(confiabilidad, capacidad de servicio y accesibilidad) y 6 indicadores que fueron expresados en 18 ítems (6 para la dimensión confiabilidad, 6 para la dimensión capacidad de servicio y para la dimensión de accesibilidad) constituyendo el instrumento y que pudo permitir medir la percepción de los directores escolares con respecto a los servicios de apoyo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Tabla 2

Operacionalización de la variable servicios de apoyo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Confiabilidad	- Credibilidad	24 - 29	Totalmente de acuerdo (5)	Bueno: [29 – 30]
	- Intangibilidad			Regular: [24 – 29>
Capacidad de servicio	- Celeridad	30 - 35	De acuerdo (4)	Bueno: [29 – 30]
	- Disposición			Regular: [23 – 29>
Accesibilidad	- Cortesía	36 - 41	En desacuerdo (2)	Bueno: [29 – 30]
	- Empatía			Regular: [24 – 29>
				Malo: [18 - 24>

3.5. Métodos y técnicas de investigación

Métodos de investigación

El método aplicado es hipotético – deductivo, puesto que se vale de procesos como identificación de un problema y aplicación de soluciones mediante procesos de comprobación de hipótesis, al respecto, Bernal (2010) como: “Un procedimiento que parte de unas aseveraciones en calidad de hipótesis y busca refutar o falsear tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontar con los hechos” (p. 59).

Este método de investigación tiene como sus objetivos principales de este es la elaboración y contrastación de hipótesis que nos ayudará a confirmar o refutar

las hipótesis planteadas en este trabajo de investigación

Técnica

En esta investigación se está utilizando la técnica de la encuesta la cual busca identificar características similares en la unidad de análisis. Además, Bernal (2010) define: “La encuesta se fundamenta en un cuestionario o conjunto de preguntas que se preparan con el propósito de obtener información de las personas” (p. 194).

3.6. Descripción de instrumentos utilizados

En esta investigación se ha empleado dos instrumentos para poder realizar una evaluación de forma independiente cada variable, lo que permite de manera que se pueda correlacionar y asociar. El primer cuestionario se dominó nivel de satisfacción y el segundo servicio de apoyo para poder adecuarse al análisis y los diferentes objetivos de la investigación, los instrumentos tendrán que pasar por un proceso donde se validarán y se realizará un análisis de confiabilidad.

Hernández y Mendoza (2018) enfatizan: “La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide con exactitud la variable que verdaderamente pretende medir. Es decir, si refleja el concepto abstracto a través de sus indicadores empíricos” (p. 229).

Hernández y Mendoza (2018) definen: “La confiabilidad o fiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo, caso o muestra produce resultados iguales” (p. 228)

Instrumento I. Cuestionario nivel de satisfacción

El cuestionario sirve para medir las tres dimensiones las cuales son: valor percibido, calidad técnica y expectativas satisfechas, compuesto además por 6 indicadores que fueron compuestos por 23 ítems; en donde se distribuyen de

manera que 15 son para la primera dimensión, 4 son para la segunda dimensión y 4 para la tercera dimensión. El instrumento permite la medición de la percepción de los directores escolares del Cercado de Lima respecto a su nivel de satisfacción. Además, para la escala de las respuestas se ha tomado la escala Likert con un número de 5 opciones y al agrupar todas las dimensiones se obtiene 115 como la máxima puntuación.

Tabla 3

Ficha técnica del instrumento de nivel de satisfacción

Aspectos	Características
Nombre	Cuestionario de nivel de satisfacción
Autor	Deyanira Aneel Goicochea Rojas y Renato Massimo Honda Soto
Objetivo	Evaluación objetiva del nivel de satisfacción de los directores de las Instituciones Educativas Públicas del Cercado de Lima.
Ámbito de la aplicación	Instituciones Educativas Públicas del Cercado de lima.
Informadores	Directores del Cercado de Lima.
Administración	Individual
Validación	Expertos en la temática desarrollada.
Duración	10 minutos, aproximadamente.
Significación	Evaluación objetiva del nivel de satisfacción (Valor percibido, calidad técnica, expectativas satisfechas).
Finalidad	Identificar el nivel de satisfacción de los directores de las Instituciones públicas del Cercado de Lima para seguir trabajando de forma articulada para el beneficio de toda la comunidad educativa.
Puntos de corte	Puntuaciones estándar en medidas en insatisfecho, satisfecho y totalmente satisfecho considerando la desviación estándar en +- 75% de cada dimensión del Nivel de Satisfacción
Material	Internet y formulario de Google Forms.

Instrumento II. Cuestionario servicios de apoyo

El cuestionario sirve para medir las tres dimensiones las cuales son: expectativas satisfechas, oferta de servicios esperados y satisfacción de

necesidades. Compuesto por 6 indicadores que a su vez permitieron construir un cuestionario de 12 ítems distribuyéndose en 4 para cada dimensión. El instrumento que permite la medición de la percepción de los directores escolares del Cercado de Lima respecto a los servicios de apoyo. Además, para la escala de las respuestas se ha tomado la escala Likert con un número de 5 opciones y al agrupar todas las dimensiones se obtiene 60 como la máxima puntuación.

Tabla 4

Ficha técnica del instrumento de servicios de apoyo

Aspectos	Características
Nombre	Cuestionario de servicios de apoyo
Autor	Deyanira Aneel Goicochea Rojas y Renato Massimo Honda Soto
Objetivo	Evaluación objetiva de los servicios de apoyo de los directores de las Instituciones educativas públicas del Cercado de Lima.
Ámbito de la aplicación	Instituciones educativas públicas del Cercado de Lima.
Informadores	Directores del Cercado de Lima.
Administración	Individual
Validación	Expertos en la temática desarrollada.
Duración	10 minutos, aproximadamente.
Significación	Evaluación objetiva de los servicios de apoyo (Confiabilidad, capacidad de servicio, accesibilidad).
Finalidad	Identificar si los servicios de apoyo brindado a los directores de las Instituciones públicas del Cercado de Lima es lo que necesitan de acuerdo con sus problemáticas educativas.
Puntos de corte	Puntuaciones estándar en malo, regular y bueno considerando la desviación estándar en +- 75% de cada dimensión de Servicios de Apoyo
Material	Internet y formulario de Google Forms.

3.7. Análisis estadístico e interpretación de los datos

Se aplicaron los cuestionarios a los directores escolares mediante la aplicación virtual, teniendo ya los resultados se procede a plasmar las calificaciones en una hoja de cálculo de Microsoft Excel para armar la base datos que se utilizó

para probar las hipótesis. Luego, se procedió a desarrollar las escalas por los criterios utilizados para pasarlos al programa SPSS IBM 25 para determinar los resultados tanto descriptivos como inferenciales.

Se realizó una prueba piloto que consta de una muestra de 15 directores de Instituciones Educativas Públicas del Cercado de Lima que contribuyo a comprobar los resultados para su respectiva viabilidad.

Se realizó el análisis de confiabilidad de cada instrumento mediante el estadístico de alfa de Cronbach, considerando los siguientes puntajes:

Tabla 5

Escala de valoración de alfa de Cronbach

Coeficiente de alfa de Cronbach	
Rangos	Magnitudes
0.81 a 1.00	Muy alto
0.61 a 0.80	Alto
0.41 a 0.60	Moderado
0.21 a 0.40	Bajo
0. a 0.20	Muy Bajo

Nota: Ruiz, 2013, p. 39.

Posteriormente, se realizan los estadísticos de las variables nivel de satisfacción y servicios de apoyo con sus respectivas dimensiones, en el que se define las tablas de frecuencias, tabla cruzada y gráficos de barras.

Luego, se realiza una prueba de normalidad para verificar que los datos obtenidos presentan o difieren de una distribución normal. El instrumento cuenta con más de 50 sujetos, se utilizó la prueba de Kolmogorov – Smirnov para determinar si la prueba estadística es paramétrica o no paramétrica.

Asimismo, los resultados de la contrastación, se desarrolló con la prueba de correlación no paramétrica Rho de Spearman, considerando las puntuaciones que se evidencia en la siguiente tabla:

Tabla 6*Escala de correlación de Rho Spearman*

Rango	Relación
1	Correlación perfecta
≥ 0.7	Correlación alta
< 0.3	Correlación Baja
-1	Nula

Nota: Alarcón, et al., 2014, p.192.

Por último, se analizó e interpretó los resultados obtenidos del estudio para determinar las discusiones, conclusiones y recomendaciones sobre el tema de investigación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS

RESULTADOS

4.1. Validación del instrumento

Validez del instrumento nivel de satisfacción

El instrumento de nivel de satisfacción presentado ha sido validado por los diferentes jueces que son expertos en el tema, quienes decidieron que era válido, tomando en cuenta los validadores temáticos y metodológicos que decidieron que el contenido, sus criterios y estructura son válidos para la investigación.

Tabla 7

Resultados de la validación del cuestionario de nivel de satisfacción

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dra. Ada Lucia Gallegos Ruiz	Aplicable
Mag. John Kendry Cobo Beltrán	Aplicable
Mag. Pablo César Torres Cañizáles	Aplicable
Mag. Juan Pablo de la Guerra de Urioste	Aplicable

Validez del instrumento de servicios de apoyo

El instrumento de nivel de servicios de apoyo presentado ha sido validado por los diferentes jueces que son expertos en el tema, quienes decidieron que era válido, tomando en cuenta los validadores expertos en el tema que decidieron que el contenido, sus criterios y estructura son válidos para la investigación.

Tabla 8

Resultados de la validación del cuestionario servicios de apoyo

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dra. Ada Lucia Gallegos Ruiz	Aplicable
Mag. John Kendry Cobo Beltrán	Aplicable
Mag. Pablo César Torres Cañizáles	Aplicable
Mag. Juan Pablo de la Guerra de Urioste	Aplicable

Los resultados de validación interna demuestran que ambos cuestionarios presentan ítems que realmente miden las variables nivel de satisfacción y servicios de apoyo.

4.1.1 Análisis de confiabilidad

Análisis de confiabilidad del instrumento del nivel de satisfacción.

El análisis de confiabilidad del cuestionario de nivel de satisfacción se desarrolló mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario señala una escala de cinco alternativas que permite medir la variable en el contexto determinado.

Tabla 9

Resultados de confiabilidad del instrumento de nivel de satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
,963	23

En la tabla 9, se presenta los resultados de consistencia interna del instrumento de la variable nivel de satisfacción. Dichos resultados evidencian una confiabilidad muy alta (alfa=0.963). Este resultado permite indicar que el instrumento es adecuado para el recojo de datos de la investigación.

Tabla 10

Resultados de confiabilidad de las dimensiones del instrumento de nivel de satisfacción

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Valor percibido	0.960	6
Calidad técnica	0.970	6
Expectativas satisfechas	0.964	6

En la tabla 10 se presenta los resultados de consistencia interna de las dimensiones de la variable nivel de satisfacción. Dichos resultados muestran como evidencia una confiabilidad muy alta (alfa=0.960) para la dimensión de valor percibido, una confiabilidad muy alta (alfa=0.970) para la dimensión de calidad técnica y una confiabilidad muy alta (alfa=0.964) para la dimensión de expectativas satisfechas. Estos resultados son adecuados para determinar que la prueba es adecuada para medir los factores que componen las variables.

Confiabilidad del instrumento de los servicios de apoyo.

El análisis de confiabilidad del cuestionario de servicios de apoyo que brinda la municipalidad se desarrolló mediante la prueba estadística de alfa de Cronbach considerando que el cuestionario señala una escala de cinco alternativas que permite medir la variable en el contexto determinado.

Tabla 11

Confiabilidad de la herramienta de servicios de apoyo

Alfa de Cronbach	N de elementos
,966	18

En la tabla 11 se presenta los resultados de consistencia interna del instrumento de la variable servicios de apoyo. Dichos resultados evidencian una confiabilidad muy alta (alfa=0.966). Este resultado permite indicar que el instrumento es aplicable para la recolección de datos en la investigación.

Tabla 12

Resultados de confiabilidad de las dimensiones del instrumento de servicios de apoyo

Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Confiabilidad	0.938	15
Capacidad de Servicio	0.959	4
Accesibilidad	0.957	4

En la tabla 12, presenta los resultados de consistencia interna de las dimensiones de la variable servicios de apoyo. Dichos resultados muestran como evidencia una confiabilidad muy alta (alfa=0.938) para la dimensión de confiabilidad, una confiabilidad muy alta (alfa=0.959) para la dimensión de capacidad de servicio y una confiabilidad muy alta (alfa=0.957) para la dimensión de accesibilidad. Estos resultados determinan que el cuestionario tiene suficiente pertinencia para recoger los datos que permitan medir las hipótesis.

4.2. Resultados descriptivos de las variables

Resultados descriptivos de la variable nivel de satisfacción

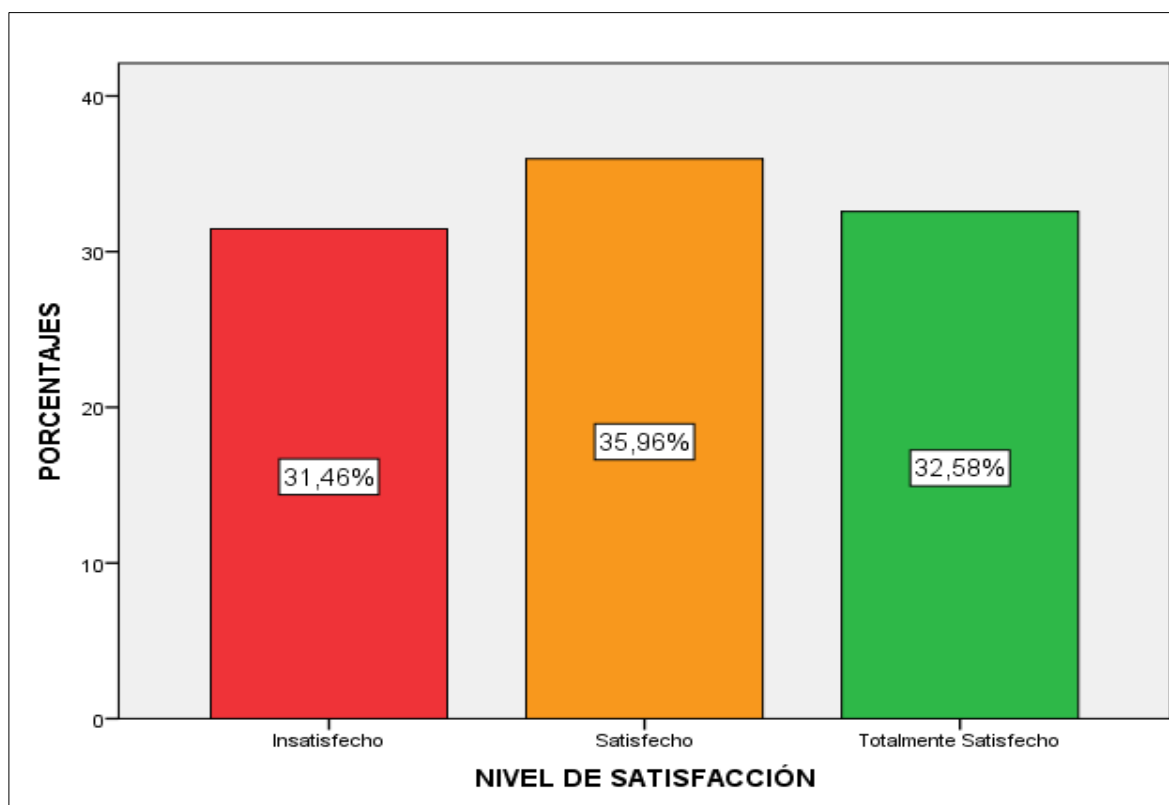
Tabla 13

Análisis descriptivo de la variable nivel de satisfacción

	Directores	Porcentajes
Insatisfecho	28	31,5
Satisfecho	32	36,0
Totalmente Satisfecho	29	32,6
Total	89	100,0

Figura 1

Análisis descriptivo de la variable de nivel de satisfacción



En la figura 1 se observa que 32 directores que representan el 35,96% manifiestan que su nivel de satisfacción es satisfecho, 29 directores que representan el 32,58% se sienten totalmente satisfechos y 28 directores que representan el 31,46% se sienten insatisfechos. Esto evidencia que los directores escolares aún consideran que se tienen que mejorar los programas que se ofrecen

a la comunidad educativa y también la forma de atención de otros requerimientos que puedan surgir.

Resultados descriptivos de la variable servicios de apoyo

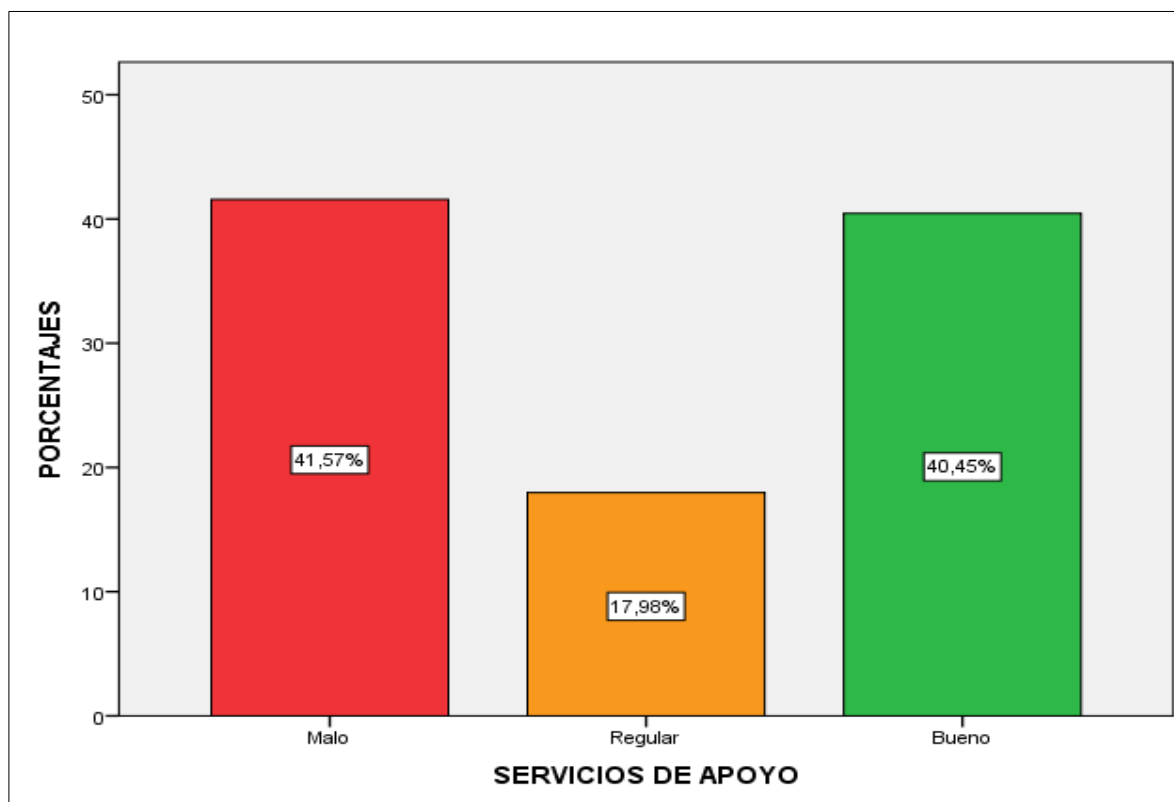
Tabla 14

Análisis descriptivo de la variable servicios de apoyo

	Directores	Porcentajes
Malo	37	41,6
Regular	16	18,0
Bueno	36	40,4
Total	89	100,0

Figura 2

Análisis descriptivo de la variable de servicios de apoyo



En la figura 2 se observa que 37 directores que representan el 41,57% consideran que el servicio de apoyo que se brinda es malo, 36 directores que representan el 40,45% consideran que es bueno y 16 directores representan el 17,98% que es regular. Esto evidencia que la Municipalidad Metropolitana de Lima

aún le falta desarrollar servicios de acuerdo con las necesidades de los directores escolares y falta un mayor involucramiento en la comunidad educativa.

4.3. Resultados descriptivos de las dimensiones

Resultados descriptivos de las dimensiones de nivel de satisfacción

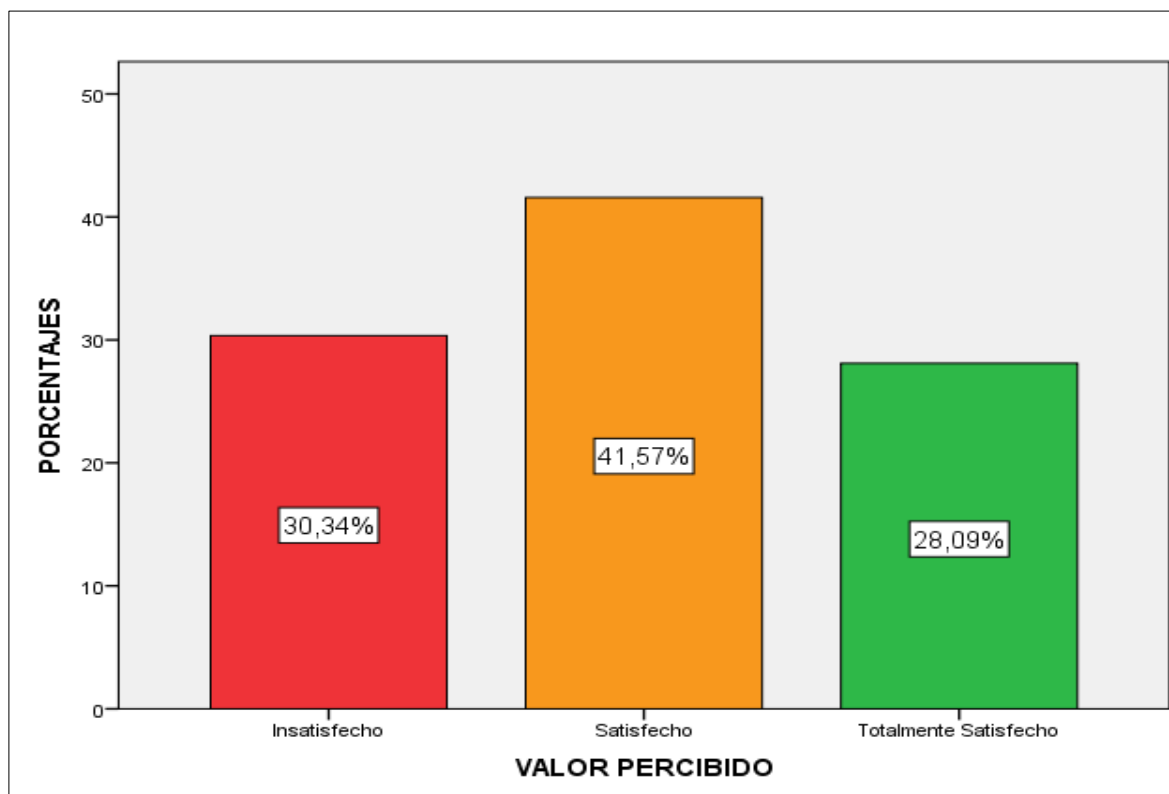
Tabla 15

Análisis descriptivo de la dimensión valor percibido

	Directores	Porcentaje
Insatisfecho	27	30,3
Satisfecho	37	41,6
Totalmente satisfecho	25	28,1
Total	89	100,0

Figura 3

Análisis descriptivo de la dimensión valor percibido



En la figura 3 se observa que 37 directores que representan el 41,57% se sienten satisfechos con el valor percibido, 27 directores que representan el 30,34% se sienten insatisfechos y 25 directores que representan el 28,09% se sienten

insatisfechos. Esto evidencia que los directores escolares consideran mejorables las actividades actuales que ofrece la Municipalidad y también consideran que el gobierno local se debe enfocar en la educación en el siglo XXI.

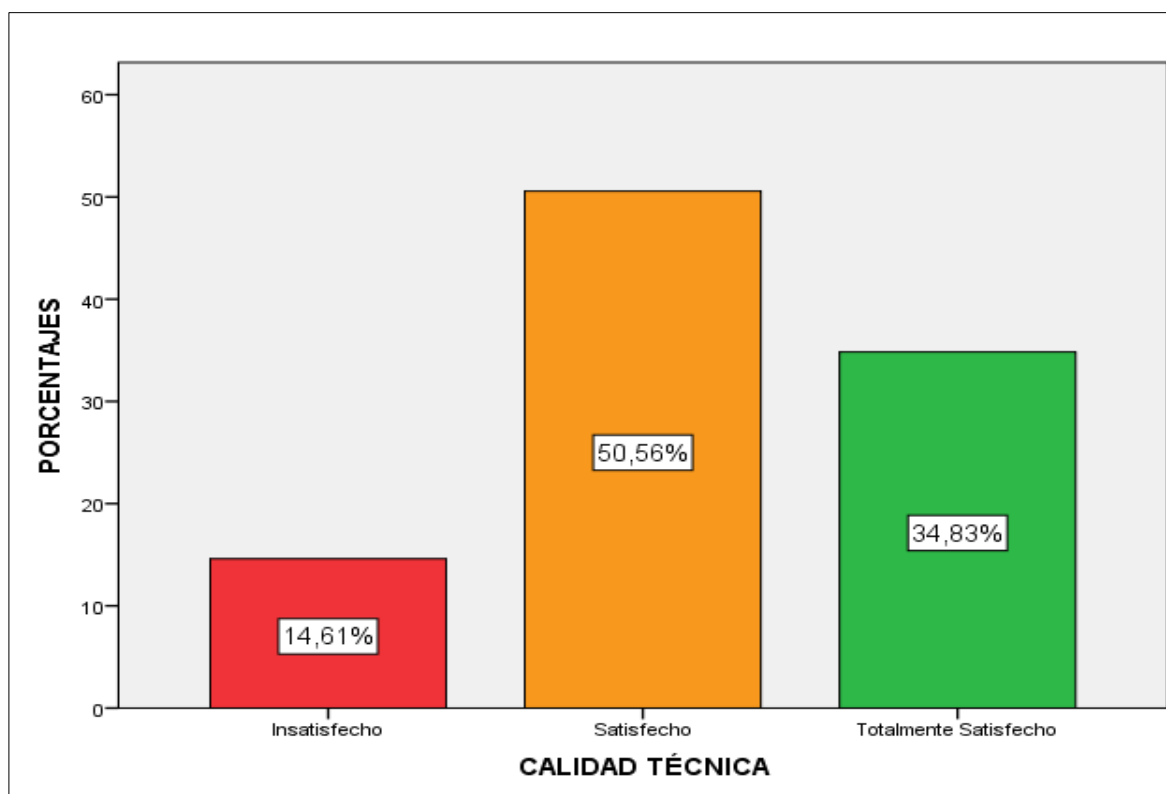
Tabla 16

Análisis descriptivo de la dimensión calidad técnica

	Directores	Porcentaje
Insatisfecho	13	14,6
Satisfecho	45	50,6
Totalmente satisfecho	31	34,8
Total	89	100,0

Figura 4

Análisis descriptivo de la dimensión calidad técnica



En la figura 4 se observa que 45 directores que representan el 50,6% se sienten satisfechos con la calidad técnica, 31 que representan el 34,83% se sienten totalmente satisfechos y 13 directores de que representan el 14,61% se sienten

insatisfechos. Esto evidencia que los directores escolares tienen una percepción que los servicios que ofrece la Municipalidad de Lima cumplen con los estándares de calidad y que se tienen que distender en todos los niveles de las instituciones educativas.

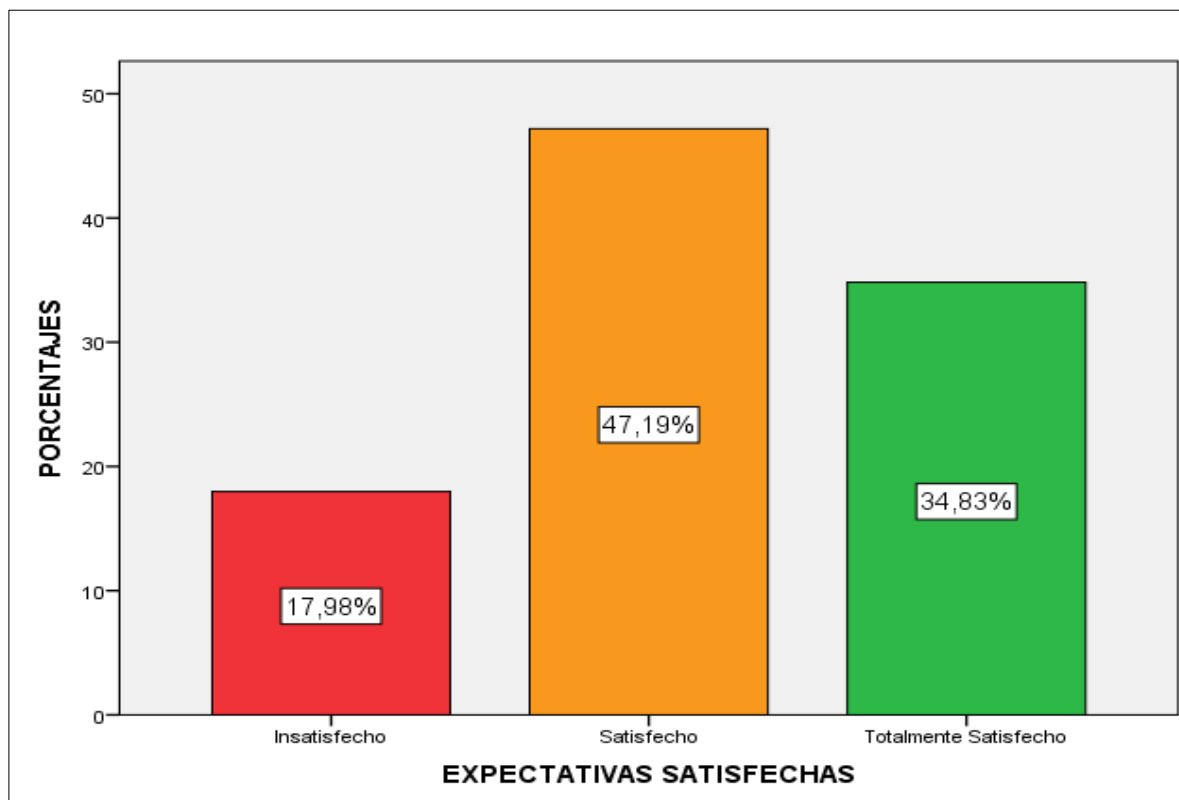
Tabla 17

Análisis descriptivo de la dimensión expectativas satisfechas

	Directores	Porcentaje
Insatisfecho	16	18,0
Satisfecho	42	47,2
Totalmente satisfecho	31	34,8
Total	89	100,0

Figura 5

Análisis descriptivo de las expectativas satisfechas



En la figura 5 se observa que 42 directores que representan el 47,19% presentan expectativas satisfechas, 31 directores de que representan el 34,83% presentan expectativas totalmente satisfechas, y 16 directores que representan el

17,98% se sienten insatisfechos. Esto evidencia que los directores escolares perciben que las actividades que realiza la Municipalidad de Lima si están bien direccionado para la formación de los alumnos y fortalecer las capacidades de los docentes, también consideran que se deben diversificar las actividades que se brindan a los padres de familia para que puedan tener un mayor involucramiento con las instituciones educativas.

Resultados de las dimensiones de la variable servicios de apoyo

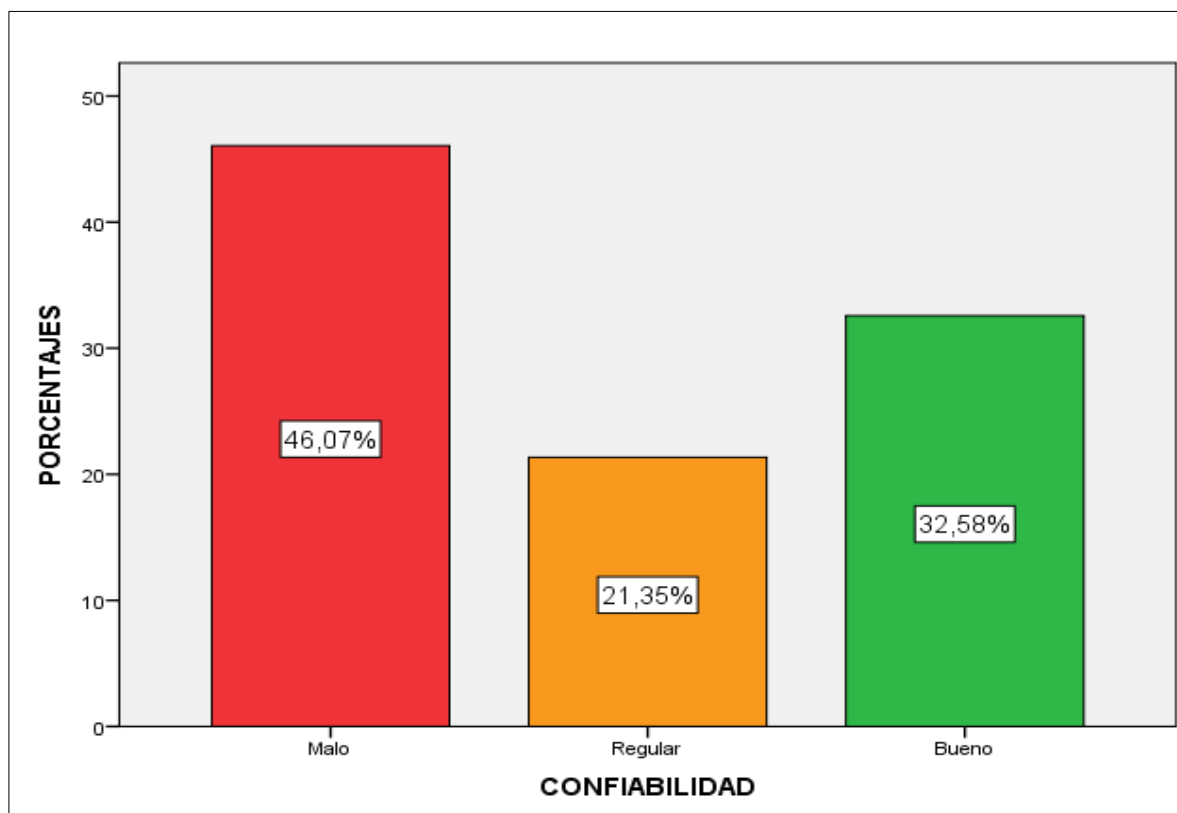
Tabla 18

Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad

	Directores	Porcentaje
Malo	41	46,1
Regular	19	21,3
Bueno	29	32,6
Total	89	100,0

Figura 6

Análisis descriptivo de la dimensión confiabilidad



En la figura 6 se observa que 41 directores que representan el 46,07% su confiabilidad es mala, 29 directores que representan el 32,58% es buena, y 19 directores que representan el 21,35% es regular. Esto evidencia que a los directores escolares aún les falta desarrollar la sensación de seguridad cuando gestiona algún requerimiento con la Municipalidad de Lima y consideran que entre gerencias deben coordinar internamente para que de forma eficiente puedan brindar los servicios de apoyo que solicitan.

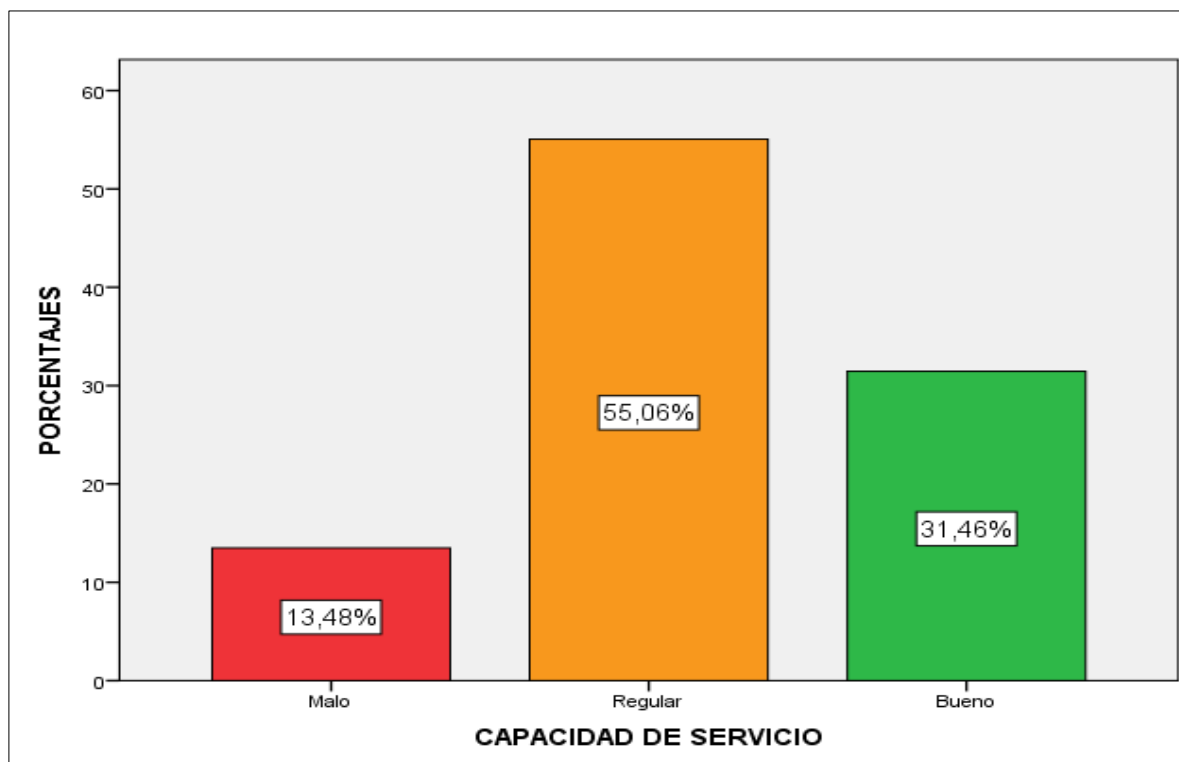
Tabla 19

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de servicio

	Directores	Porcentaje
Malo	12	13,5
Regular	49	55,1
Bueno	28	31,5
Total	89	100,0

Figura 7

Análisis descriptivo de la dimensión capacidad de servicio



En la figura 7 se observa que 49 directores que representan el 55,06% la capacidad de servicios es regular, 28 que representan el 31,46% la capacidad de servicios es regular es buena, y 12 que representan el 13,48% es mala. Esto evidencia que los directores escolares perciben que la Municipalidad de Lima de forma eficiente debe lograr atender los requerimientos que se solicitan en tiempo real de acuerdo algunas problemáticas que surgen en el momento como operativos de fiscalización, seguridad ciudadana y servicios a la ciudad.

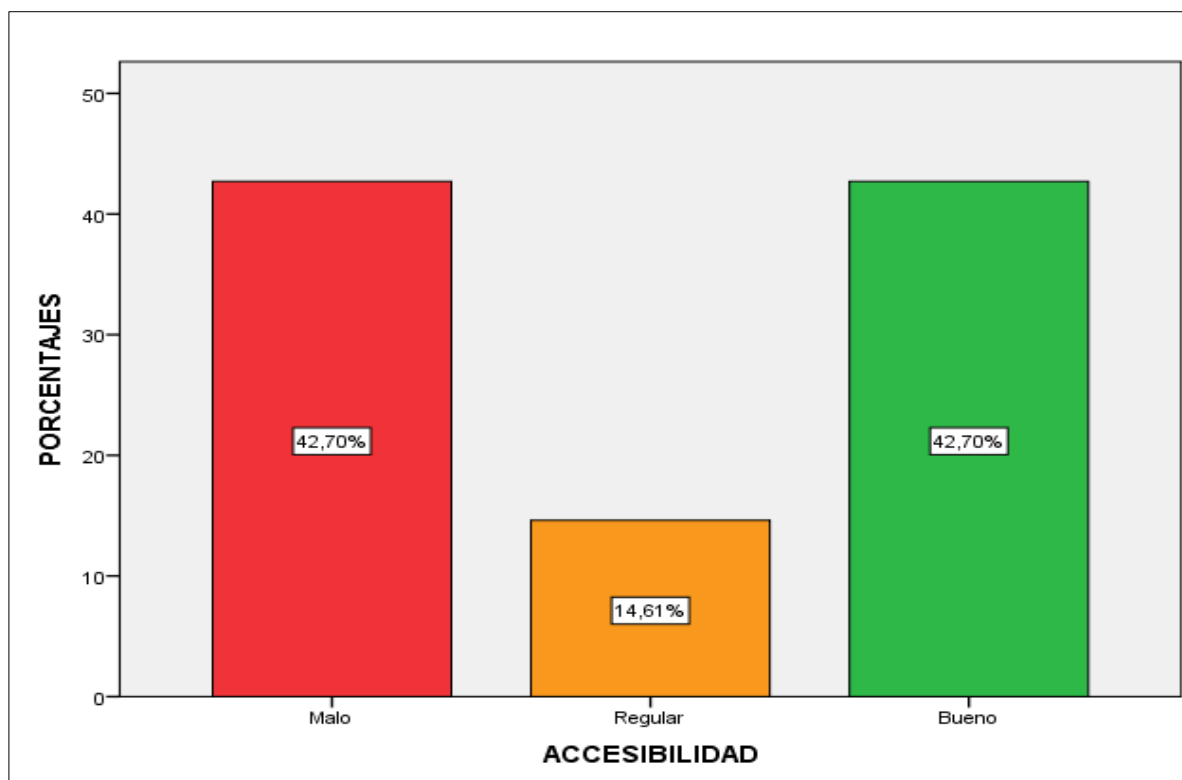
Tabla 20

Análisis descriptivo de la a dimensión accesibilidad

	Directores	Porcentaje
Malo	38	42,7
Regular	13	14,6
Bueno	38	42,7
Total	89	100,0

Figura 8

Análisis descriptivo de la dimensión accesibilidad



En la figura 8 se observa que 38 directores que representan el 42,70% su accesibilidad es buena, 38 directores de que representan el 42,70% su accesibilidad es mala, y 13 directores de a que representan el 14,61% es regular. Estos valores indican una amplia polarización en las percepciones acerca de la accesibilidad, pues, una parte de los directores considera que los servidores públicos son amables, receptivos y se puede acceder a ellos sin excesivos trámites burocráticos.

4.4. Resultados descriptivos de las variables relacionadas

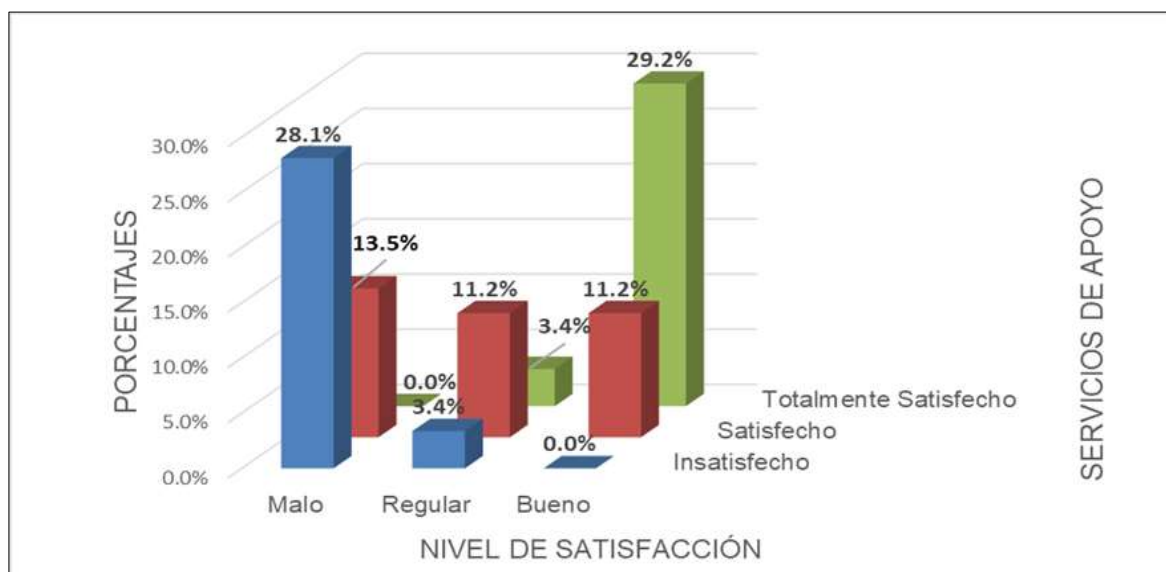
Tabla 21

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el nivel de satisfacción y servicios de apoyo

Nivel de satisfacción	Servicios de apoyo						Total	
	Malo		Regular		Bueno		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Insatisfecho	25	28.1%	3	3.4%	0	0.0%	28	31.5%
Satisfecho	12	13.5%	10	11.2%	10	11.2%	32	36.0%
Totalmente satisfecho	0	0.0%	3	3.4%	26	29.2%	29	32.6%
Total	37	41.6%	16	18.0%	36	40.4%	89	100.0%

Figura 9

Análisis descriptivo de los resultados de la relación entre el nivel de satisfacción y servicios de apoyo



La figura 9 presenta la relación de los puntajes entre las variables nivel de satisfacción y servicios de apoyo, se puede apreciar que el 28.1% de los directores encuentran esta relación como insatisfecho-malo, el 11.2% se encuentran esta relación satisfecho-regular y el 29.2% se encuentran esta relación como totalmente satisfecho-bueno, esto prueba que existe relación positiva directa entre el nivel de satisfacción y los servicios de apoyo, que se puede verificar con la correspondiente prueba de hipótesis.

4.5 Prueba de la normalidad para la variable de estudio.

H₀. La variable servicios de apoyo presenta una distribución normal.

H_a. La variable servicios de apoyo difiere a la distribución normal.

Tabla 22

Resultado de la prueba de normalidad de la variable servicios de apoyo

		Servicios de Apoyo
N		89
Parámetros normales ^{a,b}	Media	79,1685
	Desviación estándar	10,21945
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,211
	Positivo	,174
	Negativo	-,211
Estadístico de prueba		,211
Sig. asintótica (bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

La tabla 22 muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmorov – Smirnov donde se observa que la distribución de los puntajes de la variable de estudio no se aproxima a una distribución normal, considerando que el nivel de significancia es menor al 0.05. Por lo tanto, la distribución de la variable servicios de apoyo difiere de la distribución normal. En ese sentido, se recomienda que la prueba

de hipótesis se desarrolle con un coeficiente de correlación no paramétrico como es el caso de la prueba Rho de Spearman. Romero (2016) explica que: “La prueba K-S, es una prueba de significación estadística para verificar si los datos de la muestra proceden de una distribución normal. Se emplea para variables cuantitativas continuas y cuando el tamaño muestra es mayor de 50” (p. 91).

4.6. Procedimientos correlacionales

Contraste de hipótesis general

H₀. No existe relación entre el nivel de satisfacción de los directores escolares del Cercado de Lima acerca y los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas.

H₁. Existe relación entre el nivel de satisfacción de los directores escolares del Cercado de Lima y los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas.

Tabla 23

Resultado de correlación entre la variable nivel de satisfacción y servicios de apoyo

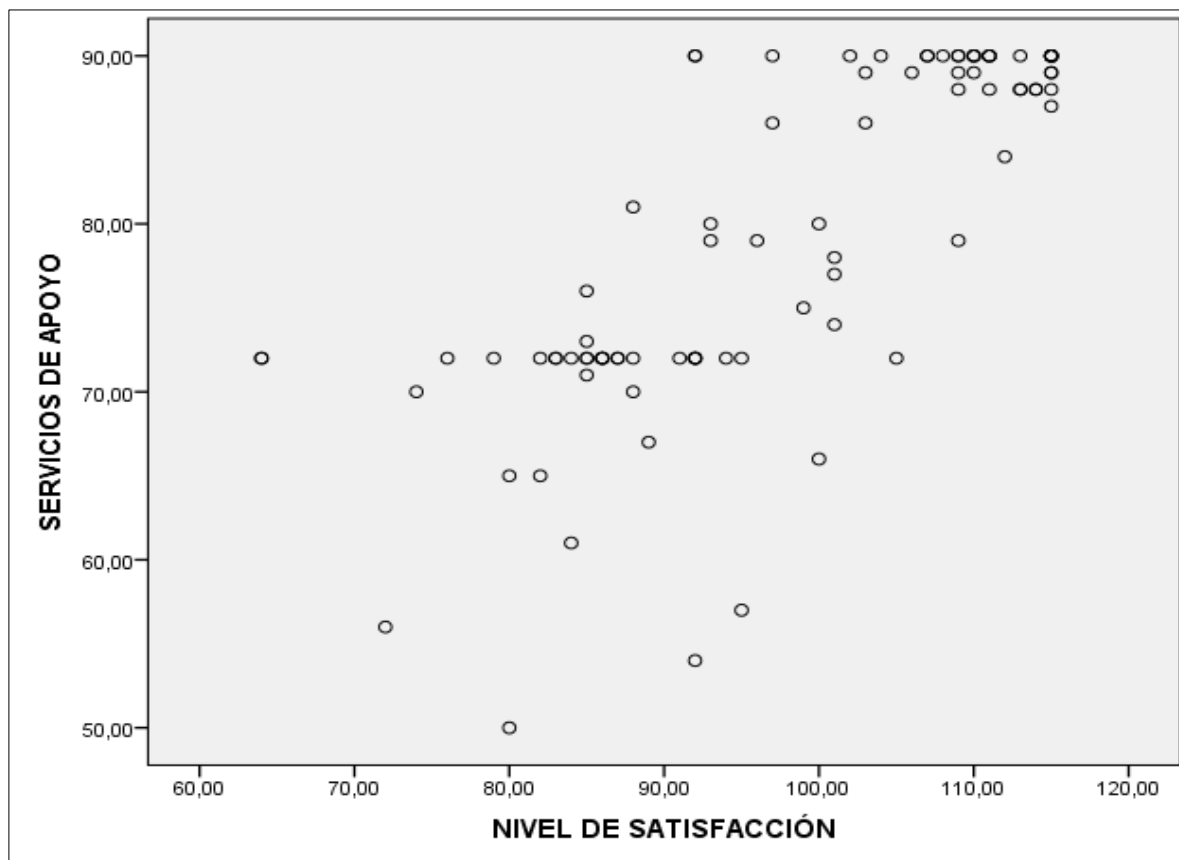
		Servicios de Apoyo
Rho de	Coeficiente de correlación	,779**
Spearman	Nivel de satisfacción	Sig. (bilateral)
		,000
	N	89

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

La tabla 23 la relación entre la variable nivel de satisfacción y la variable servicios de apoyo, en ella se observa un valor de significancia es 0.000 permite aceptar la hipótesis alterna; dicho de otra manera, si existe relación entre nivel de satisfacción de los directores escolares acerca de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad, siendo esta una relación alta ($\rho=0.779$), es decir, a medida que se emplea la variable nivel de satisfacción mejora la variable servicios de apoyo.

Figura 10

Gráfico de dispersión de la variable nivel de satisfacción y servicios de apoyo



La figura 10 evidencia los resultados del gráfico de dispersión, en ella se observa la existencia de una relación positiva y directa entre las variables nivel de satisfacción y servicios de apoyo. Es decir, se puede indicar que, si los puntajes de la variable nivel de satisfacción son mayores, los puntajes de la variable servicios de apoyo serán mayores.

Contrastación de hipótesis específica 1

H₀. No existe relación entre el valor percibido por los directores escolares del Cercado de Lima y los servicios de apoyo que le ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas.

H₁. Existe relación entre el valor percibido por los directores escolares del Cercado de Lima y los servicios de apoyo que le ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas.

Tabla 24

Resultado de correlación entre el valor percibido y servicios de apoyo

		Servicios de Apoyo	
Rho de Spearman	Valor percibido	Coefficiente de correlación	,736**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	89

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

La tabla 24 muestra los resultados de la relación entre la dimensión valor percibido y los servicios de apoyo, en ella se observa un valor de significancia es 0.000 permite aceptar la hipótesis alterna; dicho de otra manera, si existe relación entre el valor percibido de los directores escolares de los colegios públicos del Cercado de Lima y los servicios de apoyo ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas, siendo esta una relación alta ($\rho=0.736$), es decir el valor percibido mejora los servicios de apoyo.

Contrastación de hipótesis específica 2

H₀. No existe relación entre la calidad técnica que perciben los directores escolares acerca y los servicios de apoyo de la Municipalidad Metropolitana de Lima hacia las instituciones educativas públicas.

H₂. Existe relación entre la calidad técnica que perciben los directores escolares acerca y los servicios de apoyo de la Municipalidad Metropolitana de Lima hacia las instituciones educativas públicas.

Tabla 25

Resultado de correlación entre la dimensión calidad técnica y la variable servicios de apoyo

		Servicios de Apoyo	
Rho de Spearman	Calidad técnica	Coefficiente de correlación	,728**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	89

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

La tabla 25 muestra los resultados de la relación entre la dimensión calidad

técnica y la variable servicios de apoyo, en ella se observa un valor de significancia es 0.000 que permite aceptar la hipótesis alterna; dicho de otra manera, si existe relación entre la calidad técnica percibida por los directores del Cercado de Lima y los servicios de apoyo de la Municipalidad Metropolitana de Lima hacia las instituciones educativas públicas, siendo esta una relación alta ($\rho=0.728$), es decir, a medida que se emplea la dimensión calidad técnica mejora la variable servicios de apoyo.

Contrastación de hipótesis específica 3

H₀. No existe relación entre las expectativas satisfechas de los directores escolares en cuanto y los servicios de apoyo que la Municipalidad Metropolitana de Lima ha prestado a las instituciones educativas públicas del Cercado de Lima.

H₃. Existe relación entre las expectativas satisfechas de los directores escolares en cuanto y los servicios de apoyo que la Municipalidad Metropolitana de Lima ha prestado a las instituciones educativas públicas del Cercado de Lima.

Tabla 26

Resultado de correlación entre las expectativas satisfechas y la variable servicios de apoyo

		Servicios de Apoyo	
Rho de	Expectativas	Coeficiente de correlación	,754**
Spearman	Satisfechas	Sig. (bilateral)	,000
		N	89

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

La tabla 26 muestra los resultados de la relación entre la dimensión expectativas satisfechas y la variable servicios de apoyo, en ella se observa un valor de significancia es 0.000 que permite aceptar la hipótesis alterna; dicho de otra manera, si existe relación entre las expectativas satisfechas de los directores escolares y los servicios de apoyo que la Municipalidad Metropolitana de Lima ha prestado a las instituciones educativas públicas del Cercado de Lima, categorizadas

en función de fortalezas, debilidades y aspectos a mejorar en la gestión, siendo esta una relación alta ($\rho=0.754$), es decir a medida que se emplea la dimensión expectativas satisfechas mejora la variable servicios de apoyo.

CAPÍTULO V

DISCUSIONES, CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

5.1. Discusiones

En esta investigación se ha estudiado el nivel de satisfacción de los directores escolares del Cercado de Lima respecto a los servicios brindados por parte de la Municipalidad Metropolitana de Lima, con la aspiración de que estos resultados sean entregados al municipio y que éstos se constituyan en un aporte en la tarea de identificar logros en la gestión, así como aspectos en los que se necesita hacer mejoras.

Los instrumentos utilizados para la recolección de información demostraron tener un alto nivel de confiabilidad, evidenciado con los resultados de la prueba alfa de Cronbach. Respecto al instrumento de nivel de satisfacción se obtuvo el valor de 0,963 y respecto instrumento de servicios de apoyo obtuvo el valor de 0,966 estos resultados permiten demostrar que los cuestionarios son adecuados para la prueba de hipótesis.

En la hipótesis general que busca relacionar el nivel de satisfacción y la variable servicios de apoyo, se demostró mediante la correlación Rho Spearman de 0,779 con una significancia de 0,000 que dichas variables presentan un nivel de relación positiva alta. Estos resultados coinciden con los resultados obtenidos por Gonzáles (2017) en su investigación *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad distrital de San Borja – Lima 2017*, investigación que mediante contratación de hipótesis concluye confirmando una correlación positiva moderada existente entre la calidad de servicio y satisfacción con coeficiente Rho Spearman 0,550. Esto evidencia que existe correspondencia mutuamente entre las variables, es decir; si se ofrecen servicios que en verdad satisfagan las necesidades de la comunidad y cuente con los estándares de calidad se va a ver retribuido en la satisfacción que van a transmitir los ciudadanos.

En la hipótesis específica 1 que busca relacionar la dimensión valor percibido y la variable servicios de apoyo, se demostró mediante la correlación Rho Spearman de 0,736 con una significancia de 0,000 que la dimensión y la variable en mención presentan un nivel de relación positiva alta. Estos datos concuerdan con los obtenidos por Chambilla (2017) en su trabajo *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017*, investigación cuyo valor del coeficiente de correlación es 0.703 que indica una correlación positiva alta, por lo que, al ser una significatividad es alta, puede asumirse que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la percepción o valor percibido de los administrados de la municipalidad. Esto evidencia que los servicios que ofrecen los gobiernos locales se tienen que enfocar en la comunidad y también la forma en como van a realizar los colaboradores, ya que el valor percibido es para ambos y es importante resaltar a los colaboradores su vocación de servicio hacia la comunidad.

En la hipótesis específica 2 que busca relacionar la dimensión calidad técnica y la variable servicios de apoyo, se demostró mediante la correlación Rho Spearman de 0,728 con una significancia de 0,000 que la dimensión y la variable en mención presentan un nivel de relación positiva alta. Estos datos guardan concordancia con los obtenidos por Blas (2019) en la investigación titulada *La calidad de servicio y su influencia en el nivel de satisfacción de los pacientes de Dibujando Sonrisas E.I.R.L.*, el cual arrojó un coeficiente de correlación de 0.666, indicador de una correlación positiva moderada que hace posible presumir una relación entre la calidad técnica y los servicios prestados. Esto evidencia que sin importar si las organizaciones son públicas o privadas y de otros rubros se debe profundizar sus esfuerzos en mejorar la calidad de su servicio desde los distintos frentes técnicos y enfocarse también en

la capacidad de respuesta o atención oportuna de sus trabajadores y la empatía.

En la hipótesis específica 3 que busca relacionar la dimensión expectativa satisfecha y la variable servicios de apoyo, se demostró mediante la correlación Rho Spearman de 0,754 con una significancia de 0,000 que la dimensión y la variable en mención presentan un nivel de relación positiva alta. Estos resultados se contrastan con los obtenidos por Chambilla (2017) en su trabajo *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017*, en los cuáles el valor del coeficiente de correlación es de 0.670, propio de una correlación positiva moderada, el cual permite asumir que existe relación significativa entre las expectativas que se han formado los administrados respecto a la calidad de los servicios de la Municipalidad de Lurín. Esto evidencia que en los gobiernos locales deben promover la participación multidisciplinaria de las áreas o departamentos que tiene como función atender los pedidos de las instituciones con una gestión ágil y eficiente que busque satisfacer o colmar las expectativas de los usuarios al ver cumplidas sus expectativas y de los colaboradores por trabajar de forma articulada.

Los procesos de contratación de hipótesis han permitido comprobar la hipótesis general, lo cual arroja fuertes indicios de que existe un buen nivel de satisfacción de los directores escolares del Cercado de Lima acerca de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas. Sin embargo, deben tenerse presente los resultados descriptivos obtenidos en la variable servicios de apoyo, en los cuáles la mayoría de los directores están manifestando una valoración que va entre regular y malo, por lo que se pone de manifiesto la necesidad optimizar la prestación de servicios de apoyo de la Municipalidad Metropolitana de Lima a las Instituciones Educativas.

También se confirman las hipótesis específicas, por lo cual puede afirmarse

que los directores escolares del Cercado de Lima poseen un valor percibido positivo en relación a los servicios de apoyo que le ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas; los directores del Cercado de Lima consideran que los servicios de apoyo que la Municipalidad Metropolitana de Lima brinda hacia las instituciones educativas públicas poseen una buena calidad técnica; y los directores del Cercado de Lima opinan que los servicios de apoyo que la Municipalidad Metropolitana de Lima brinda hacia las instituciones educativas públicas satisfacen sus expectativas.

Para la continuidad del trabajo de investigación se recomienda la realización de investigaciones explicativas en las cuáles se indague con mayor profundidad en los procesos de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios de apoyo que ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a las Instituciones Educativas. Asimismo, también es aconsejable la realización de proyectos de investigación que coadyuven a la optimización de los servicios de apoyo que reciben las Instituciones Educativas.

5.2 Conclusiones

Primero. Se demuestra la existencia de una correlación alta entre el nivel de satisfacción y los servicios de apoyo a través de la aplicación del estadístico una Rho de Spearman se obtuvo una correlación de 0,779 con una significancia de 0,000 menor a 0,05. Por lo tanto, se concluye que los servicios que ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima tienen que estar enfocados en las necesidades que puedan beneficiar a la comunidad educativa con el fin de fortalecer sinergias con los directores escolares del Cercado de Lima.

Segundo. Se demuestra la existencia de una correlación alta entre el valor percibido y los servicios de apoyo a través de la aplicación del estadístico una Rho

de Spearman se obtuvo una correlación de 0,736 con una significancia de 0,000 menor a 0,05. Por lo tanto, se concluye que desarrollando actividades que cumplan de forma eficiente la formación y acompañamiento a la comunidad educativa va generar un impacto positivo en los directores escolares del Cercado de Lima.

Tercero. Se demuestra la existencia de una correlación alta entre la calidad técnica y los servicios de apoyo a través de la aplicación del estadístico una Rho de Spearman se obtuvo una correlación de 0,728 con una significancia de 0,000 menor a 0,05. Por lo tanto, se concluye que la calidad técnica es importante en los servicios que la Municipalidad Metropolitana de Lima brinda para la comunidad educativa de esa manera se demuestra las capacidades de los funcionarios en la atención de su jurisdicción.

Cuarto. Se demuestra la existencia de una correlación alta entre expectativas satisfechas y los servicios de apoyo a través de la aplicación del estadístico una Rho de Spearman se obtuvo una correlación de 0,754 con una significancia de 0,000 menor a 0,05. Por lo tanto, se concluye que al tener una óptima gestión al tramitar las solicitudes se va a demostrar el compromiso en el beneficio de la toda la comunidad educativa.

5.3 Recomendaciones

De acuerdo con el objetivo general, se ha podido identificar el nivel de satisfacción de los directores escolares, se recomienda a la Municipalidad Metropolitana de Lima mejorar la forma en cómo brindan sus servicios a la comunidad educativa a través de un plan de acción de mejora, con la finalidad de promover acciones que permitan fortalecer sinergias con los directores escolares. Las actividades propuestas son:

- Realizar un mapeo de las instituciones educativas públicas en el Cercado de Lima para determinar las características de la zona en donde se encuentran y base a ese resultado reforzar la relación con las gerencias sociales de la Municipalidad Metropolitana de Lima.
- Realizar un diagnóstico interno para conocer el estado actual de las plataformas y canales digitales por donde se realizan los trámites para solicitudes de las instituciones educativas.
- Canalizar las solicitudes a través de una sola gerencia, en este caso sería la Gerencia de Educación y Deportes por las funciones que le corresponde, tiene que articular y hacerle seguimiento a las otras gerencias para que cumplan lo solicitado.
- Realizar una mesa de trabajo semestral con la UGEL 3 correspondiente a las instituciones educativas del Cercado de Lima, para identificar las actividades que se van a realizar y gestionar los apoyos correspondientes.
- Participar de las reuniones mensuales que se generan por cada red de las instituciones educativas, para gestionar y generar acuerdos de los servicios que se van a brindar.

De acuerdo con el primer objetivo específico, se recomienda que para la dimensión valor percibido la Municipalidad Metropolitana de Lima debe establecer una hoja de ruta que permita mejorar la experiencia en el servicio, permitiendo que se realicen actividades que termine de demostrar a los directores escolares el cumplimiento de las actividades establecidas con la comunidad educativa. Las actividades propuestas son:

- Publicar en las plataformas digitales de la Municipalidad Metropolitana de Lima, los correos y contactos de las áreas para atender las solicitudes.

- Realizar reuniones semanales entre los coordinadores de las casas vecinales y las gerencias sociales para recopilar y atender las solicitudes que se presentan alrededor de las zonas escolares.
- Gestionar para que un área de la Gerencia de Educación y deportes se enfoque en articular las solicitudes de las instituciones educativas con las gerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima y realicen todas las coordinaciones con los directores escolares, así se mantiene una sola comunicación de manera ordenada.

De acuerdo con el segundo objetivo específico, se recomienda que para la dimensión calidad técnica la Municipalidad Metropolitana de Lima debe establecer un plan de evaluación del servicio, para poder medir el impacto de las actividades que realizan en las instituciones educativas. Las actividades propuestas son:

- Definir por cada gerencia de la Municipalidad Metropolitana de Lima los programas que van a intervenir en la comunidad educativa, teniendo en cuenta el contenido para el público objetivo en que se van a enfocar y no duplicar esfuerzos.
- Aplicar encuestas a la comunidad educativa cuando se culmine la intervención de algún programa de la Municipalidad Metropolitana de Lima, para generar una retroalimentación.
- Socializar los resultados mensuales de las encuestas respecto a los servicios que se brindan a las instituciones educativas, mediante una reunión con las gerencias involucradas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, dejando un acta como soporte de los compromisos para mejorar.

De acuerdo con el tercer objetivo específico, se recomienda que para las expectativas satisfechas la Municipalidad Metropolitana de Lima debe establecer un

plan de difusión de los servicios, para compartir las experiencias de los directores escolares. Las actividades propuestas son:

- Difundir de manera mensual a través de las plataformas digitales de la Municipalidad Metropolitana de Lima los programas que intervienen en las instituciones educativas, resaltando la cantidad de beneficiarios y el tiempo de intervención.
- Recolectar testimonios de los directores sobre los servicios que se han brindado a su comunidad educativa, para difundirlo como campaña interna y externa.

REFERENCIAS

- Alarcón, A. (2017). *Nivel de satisfacción por los servicios brindados en la biblioteca a los estudiantes de la escuela de postgrado de la Universidad Católica de Santa María, Arequipa-2016* [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santa María]. Repositorio Institucional UCSM. <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7164/A1.1595.MG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alarcón, C., Cordente, M., Gómez, M., Blázquez, J., Millán, A., Díaz, E. y Consuegra, D. (2014). *Investigación de Mercados*. ESIC.
- Alcaide-Muñoz, L., López, A. y Caba-Pérez, C. (2014). *Public Managers Perceptions of e-Government Efficiency: A Case Study of Andalusian Municipalities*. Springer.
- Applegate, R. (1993) Models of User Satisfaction: Understanding False Positives. *Revista Jstor*, 32(4), 525-539. <https://www.jstor.org/stable/25829370>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. Pearson.
- Barrows, S., Henderson, M., Peterson, P. y West, M. (2016). Relative performance information and perceptions of public service quality: evidence from American School Districts. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(3), 571–583. <https://doi.org/10.1093/jopart/muw028>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3ª. ed.). Pearson.
- Blas, J. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en el nivel de satisfacción de los pacientes de dibujando sonrisas E.I.R.L, periodo 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio Institucional UPT <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/1106/1/Blas-Angulo-Jannkarlo.pdf>

- Callejas, A. (2019). Propuesta para fortalecer el sistema de gestión de la calidad organizacional en una entidad financiera del sector público colombiano. *Signos – Investigación en sistemas de gestión*, 11(1), 117-130. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2019.0001.07>
- Carrera-Mora, O., Ovando, M., Villafuerte, L., y Parada, A. (2019). La relación de la perspectiva de eficiencia del ciudadano con su comportamiento de uso de los servicios de e-gobierno municipal. *Innovar*, 29(74), 133-146. <https://doi.org/10.15446/innovar.v29n74.82096>
- Cevallos, H. (2017). Los mecanismos de participación en la gestión participativa del desarrollo local a nivel municipal. *Alternativas*, 18(3), 49-56. <http://dx.doi.org/10.23878/alternativas.v18i3.151>
- Chalela, S., Valencia, A., Bermúdez, J., y Ortega, C. (2018). Percepciones estudiantiles acerca del uso de nuevas tecnologías en instituciones de Educación Superior en Medellín. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(2), <https://doi.org/10.22507/rli.v13n2a14>.
- Chambilla, S. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los administrados de la Municipalidad de Lurín – 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
Repositorio Institucional UCV
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12704/Chambilla_QSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chero, E. y Paz D. (2019). *Nivel de satisfacción del usuario en relación con el servicio académico en la escuela de post grado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo* [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán].
Repositorio Institucional USS.

<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5663/Alem%C3%A1n%20Chero%20%26%20Chavez%20Paz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. Interamericana Editores.

Comisión Europea. (2017, mayo). *Fichas temáticas del semestre europeo: Calidad de la administración pública*. Comisión Europea. https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/file_import/european-semester_thematic-factsheet_quality-public-administration_es.pdf

Cuevas, A. (2018). Aportes y contribuciones a la integración de sistemas de gestión: una visión internacional de la ISG 2015. *Signos*, 10(2), 193-201. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0002.11>

Díaz, R. (2018). *Calidad de servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de cuarto y quinto año del nivel secundario de los colegios adventistas de la misión nor oriental del departamento de San Martín – 2017* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPeU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1547/Robin_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Druker, P. (1990). *Maestro innovador de la administración de empresas*. Morata.

Gerencia de Educación y Deportes, de la Municipalidad Metropolitana de Lima (2019, marzo). *Empresas municipales y organismos públicos descentralizados*. Munlima. <https://www.munlima.gob.pe/empresas-municipales-y-opd-s/>

Goldfinch, S. y Yamamoto, K. (2019). Citizen perceptions of public management: Hybridisation and post-new public management in Japan and New Zealand. *Aust J Publ Admin*, 78(1), 79–94. <https://doi.org/10.1111/1467-8500.12330>

- Gómez, M. (2016). Modelo estratégico de aprendizaje organizacional para impulsarla competitividad municipal. *Pensamiento y gestión*, 1(40), 1-30. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64646279001>
- González, D. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja – Lima 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/Gonz%C3%A1lez_RDA.pdf?sequence=1
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing. Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.
- Gutiérrez, P., Vázquez, L. y Cuesta, P. (2010). Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad. *Innovar*, 20(36), 139-156. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819028011.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hoffman, D. y Bateson, J. (2012). *Marketing de servicios conceptos, estrategias y casos* (4° ed.). Cengage.
- Huergo, A. (2020). La prestación de los servicios públicos locales. *Documentación administrativa*, 1(6), 129–148. <https://doi.org/10.24965/da.i6.10768>
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el Kaizen en el sitio de trabajo*. McGraw-Hill.
- Jarrín, W. (2016). Modelo de gestión con enfoque al cumplimiento de metas y objetivos organizacionales de los gobiernos autónomos descentralizados.

- Uniandes Episteme: Revista de Ciencia, Tecnología e Innovación*, 3(1), 62-81. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6756337>
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2004). *Fundamentos de marketing* (11ª ed.). Pearson.
- Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* (14ª. ed.). Pearson.
- Loeffler, E. y Bovaird, T. (2018). *De la participación a la coproducción: ampliar y profundizar las contribuciones de los ciudadanos a los servicios y resultados públicos*. Semantic Scholar.
- Lovelock, C. y Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios: Personal, tecnología y estrategia*. Pearson.
- Maguiña, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima – 2018* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UA. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/866>
- Manrique, K., y Sánchez, M. (2019). Satisfacción estudiantil universitaria: un referente para elevar los indicadores de los cursos en línea impulsados por la coordinación general de educación virtual de la UAGro. *Cuaderno de Pedagogía Universitaria*, 16(31), 17-30. <https://cuaderno.pucmm.edu.do/index.php/cuadernodepedagogia/article/download/321/343>
- Mariñez-Navarro, F. (2016). Los saberes cívicos en la innovación de la gestión pública. *Revista de Ciencias Sociales*, 1(70), 87-114. <https://www.redalyc.org/pdf/105/10543305004.pdf>
- Marvel, J. (2016). Unconscious bias in citizens' evaluations of public sector performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 26(1), 143–158. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu053>

- Mirabal, S. y Torres C. (2018). Diseño de un modelo para la gestión pública de la calidad de vida a escala municipal. *Coodes*, 6(2), 159-168. <http://coodes.upr.edu.cu/index.php/coodes/article/view/205>
- Montoya, D. (2019). Retos de la gestión pública territorial en Lima: la metrópoli, la región y la capital. *Revista Saber Servir*, 1(2), 57-67. <http://revista.enap.edu.pe/article/view/3475>
- Municipioaldía (2020, enero). *Enfoques para la gestión municipal*. Municipioaldía <https://municipioaldia.com/enfoques-para-la-gestion-municipal/gobierno-local-y-cultura/gestion-municipal-desarrollo-y-cultura/>
- Oliver, R. (1997). *Satisfacción: una perspectiva conductual sobre la cliente*. McGraw-Hill.
- Parasuraman, A. Seithaml, V. y Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones. *Sage Journal*, 49(4), 5 – 24. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pedraja-Rejas, L. (2017). Desafíos para la gestión pública en la sociedad del conocimiento. *Interciencia*, 42(3), 145. <https://www.redalyc.org/pdf/339/33950011001.pdf>
- Pont, J. (2016). Modelos innovadores de administración y gestión pública: Hacia la emergencia de nuevos paradigmas. *Gestión y análisis de políticas públicas*, 1(16), 6 - 26. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i16.10364>
- Roelofs, P. (2019). Transparency and mistrust: Who or what should be made transparent? *Governance*, 32(3), 565– 580. <https://doi.org/10.1111/gove.12402>

- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del trabajo*, 6(3), 105-114.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5633043>
- Ruiz, C. (2013). *Metodología de la investigación* (3ª ed.). Pearson.
- Torrado, J. (2016). *La modernización administrativa: el marco jurídico de la gestión pública*. Sanz y Torres.
- Valenzuela, N., Buentello, C., Gómez, L. y Villareal, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON*, 6(2), 18-24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Zeithaml, V. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.
<https://www.jstor.org/stable/1251446>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Nivel de satisfacción de los directores escolares del Cercado de Lima con respecto a los servicios de apoyo que dispone la Municipalidad Metropolitana de Lima - 2020

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores			
<p>Problema general. ¿Cuál es el nivel de satisfacción que poseen los directores escolares del Cercado de Lima acerca de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el valor percibido por los directores escolares del Cercado de Lima</p>	<p>Objetivo general. Establecer la relación entre el nivel de satisfacción que poseen los directores escolares del Cercado de Lima acerca de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas.</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación entre el valor percibido por los directores</p>	<p>Hipótesis general. Existe relación entre el nivel de satisfacción de los directores escolares del Cercado de Lima acerca de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación entre el valor percibido por</p>	Variable 1: Nivel de Satisfacción			
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción respecto a los servicios educativos. - Satisfacción respecto a los servicios de apoyo en servicios de mantenimiento y seguridad. 	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalment e de acuerdo	Totalmente Satisfecho [70 – 75] Satisfecho [57 – 70> Insatisfecho [40 - 57>
Calidad Técnica	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción respecto a la calidad de los 		Totalmente Satisfecho [19 – 20>			

<p>en relación a los servicios de apoyo que le ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas? ¿Cuál es la calidad técnica que perciben los directores escolares del Cercado de Lima acerca de la prestación de los servicios de apoyo de la Municipalidad Metropolitana de Lima hacia las instituciones educativas públicas? ¿Cuáles son las expectativas satisfechas de los directores escolares en relación a los</p>	<p>escolares del Cercado de Lima y los servicios de apoyo que le ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas. Establecer la relación entre la calidad técnica que perciben los directores escolares acerca y los servicios de apoyo de la Municipalidad Metropolitana de Lima hacia las instituciones educativas públicas. Establecer la relación de las expectativas satisfechas de los directores escolares en cuanto y los servicios de apoyo</p>	<p>los directores escolares del Cercado de Lima y los servicios de apoyo que le ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a las instituciones educativas públicas. Existe relación entre la calidad técnica que perciben los directores escolares acerca y los servicios de apoyo de la Municipalidad Metropolitana de Lima hacia las instituciones educativas públicas. Existe relación entre las expectativas</p>		<p>servicios de apoyo. - Satisfacción respecto a la forma en que son prestados los servicios de apoyo.</p>		<p>Satisfecho [15 – 19> Insatisfecho [11 - 15></p>
				<p>Expectativas Satisfechas</p>		<p>- Oferta de servicios esperados - Satisfacción de necesidades.</p>
Variable 2: Servicios de Apoyo						
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
			Confiabilidad	<p>- Credibilidad - Intangibilidad</p>	<p>1. Totalmente en desacuerdo</p>	<p>Bueno [29 – 30] Regular [24 – 29> Malo</p>

servicios de apoyo que la Municipalidad Metropolitana de Lima ha prestado a las instituciones educativas públicas del Cercado de Lima?	que la Municipalidad Metropolitana de Lima ha prestado a las instituciones educativas públicas del Cercado de Lima.	satisfechas de los directores escolares en cuanto y los servicios de apoyo que la Municipalidad Metropolitana de Lima ha prestado a las instituciones educativas públicas del Cercado de Lima.	Capacidad de servicio	- Celeridad - Disposición	2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo	[16 - 24>
			Accesibilidad	- Cortesía - Empatía		Bueno [29 – 30] Regular [23 – 29> Malo [16 - 23>
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticos utilizados			
Tipo Aplicada Diseño No experimental Método Hipotético - deductivo	Población 115 directores Muestra 89 directores	Variable: Nivel de Satisfacción Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario de nivel de satisfacción. Variable: Servicios de apoyo Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario de servicios de apoyo.	Estadísticos descriptivos - Tabla de frecuencia - Tabla cruzada - Gráfico de barras Estadísticos inferenciales - Alfa de Cronbach - Correlación de Rho de Spearman			

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO SOBRE NIVEL DE SATISFACCIÓN

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción de cómo perciben la satisfacción respecto a los servicios que ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a las Instituciones Educativas del Cercado de Lima. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como pienses. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a un mejor servicio de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
VALOR PERCIBIDO						
1	Estoy satisfecho (a) con los talleres y actividades de formación para alumnos que dicta la Municipalidad Metropolitana de Lima.	1	2	3	4	5
2	Estoy satisfecho (a) con las actividades deportivas y de recreación dirigidas a los estudiantes.	1	2	3	4	5
3	Estoy satisfecho (a) con las capacitaciones y actividades para los docentes.	1	2	3	4	5
4	Estoy satisfecho (a) con las actividades de promoción de la lectura e implementación de bibliotecas.	1	2	3	4	5
5	Estoy satisfecho (a) con las actividades de promoción de la cultura.	1	2	3	4	5
6	Estoy satisfecho (a) con las actividades de promoción de conservación ambiental.	1	2	3	4	5
7	Estoy satisfecho (a) con los concursos escolares que promueve la Municipalidad Metropolitana de Lima.	1	2	3	4	5
8	Estoy satisfecho (a) con las actividades de promoción de la salud.	1	2	3	4	5

9	Estoy satisfecho (a) con los talleres y charlas de orientación vocacional y promoción de becas.	1	2	3	4	5
10	Estoy satisfecho (a) con los talleres y conferencias para los padres de familia.	1	2	3	4	5
11	Estoy satisfecho (a) con el apoyo en el mantenimiento de la infraestructura peatonal en las zonas escolares.	1	2	3	4	5
12	Estoy satisfecho (a) con el apoyo de serenazgo.	1	2	3	4	5
13	Estoy satisfecho (a) con el apoyo de fiscalización alrededor de la zona escolar.	1	2	3	4	5
14	Estoy satisfecho (a) con el apoyo de servicios a la ciudad en la limpieza alrededor de la zona escolar.	1	2	3	4	5
15	Estoy satisfecho (a) con la supervisión de gestión de riesgos de desastres.	1	2	3	4	5
CALIDAD TÉCNICA						
16	Estoy satisfecho (a) con las características que poseen los servicios prestados por la Municipalidad Metropolitana de Lima a las Instituciones Educativas.	1	2	3	4	5
17	Estoy satisfecho (a) con la calidad técnica de los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima a las Instituciones Educativas.	1	2	3	4	5
18	Estoy satisfecho (a) con la manera en que los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima realizan los servicios de apoyo a las Instituciones Educativas.	1	2	3	4	5
19	Estoy satisfecho (a) con la forma en que los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima atienden a las solicitudes y requerimientos que se les hacen.	1	2	3	4	5
EXPECTATIVAS SATISFECHAS						
20	La Municipalidad Metropolitana de Lima ofrece todos los servicios de apoyo que le corresponde prestar a las Instituciones Educativas.	1	2	3	4	5
21	Los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima satisfacen sus expectativas.	1	2	3	4	5
22	Los servicios de apoyo que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima satisfacen necesidades existentes en las Instituciones Educativas.	1	2	3	4	5

23	Los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima están en capacidad de satisfacer necesidades y requerimientos de las Instituciones Educativas.	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

INSTRUMENTO SOBRE SERVICIOS DE APOYO

Instrucciones. Este cuestionario contiene unas frases relativamente cortas, que permite hacer una descripción sobre los servicios de apoyo que ofrece la Municipalidad Metropolitana de Lima a las Instituciones Educativas del Cercado de Lima. Para ello debes responder con la mayor sinceridad posible a cada uno de los ítems que aparecen a continuación, de acuerdo como piense. Tu colaboración será muy apreciada y contribuirá a un mejor servicio de la Municipalidad Metropolitana de Lima.

1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Neutral 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

		Puntajes				
		1	2	3	4	5
CONFIABILIDAD						
1	Los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima cumplen con los servicios y acciones acordadas.	1	2	3	4	5
2	La Municipalidad Metropolitana de Lima constituye una instancia del gobierno local que goza de credibilidad.	1	2	3	4	5
3	Cuando la Municipalidad Metropolitana de Lima ofrece la prestación de un servicio se tiene la seguridad de que se realizará en los tiempos previstos.	1	2	3	4	5
4	Se evidencia la calidad en los diversos servicios prestados por la Municipalidad Metropolitana de Lima.	1	2	3	4	5
5	Las acciones de la Municipalidad Metropolitana de Lima en las Instituciones Educativas siempre son eficientes.	1	2	3	4	5
6	Los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima muestran siempre una imagen muy profesional.	1	2	3	4	5
CAPACIDAD DE SERVICIO						
7	La gestión de solicitudes de apoyo está desburocratizada.	1	2	3	4	5
8	Una vez solicitado cualquier apoyo o requerimiento se recibe una respuesta con prontitud.	1	2	3	4	5

9	Cuando se requiere un servicio que incluye la articulación de varias gerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, las coordinaciones las realizan con fluidez.	1	2	3	4	5
10	La Municipalidad Metropolitana de Lima siempre está dispuesta a apoyar cuando se le solicita.	1	2	3	4	5
11	Los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima prestan los servicios de apoyo con la mejor disposición posible.	1	2	3	4	5
12	Los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima tienen la facilidad de articular con otras instituciones públicas y privadas en beneficio de las Instituciones educativas.	1	2	3	4	5
ACCESIBILIDAD						
13	En todo momento los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima practican las normas de cortesía en el trato con las personas.	1	2	3	4	5
14	Los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima son siempre amables y receptivos.	1	2	3	4	5
15	Cuando se formula cualquier solicitud o requerimiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, la comunicación es siempre educada y cortés.	1	2	3	4	5
16	La Municipalidad Metropolitana de Lima comprende las múltiples necesidades y requerimiento que los directores tenemos en las Instituciones educativas.	1	2	3	4	5
17	Cuando converso con los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima siento que ellos entienden bien cuál es el apoyo que se necesita.	1	2	3	4	5
18	Los funcionarios de la Municipalidad Metropolitana de Lima siempre brindan su tiempo y disponibilidad para realizar las coordinaciones y efectuar los apoyos respectivos.	1	2	3	4	5

Anexo 3. Ficha de validación de los instrumentos

Validación del instrumento NIVEL DE SASTISFACCIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Considero que los indicadores para medir la variable de nivel de Satisfacción son suficientes.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Magister Juan Pablo de la Guerra de Urioste

DNI: 10.222.854

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento SERVICIOS DE APOYO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Considero que los indicadores para medir la variable de Servicios de apoyo son suficientes.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable


Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.: Magister Juan Pablo de la Guerra de Urioste

DNI: 10.222.854

Especialidad del validador: Temático Metodológico Estadístico

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

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento NIVEL DE SASTISFACCIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Considero que los indicadores para*

Opinión de aplicabilidad:

medir la variable de nivel de satisfacción son suficientes.

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

Doctora Ada Lucía Salgado Ruiz

DNI: *09575992*

Especialidad del validador: Temático

Metodológico

Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

09575992

Validación del instrumento SERVICIOS DE APOYO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Considero que los indicadores para medir*

Opinión de aplicabilidad:

la variable de servicios de apoyo son suficientes

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Mg/Lic./Ing.:

Doctora Ada Lucía Salgado Ruiz

DNI: *09575992*

Especialidad del validador: Temático

Metodológico

Estadístico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

09575992

Validación del instrumento NIVEL DE SASTISFACCIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Luego de revisar cada uno de los ítems, considero que los indicadores para medir la variable nivel de satisfacción son suficientes.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: John Kendry Cobo Beltrán

CE: 002562313

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [X] Estadístico []

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento SERVICIOS DE APOYO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los indicadores formulados para medir la variable servicio de apoyo son suficientes.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: John Kondry Cobo Boltrán

DNI: 002562313

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [X] Estadístico []

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento NIVEL DE SASTISFACCIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los indicadores e ítems elaborados por los autores para medir la variable Nivel de Satisfacción se consideran **suficientes**.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Pablo César Torres Cañizalez

CE: 002562498

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Validación del instrumento SERVICIOS DE APOYO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los indicadores e ítems elaborados por los autores para medir la variable Servicios de Apoyo se consideran **suficientes**.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Pablo César Torres Cañizalez

CE: 002562498

Especialidad del validador: Temático [] Metodológico [] Estadístico []

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

***Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Informe de índice de coincidencias

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the title and author information of a thesis. The right-hand sidebar features a 'Resumen de coincidencias' (Similarity Summary) panel with a large '18%' indicator and a list of sources contributing to the similarity score.

Feedback Studio | Deyanira Aneel Goicochea Rojas Renato Massi | 9 de 13

FACULTAD DE CIENCIAS DE GESTIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS
NIVEL DE **SATISFACCIÓN DE** LOS DIRECTORES ESCOLARES DEL CERCADO DE LIMA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE APOYO QUE DISPONE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE **LIMA - 2020**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES
DEYANIRA ANEEL GOICOICHEA ROJAS
ORCID: 0000-0002-4300-316X

Resumen de coincidencias

18 %

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	9 %
2	repositorio autonoma e... Fuente de internet	1 %
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de internet	<1 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %
5	www.theforb.com Fuente de internet	<1 %
6	repositorio.continental... Fuente de internet	<1 %
7	moem.info	<1 %

Página: 1 de 113 | Número de palabras: 30625 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado | 17°C Mayorm. nubla... | 16:12 23/10/2022

Anexo 5. Documento que acredita la realización de la investigación in situ.



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Universalización de la Salud"

El Sr. Juan Pablo de la Guerra de Urioste identificado con DNI N° 10222854: Gerente de Educación y Deportes de la Municipalidad Metropolitana de Lima con RUC: 20131380951.

CERTIFICA:

Que la Srta. Deyanira Aneel Goicochea Rojas identificada con DNI N° 74444075 y el Sr. Renato Massimo Honda Soto identificado con DNI N° 72208888 se encuentran realizando su Tesis Titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS DIRECTORES ESCOLARES DEL CERCADO DE LIMA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE APOYO QUE DISPONE LA MUNICIPALIDAD METROPOLITANA DE LIMA - 2020", estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, Facultad de Ciencias de Gestión de la Universidad Autónoma del Perú.

Sin otro caso particular me despido, expresando mis consideraciones y estima personal.

Atentamente,

Lima, 23 de noviembre del 2020

JUAN PABLO DE LA GUERRA DE URIOSTE

Gerente

Gerencia de Educación y Deportes

Variable servicios de apoyo

N°	VARIABLE: SERVICIOS DE APOYO																	
	VAR01	VAR02	VAR03	VAR04	VAR05	VAR06	VAR07	VAR08	VAR09	VAR010	VAR011	VAR012	VAR013	VAR014	VAR015	VAR016	VAR017	VAR018
1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
25	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
27	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5
31	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5
32	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
33	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
34	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
35	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
36	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3	3	3
37	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
38	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4
45	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5

Anexo 7. Plan de mejora

Plan de acción de mejora para la comunidad educativa de la Municipalidad

Metropolitana de Lima - 2020

7.1. Presentación

En el presente plan de acción de mejorar para la comunidad educativa se sugieren actividades relacionadas a la coordinación y promoción de servicios para las instituciones educativas con la finalidad de promover acciones que permitan fortalecer sinergias entre la Municipalidad Metropolitana de Lima y los directores escolares.

Así que, como organización de gestión pública, además de cuidar y planificar la comunicación con la ciudadanía, es básico tener muy presente la comunicación interna entre las gerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, es decir, generar un trabajo articulado con inter-gerencias para beneficiar y mejorar la experiencia del servicio hacia la comunidad educativa.

7.2. Justificación del plan

En este plan de acción de mejora para la comunidad educativa fue desarrollado con la finalidad de proponer actividades que mejoren el proceso de gestión y optimizar procesos internos y externos que pueda satisfacer las necesidades de la comunidad educativa con un trabajo articulado municipal.

Plan de acción de mejora

- Realizar un mapeo de las instituciones educativas públicas en el Cercado de Lima para determinar las características de la zona en donde se encuentran y base a ese resultado reforzar la relación con las gerencias sociales de la Municipalidad Metropolitana de Lima. Se debe elaborar con la Gerencia de Participación vecinal, ya que ellos tienen identificado las zonas del Cercado

de Lima y la conexión directa con los vecinos para poder identificar los riesgos alrededor de las zonas educativas.

- Realizar un diagnóstico interno para conocer el estado actual de las plataformas y canales digitales por donde se reciben las solicitudes de las instituciones educativas.
- Coordinar con la Subgerencia de Gobierno Digital e Innovación y mesa de partes virtual o presencial de la Municipalidad de Lima para canalizar todas las solicitudes de las Instituciones educativas del Cercado de Lima para derivarlos a la Gerencia de Educación y deportes y así se pueda centralizar las solicitudes.
- Canalizar las solicitudes a través de una sola gerencia, en este caso sería la Gerencia de Educación y Deportes por las funciones que le corresponde, tiene que articular y hacerle seguimiento a las otras gerencias para que cumplan lo solicitado.
- Solicitar que todos los oficios u solicitudes que puedan recibir otras gerencias se tengan que notificar a la Gerencia de Educación y deportes para que solo haya un solo canal de comunicación con la comunidad educativa.
- Realizar una mesa de trabajo semestral con la Ugel 3 correspondiente a las instituciones educativas del Cercado de Lima, para identificar las actividades que se van a realizar y gestionar los apoyos correspondientes.
- Participar de las reuniones mensuales que se generan por cada red de las instituciones educativas, para gestionar y generar acuerdos de los servicios que se van a brindar.
- El equipo de articulaciones de la Gerencia de Educación y deportes participe de todas las reuniones que se gestionen por cada red educativa para poder

canalizar todas las solicitudes y realicen las gestiones correspondientes con las demás gerencias.

Acciones de la hoja de ruta que permita mejorar la experiencia en el servicio

- Publicar en las plataformas digitales de la Municipalidad Metropolitana de Lima, los correos y contactos de las áreas correspondientes para atender las solicitudes. A través de la página web principal de la Municipalidad de Lima, Facebook de Lima Educación y generar un grupo de WhatsApp con los directores para canalizar y atender las solicitudes en tiempo real.
- Realizar reuniones semanales entre los coordinadores de las casas vecinales y las gerencias sociales para recopilar y atender las solicitudes que se presentan alrededor de las zonas escolares.
- Gestionar para que un área de la Gerencia de Educación y deportes se enfoque en articular las solicitudes de las instituciones educativas con las gerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima y realicen todas las coordinaciones con los directores escolares, así se mantiene una sola comunicación de manera ordenada.

Acciones para evaluación del servicio

- Definir por cada gerencia de la Municipalidad Metropolitana de Lima los programas que van a intervenir en la comunidad educativa, teniendo en cuenta el contenido para el público objetivo en que se van a enfocar y no duplicar esfuerzos.
- Presentar el plan a inicios del año para alinear sus acciones y sumar sinergias entre las gerencias para intervenir en las instituciones educativas.
- Aplicar encuestas a la comunidad educativa cuando se culmine la intervención de algún programa de la Municipalidad Metropolitana de Lima,

para generar una retroalimentación. Se debe realizar para los alumnos, docentes y directores con esto se puede medir el impacto de la intervención.

- Socializar los resultados mensuales de las encuestas respecto a los servicios que se brindan a las instituciones educativas, mediante una reunión con las gerencias involucradas de la Municipalidad Metropolitana de Lima, dejando un acta como soporte de los compromisos para mejorar.